



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم النفس

عنوان المذكرة:

## الإحتراق النفسي لدى الممرض في ظل جائحة كورونا

- دراسة حالة لثلاث حالات بمستشفى حكيم سعدان - بسكرة -

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العيادي

إشراف الأستاذ(ة):

- خالد خياط

إعداد الطلبة:

- غزال ريان

- فرحاتي شهيناز

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة محمد خيضر بسكرة

د - ساعد شفيق

مشرفا ومقررا

جامعة محمد خيضر بسكرة

د - خالد خياط

عضوا مناقشا

جامعة محمد خيضر بسكرة

د - سعاد بن جديدي

السنة الجامعية 2022/2023



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

The image features the Basmala (Bismillah) in a highly stylized, decorative blue calligraphic font. The text is arranged in a curved, flowing manner. The letters are thick and interconnected, with prominent horizontal strokes. Small, light blue geometric shapes, including squares and diamonds, are scattered around the calligraphy, adding to its decorative appeal. The background is plain white.

## شكر و تقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات أولا وقبل كل شيء اشكر الله عز وجل الذي أنعم علي

بهذه النعمة ووفقنا في كل خطوة تخطيناها في حياتنا الدراسية

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذه المذكرة و أنار لنا الطريق من أجل أن نغوص في بحر

المعرفة أما بعد :

أتقدم بخالص الشكر و التقدير و الإمتنان للدكتور الفاضل " خالد خياط " على مجهوداته

الجبارة و توجيهاته الحكيمة التي كانت لها الأثر في إنجاز هذه المذكرة .

كما نتقدم بالشكر و التقدير إلى الأساتذة و الزملاء الذين قدموا لنا المساعدة مهما كانت

طبيعتها و إلى كل من قدم لنا التشجيع مهما كانت درجته .

كما نتوجه بخالص الشكر إلى كافة أساتذتنا الكرام بقسم العلوم الإجتماعية تخصص علم

النفوس العيادي على ما قدموه لنا طيلة فترة تكويننا .

ولا أنسى الممرضات و الممرضون العاملين الذين أجرينا معهم موضوع دراستنا هذه ولم

يخلو علينا بأي معرفة تخص بحثنا

نتقدم بخالص الشكر و الإمتنان إلى كل من هو أهل التقدير و الإحترام

وجزئ الله عنا جميعا خير الجزاء

## الإهداء

الحمد لله وكفى و الصلاة على الحبيب المصطفى و أهله ومن وفى أما بعد

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية هذه ثمرة الجهد و النجاح .

عظم المراد فهان الطريق لحظة لطالما إنتظرتها وحلمت بها في حكاية إكتملت فصولها و

خيوط إنتهى التألق من غزلها فبفضل الله تعالى أهدي هذا العمل إلى :

مصدر ثقتي و قنديل ظلامي و نور أيامي إلى الذي علمني كل أمور الدنيا على حساب جهده

وطاقته " أبي الغالي "

إلى التي أنارت دربي بدعائها إلى من بسمتها غايتي وما تحت أقدامها جنتي " أمي العزيزة "

كما أقدم بشكري وتقديري إلى عائلة كل من " غزال " و فرحاتي الدين كانوا لنا الدعم و السند

الكبير طيلة مسيرتنا الدراسية

"غزال ريان "

"فرحاتي شهيناز"



## ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى الممرض في ظل جائحة كورونا .  
وقد اعتمدنا في الدراسة الحالية على المنهج العيادي حيث طبقنا المقابلة العيادية نصف موجهة ومقياس  
ماسلاش للإحترق النفسي .

حيث أجريت الدراسة على 3 حالات من الممرضين المتواجدين على مستوى المؤسسة الاستشفائية  
العمومية حكيم سعدان - بسكرة . تم إختيارهم بطريقة قصدية .

حيث توصلنا في النتائج النهائية إلى :

➤ وجود مستوى مرتفع من الإحترق النفسي لدى الحالتين الأولى و الثانية ، بينما مستوى متوسط من  
الإحترق النفسي لدى الحالة الثالثة .

## فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	مقدمة
	ملخص الدراسة
	فهرس الجداول
	الفصل الأول : الفصل التمهيدي .
06	1. إشكالية الدراسة .
07	2. فرضية الدراسة .
07	3. أهمية الدراسة .
07	4. أهداف الدراسة .
07	5. تحديد المصطلحات و المفاهيم الإجرائية للدراسة .
08	6. الدراسات السابقة .
	الجانب النظري
	الفصل الثاني : الإحترق النفسي و التمريض في ظل جائحة كورونا .
	اولا : الإحترق النفسي .
13	تمهيد .
14	1. تعريف الإحترق النفسي .
15	2. مؤشرات الإحترق النفسي .
17	3. النظريات المفسرة للإحترق النفسي .
18	4. الإرشادات الوقائية من الإحترق النفسي .
19	5. الاحترق النفسي ومهنة التمريض .
21	خلاصة .
22	ثانيا : التمريض في ظل جائحة كورونا .
23	تمهيد :
24	أ. التمريض

24	1. تعريف التمريض .
24	2. مهام و مسؤوليات الممرض .
25	3. أعباء مهنة التمريض .
27	أ. جائحة كورونا :
27	1. تعريف جائحة كورونا .
27	2. أعراض جائحة كورونا .
28	3. المخاطر التي يتعرض لها طاقم التمريض في ظل جائحة كورونا.
29	4. الأثر النفسي الذي خلفته جائحة كورونا على الممرض .
30	خلاصة .
31	الجانب الميداني
32	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية .
33	تمهيد .
34	1. الدراسة الإستطلاعية .
34	2. حالات الدراسة .
34	3. حدود الدراسة .
35	4. المنهج المستخدم .
35	5. أدوات الدراسة .
41	خلاصة .
42	الفصل الرابع : عرض و تفسير النتائج .
43	1. عرض و تحليل الحالات .
51	2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة .
53	خاتمة .
54	قائمة المراجع .
57	الملاحق .



## فهرس الجداول :

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
38	يوضح بدائل مقياس الاحتراق النفسي .	01
38	يوضح تصنيف مستويات الاحتراق النفسي .	02
39	يوضح معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للاختبار .	03
44	يوضح الدرجة المتحصل عليها حسب اجابة الحالة الاولى وفق مقياس ماسلاش .	04
47	يوضح الدرجة المتحصل عليها حسب اجابة الحالة الثانية وفق مقياس ماسلاش .	05
50	يوضح الدرجة المتحصل عليها حسب اجابة الحالة الثالثة وفق مقياس ماسلاش .	06

## مقدمة:

يعد الاحتراق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين ، وتركزت اهتماماتهم بكثرة على مهنة التمريض ، وذلك لأهمية الممرض داخل القطاع الصحي ، ومما لاشك فيه أن ظروف العمل الحالية في كثير من المهن تسبب الشعور بالضغط ولكن تزايد تلك الضغوط وبلوغها مستويات مرتفعة واستمرارها مع الوقت تولد لدى الفرد احتراق نفسي الذي يكون حالة من الإرهاق جسدي وانفعالي ناتج عن التعرض المستمر لمواقف أو وضعيات مشحونة انفعاليا ويترافق هذا الأخير بمجموعة من الأعراض كالتعب الجسدي والإحساس بالعجز والخيبة والأفكار السلبية عن الذات والمواقف السلبية تجاه العمل والزملاء ، والذي قد يظهر أكثر لدى الأفراد خاصة الممرضين بصفة مباشرة مع الناس ، بتكريس أنفسهم لخدمة ورعاية المرضى ومساعدتهم استرداد صحتهم ، وخاصة في فترة انتشار فيروس كورونا حيث كان هناك تزايد لعدد المرضى واكتظاظ المستشفيات وموت بعض الأطباء وإصابة بعض الممرضين وهذا كله أدى بمرضى إلى الشعور ما يسمى الاحتراق النفسي .

وتعتبر مهنة التمريض من المهن التي يعرض أفرادها للكثير من الأعباء والمتاعب وذلك كونها من مهن المساعدة الإجتماعية ، وكذلك بسبب طبيعة الأفراد الذين يعملون معهم ونوعية الحالات النفسية التي يكونون فيها ، أن مزاولتهم لهذه المهنة تؤدي بهم إلى ضغط نفسي مستمر يصل إلى حد الاحتراق النفسي الذي يظهر في شكل فقدان الممرض للاهتمام بعمله، إذا ينتابه شعور بالتشاؤم وتبدد المشاعر واللامبالاة وقلة الدافعية ، وفقدان القدرة على الابتكار والإبداع في مجال التمريض .

وسيتم التسليط الضوء في الدراسة الحالية على ظاهرة الاحتراق لدى الممرض نظرا لآثارها السلبية من الإنهاك والتعب نتيجة لمتطلبات العمل التي تفوق قدرة الفرد على تحملها ، وقد قسمت الدراسة إلى جانبين ، جانب نظري وجانب تطبيقي ، يشمل الجانب النظري على فصلين جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول : تم فيه تحديد إشكالية الدراسة وطرح التساؤل العام، وفرضية الدراسة، كما تم توضيح أهمية الدراسة وأهدافها ، وتحديد المصطلحات الدراسة ، واستعراض للدراسات السابقة والتعليق عليها .

أما الفصل الثاني : يضم هذا الفصل الاحتراق النفسي والتمريض في ظل جائحة كورونا من خلال مبحثين:

تناول المبحث الأول : تعريف الاحتراق النفسي ومؤشراته والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي والإرشادات الوقائية من الاحتراق النفسي .

أما المبحث الثاني: يتضمن تعريف مهنة التمريض ومهام ومسؤوليات الممرض وأعباء مهنة التمريض وتعريف جائحة كورونا و أعراضها والمخاطر التي يتعرض لها طاقم التمريض في ظل جائحة كورونا ، والآثار النفسية الذي خلفته جائحة كورونا على الممرض .

أما الجانب التطبيقي للبحث فقد احتوى فصلين اثنين على النحو التالي:

الفصل الثالث : تم التطرق فيه إلى الدراسة الاستطلاعية ثم منهج الدراسة ، وحالات الدراسة وبالإضافة إلى أدوات البحث المستعملة من أجل جمع البيانات متمثلة في مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي والمقابلة نصف الموجهة لاستكمال بعض البيانات في نطاق حياة وعمل الممرض .

الفصل الرابع : يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل الحالات ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية.

الجبائب

النظري

## الفصل الأول : الفصل التمهيدي .

1. إشكالية .
2. الفرضية العامة
3. أهداف الدراسة .
4. أهمية الدراسة .
5. تحديد مصطلحات الدراسة .
6. الدراسات السابقة

## 1. إشكالية:

إن القطاع الصحي من أكثر القطاعات صعوبة وتعقيد نظرا لحساسية مهنة هذا القطاع الذي يشكل بيئة عمل مرهقة ومتعبة لموظفيها ، من أطباء أو ممرضين أو غيرهم ... قد يكونوا أكثر العمال المعرضون للضغوط المهنية .

تعد مهنة التمريض مهنة إنسانية وفي نفس الوقت مهنة صعبة وشاقة تتسم بواجبات تفرض على العاملين فيها على أوضاع التي تؤدي بهم إلى ضغوط مهنة أصبح من الصعوبة تقاؤها وتجاهلها .

حيث يعتبر هذا العمل من أكثر الأعمال عبئا خاصة في ظل الظروف الوبائية الراهنة التي جعلت منها أكثر حدة وتأثير خاصة فيما يتعلق بالمرضى الذين يعملون بالصفوف الأولى في مواجهة جائحة كورونا المعرضون للضغوط أكثر من غيرهم ، حيث اختاروا هذه المهنة برغبتهم القوية لمساعدة المرضى في ظل الظروف القاسية التي يعملون بها بصورة مباشرة أو غير مباشرة في حالة الوباء ، فيعملون بأقصى جهدهم من أجل حل للمشاكل التي تستمر حيث تسودهم حالات الخوف والقلق وتأثيرات نفسية سلبية ، وكذلك يصيبهم الإنهاك ويشعرون بالاحتراق النفسي وعديم الفائدة .

يعتبر الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإرهاق المزمن و الكآبة والإحباط ، تنتج عن تفاني لقضية ما أو نمط حياة أو علاقة تفشل في تحقيق النتائج المرتفعة فتؤدي في النهاية الأمر إلى انخفاض انخراط والأداء في العمل . (Erelyne,2008,p04)

في هذا الصدد تشير دراسة (1988) إلى أن الاحتراق النفسي ليس بالضغط المرتفع الشدة فقط وإنما تكرار للضغط المزمن ، في الإطار المهني خاصة بالنسبة إلى الذين يعملون في مصالح الخدمات الإنسانية التي تستوجب من العاملين في قطاعاتها كمية هائلة من الطاقة والمرونة وتكرار هذه التداخلات بصفة يومية غالبا ما ينهك الممرض إنفعاليا .(طايبي نعيمة ، 2013 ، ص6)

ومن هذا المنطلق نرى أن الممرضون يواجهون صعوبة وأعباء في مهنتهم خاصة في وضع جائحة كورونا ، عبئ على أعبائهم مما قد يؤدي بهم إلى ضغوط كثيرة تلعب دور كبير في ظهور ظاهرة الاحتراق النفسي ، ومما سبق نطرح التساؤل التالي :

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرض في ظل جائحة كورونا ؟

## 2. الفرضية العامة:

يعاني الممرض في ظل جائحة كورونا من احتراق نفسي مرتفع .

## 3. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرض في ظل جائحة كورونا .

## 4. أهمية الدراسة :

- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من حيث أنها حديثة و مساهمة للظروف التي يمر بها العالم في مواجهة فيروس كورونا حاليا .
- المساهمة في التعرف على الجانب النفسي للممرض في ظل جائحة كورونا وهو جانب مهمل لصالح الجوانب الطبية والصحية .
- قلة الدراسات التي تناولت الجانب النفسي وجانب الاحتراق النفسي للممرض في ظل جائحة كورونا خاصة في الجزائر كونه موضوع من الموضوعات المهمة في مجال البحث النفسي الاكلينيكي .
- كما أن ما سنتوصل إليه الدراسة الحالية من نتائج ستساهم ولو بقليل في إضافة معلومات جديدة حول هذا الموضوع كظاهرة نفسية مازال فيها جديد .

## 5. تحديد مصطلحات الدراسة :

- **الاحتراق النفسي:** هو الدرجة التي يتحصل عليها المفحوص من خلال الإجابة على المقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ضمن أبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر، نقص دافعية الإنجاز الشخصي) .
- **الممرض:** هو الشخص الذي يمارس مهنة التمريض بعدما أنهى دراسة برنامج أساسي في حقل التمريض ومجازا لممارسة مهنة التمريض والقيادي في حقل التمريض بالإضافة إلى قدرته على العمل كعضو في فريق الطبي.

## 6. الدراسات السابقة:

حظي مفهوم الاحتراق النفسي باهتمام العديد من الباحثين والمختصين نتيجة مخلفاته وتأثيراته السلبية التي تعود على الأفراد وخاصة العاملين بقطاع الصحة ومنهم الممرضين ، والاحتراق النفسي باعتباره مرض العصر ومظهر من المظاهر السلبية في المنظمات ، وفي هذه الدراسة سنحاول إبراز جملة من هذه الدراسات التي تقوم بدراسة الاحتراق النفسي لدى الممرضين والمتمثلة فيما يلي:

### 1.6. الدراسات الأجنبية :

1.1.6. دراسة شيوكوسويرز: (1998) بهونغ كونغ بعنوان الدراسة : مقاومة الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي عند الممرضين .

أهداف الدراسة: تحديد ردود فعل العاملين في مهنة التمريض على الضغوط من خلال دراسة العلاقة بين مقاومة الضغوط و الاحتراق النفسي .

عينة الدراسة : تكونت العينة من (171) ممرض وممرضة .

أدوات الدراسة : مقياس مقاومة ضغوط العمل، مقياس الدعم الاجتماعي ، مقياس الاحتراق النفسي (ميكلر وروزن) .

نتائج الدراسة: كشفت الدراسة على نتائج التالية:

إن الممرضين الذين يتلقون دعماً اجتماعياً من قبل زملائهم في العمل لديهم درجات أقل على المقياس الاحتراق النفسي .

يرتبط عبء العمل الزائد بدرجة مرتفعة من الاحتراق النفسي .

2.1.6. دراسة ستوردار (1999) بعنوان :الاحتراق النفسي لدى الممرضين في المستشفى الجامعي ببلجيكا .

أداة الدراسة : تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي .

عينة الدراسة : تكونت عينة الدراسة (625) ممرض ومعالج .

نتائج الدراسة : كشفت النتائج أن العينة تعاني عموماً من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي باختلاف أقسام المستشفى .



## 2.6. الدراسات العربية :

1.2.6 دراسة آمال زاوي (2018) بعنوان مستوى الاحتراق النفسي عند ممرضي مصلحة الاستجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية .

تهدف هذه الدراسة إلى : الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي الذي يعاني منه ممرضي مصلحة الاستجالات بالمستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان نظرا للضغوطات التي تفرضها عليهم طبيعة مهنة التمريض وذلك من خلال إيجاد العلاقة بينها وبين بعض المتغيرات الديمغرافية كالجنس والحالة الاجتماعية ، فاشملت العينة البحث على 36 ممرضا منهم 12 إناث و 24 ذكور اختيروا بطريقة عشوائية و استخدم الباحث مقياس ما سلاش (1981) لحساب شدة الاحتراق النفسي ، وقد أشارت النتائج إلى أن الممرضين يعانون من مستوى عال من الاحتراق النفسي، كما أشارت النتائج فروقا ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من الممرضين لصالح الذكور، وأظهرت النتائج فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية وذلك لصالح الممرضين غير المتزوجين .

2.2.6 دراسة رجاء مريم (2008) بعنوان مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض حيث قامت الباحثة بدراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق .

تهدف هذه الدراسة إلى : قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات في المستشفيات في ضوء أربعة متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، عدد السنوات الخدمة ، القسم أو شعبة العمل ، بلغت عينة الدراسة 204 ممرضة ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقت الباحثة استبيان من تصميمها لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات مكون من 55 فقرة ، فتوصلت الدراسة إلى ما يلي :

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل ، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات .
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الضغوط النفسية للممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل ، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.
- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الضغوط النفسية للممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى .

## 7. التعقيب على الدراسات السابقة :

### 1.7. من حيث الأهداف :

من خلال استعراض الدراسات السابقة نلاحظ انها تركز في مجملها على متغيرات الاحتراق النفسي والممرضين وهذا المتغيرات تتفق مع دراستنا الحالية ، في حين تختلف الدراسات حسب أهدافها فقد هدفت دراستنا الحالية إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين أما في ما يخص الدراسة الأولى تهدف إلى دراسة العلاقة بين مقاومة الضغوط والاحتراق النفسي بالإضافة إلى الدراسة الرابعة تهدف إلى قياس الضغوط النفسية المهنية .

### 2.7. من حيث العينة :

تختلف دراستنا مع الدراسات الاربعة في اختيار العينة بطريقة عشوائية حيث اعتمدنا في دراستنا الحالية على دراسة حالات اختيرت بطريقة قصدية .

### 3.7. من حيث المنهج :

هناك تنوع في المناهج بين الوصفي و العيادي تختلف ، فمعظم الدراسات السابقة تتبع للمنهج الوصفي بينما دراستنا الحالية تتبع للمنهج العيادي .

### 4.7. من حيث الأدوات :

تختلف الدراسات السابقة من حيث الأدوات المستخدمة في الدراسة ، حيث تتفق دراستنا الحالية مع كل من الدراسة الأولى والثانية والثالثة في تطبيقهم لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي في حين تختلف دراستنا الحالية مع الدراسة الرابعة من حيث انها اعتمدت على تطبيق استبيان لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات .

# الجاناب النظري

## الفصل الثاني :

الاحتراق النفسي و التمريض في

ظل جائحة كورونا

## أولاً : الإحتراق النفسي .

### ➤ تمهيد

1. مفهوم الإحتراق النفسي .
2. مؤشرات الإحتراق النفسي .
3. النظريات المفسرة للإحتراق النفسي .
4. الإرشادات الوقائية من الإحتراق النفسي .
5. الإحتراق النفسي ومهنة التمريض .

### ➤ خلاصة

## تمهيد :

أصبحت ضغوط و متطلبات الحياة كثيرة على الإنسان و أصبحت بمثابة خطر داهم و هدد حياته النفسية و الجسدية ، و بتزايد هذه الضغوط النفسية على الفرد إنتشرت في الفترة الأخيرة العديد من الإضطرابات النفسية في العمل ، كالإحتراق النفسي و الذي يعتبر مشكلة توجد في الكثير من المهن الإجتماعية و الإنسانية كالممرضين .. الذي يقع عليهم عبء زائد و مسؤولية عن رفاهية الآخرين ، و رعايتهم بالإضافة إلى ظروف العمل المحيطة و الضغوط التي يتلقونها تؤدي بهم إلى تراكم و تزايد الضغوط و في آخر المطاف إلى إحتراق نفسي .

من هذا المنطلق تناولت الطالبتان في هذا الفصل عناصر توضح هذه الأفكار إبتداءا من مفهوم الإحتراق النفسي و مؤشراتته ، بالإضافة إلى النظريات المفسرة للإحتراق النفسي إلى الإرشادات الوقائية من الإحتراق النفسي .

## 1. مفهوم الإحترق النفسي :

يعتبر مفهوم الإحترق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبيا ، ويعتبر "فرويدنبرجر" أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية و الانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة .

وقد أصبح مفهوم الإحترق النفسي مصطلحا واسع الانتشار، وسمه من سمات المجتمع المعاصر ، فقد بينت " ماسلاش " أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور و العجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب .

ورغم تعدد تعريفات الإحترق النفسي إلا أن هناك إتفاق على معناه و خصائصه بشكل عام ، وفيما يلي نورد بعض التعريفات لمفهوم الإحترق النفسي :

يعرف كيرياكو " kyriaco " الإحترق النفسي بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة . ( العياصرة معن ، 2008، ص95)

ويعرف كرنيس " cherniss " أيضا الإحترق النفسي بأنه : العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله نتيجة لضغوط العمل التي تعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل.

وتعرفه راشدة الحمر " 2005 " : هو حالة نفسية داخلية يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط العمل أي أنه إستجابة الفرد للتوتر النفسي و الضغوط المهنية .(ملال خديجة ، 2009، ص 19)

أما لازاروس " Lazaros " فقد عرف الإحترق النفسي بأنه حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة للأعباء و المتطلبات الزائدة و المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما أكثر من طاقتهم و قدراتهم ، و يمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية و الجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من شخص إلى آخر .(العياصرة معن ، 2008، ص96)

كما يعرف الإحترق النفسي : هو الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي و فقدان الاهتمام بالآخرين ، وهو الانسحاب النفسي ، كما هو مرادف للاغتراب ، أو حالة من التعب و الإجهاد العقلي و الجسدي و الإنفعالي ، تتميز بالتعب المستمر و اليأس نحو العمل و الناس والحياة .(جاجان جمعة ورشيد حسين ، 2016، ص48)

وقد ظهر في التصنيفات الحديثة للطب النفسي في التصنيف العاشر للإضطرابات النفسية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية تحت عنوان " المشكلات المصاحبة للتعامل مع صعوبات الحياة " حالة مرضية أطلق عليها مرض الإحترق النفسي " Burnout syndrome " و تتميز هذه الحالة بالشعور بالملل ، و

الإجهاد و التعب و عدم القدرة على الإستمتاع أو الإستفادة من الترويح و عدم القابلية للقيام بالعمل أو الإقبال على الحياة .( سماني مراد ،2011، ص11)

ويعرف العياصرة الإحتراق النفسي بشكل عام : هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في المهن طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين و هؤلاء العاملين عادة ما يعطون أكثر ما يأخذون . ( العياصرة معن ،2008،ص97)

وبعد عرضنا لمجموعة من التعريفات الخاصة بالإحتراق النفسي للعديد من الباحثين المختلفين و في فترات مختلفة يمكننا أن نعرف الإحتراق النفسي بأنه : " عجز الفرد على التوافق مع مطالب العمل ، فهو حالة من التعب و الإجهاد العقلي و الجسدي و الإنفعالي يتميز بالتعب المستمر و اليأس و العجز " .

## 2. مؤشرات الإحتراق النفسي :

يتميز الإحتراق النفسي بمجموعة من المؤشرات الأساسية و المؤشرات الثانوية التي تميزه عن غيره من الإضطرابات ، و يختلف العلماء و الباحثين في تصنيفهم لهذه المؤشرات وهي كالتالي :

### 1.2. المؤشرات الأساسية :

ترى كل من " كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون " أن الإحتراق النفسي يتكون من ثلاثة مؤشرات أساسية وهي :

- الإجهاد الإنفعالي L'épuisement émotionnel .
- تبدل الشخصية Dépersonnalisation . (ملال خديجة ، 2009، ص 34)
- نقص الإنجاز الشخصي L'accouplissement personnel .

ولا يمكننا تشخيص حالة الإحتراق النفسي ، إلا بتوفر هذه الأعراض الثلاثة معا : (ملال خديجة ،2009، ص34)

### 1.1.2. الإجهاد الإنفعالي :

ويعد العنصر الأساسي في الإحتراق النفسي و نواته ويعني فقد طاقة الفرد على العمل و الأداء و الإحساس بزيادة متطلبات العمل و يكون هذا الإجهاد جسميا و نفسيا في ذات الوقت داخليا يشعر الفرد بهذا الإجهاد في شكل تعب كبير في العمل و بأنه فارغ داخليا فيجد أن لا قدرة له على التجارب مع مشاعر الآخرين ولا بمبادلاتهم ، ويشعر بأن هذا العمل بدأ يصبح صعبا يوما بعد يوم ، فنلاحظ على الفرد إنفجارات عاطفية مثل هجمات الغضب و العصبية و متاعب معرفية كصعوبة التركيز و سرعة النسيان .



### 2.1.2. تلبد الشخصية :

يعد النواة الأساسية لمتلازمة الإحتراق النفسي و يتميز هذا البعد بالإنفعال و بجفاف علائقي يكون أقرب إلى السخرية فالعمل يعامل و كأنه شيء جامد كأنه حالة مجردة أو كرقم ملف ، فالفرد في بداية حياته المهنية يكون في قمة حماسه ، ثم يبدأ في إتخاذ المظهر اللإنساني الذي لا يلاحظ بسهولة إلا أنه يستقر مبكر ودهاء أن يلاحظ ذلك الفرد نفسه بل و رغما عنه. ( بوظالب عمر ، 2015،ص17)

### 3.1.2. نقص الإنجاز الشخصي :

و هو الشعور بالفشل المهني أو إحساس الفرد بتدني نجاحه و إعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى ، فيبدأ الفرد في التشكيك في قدراته فينقص تقديره بذاته و يهدب حماسه شيئاً فشيئاً ، يبدأ في الشعور بالذنب وبعدم الدافعية إلى العمل ، فتنعد بذلك النتائج التالية :

- كثرة الغيابات بمبرر أو بدون مبرر و الهروب من العمل .
- التفكير في تغيير المهنة ، أو بالعكس يضاعف نشاطه المهني ، ويمدد ساعات عمله ورغم ذلك يكون أداءه و مكاسبه في تناوّل ، و يأتي هذا البعد إما نتيجة للإجهاد الإنفعالي و بلادة المشاعر أو أنه يجمع بينهما . ( بوظالب عمر ، 2015،ص17)

### 3.2. المؤشرات الثانوية :

وتعتبر هذه المؤشرات ثانوية لأن وجودها فقط دون المؤشرات الأساسية لا يكون مؤشراً على وجود حالة إحتراق نفسي ، كما أنها تمثل مؤشرات لعدة إضطرابات أخرى و عموماً يمكن تصنيف هذه المؤشرات ضمن فئات وهي :

#### 1.2.2. المؤشرات الجسمية :

وتتمثل في الإجهاد / الإستنزاف / تشنج العضلات / الآلام البدنية و ابتعاد الفرد عن الآخرين و إرتفاع ضغط الدم و تناول الأدوية و الكحول و أمراض القلب والصحة العقلية .

#### 2.2.2. المؤشرات العقلية ( المعرفية ) :

تتمثل بضعف مهارات صنع القرار ، و عيوب في معالجة المعلومات و مشكلات ( مخاطر ) الوقت ، و التفكير المفرط بالعمل .

### 3.2,2. المؤشرات الإجتماعية :

الإنسحاب الإجتماعي و السخرية والتتمر و الفاعلية المنخفضة و الدعابة الساخرة و تفريغ الضغط في البيت و أيضا الإرتباطات المنفرة و العزلة الإجتماعية .

### 5.2.2. المؤشرات العاطفية :

أهمها الشعور بالإحباط و الغضب و الإكتئاب ، القلق ، الشعور بالإعياء العاطفي ، فقدان الحماس وعدم القابلية للعمل ، النفور من أنشطة الحياة المعتادة ، عدم الإنسحاب على المستوى الشخصي أو مع زملاء العمل بالإضافة إلى المشاعر السلبية المتمثلة في اسخرية ، التشاؤم ، اللامبالاة ، العدوانية ، عدم الصبر و سرعة الإستشارة . (عزيزي أميمة ،2017، ص22)

### 5.2.3. المؤشرات الروحية :

عندما يصل الاحتراق إلى مرحلة النهاية فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا و تصبح أعراض الضغط الجسدية و تكون الثقة بالنفس متدنية و كذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة ،و تضعيف العلاقات الإجتماعية بشكل كبير و تصبح الحاجة إلى التعبير و الهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص و عندما لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد ، وتغيير الوظيفة ، و العلاج النفسي و الحزن و الإنتحار في بعض الحالات .(سماني مراد ،2011، ص18)

### 3. النظريات المفسرة للإحتراق النفسي :

وضعت العديد من النظريات التي قامت بتفسير ما يحدث في حالة الاحتراق النفسي ونشير بإختصار إلى بعض النظريات فيما يلي :

#### 1. نظرية التحليل النفسي :

يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي أن الإحتراق النفسي ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة ، وذلك مقابل الإهتمام بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمر لقدرات الفرد ، مع قدرة الفرد على مواجهة

تلك الضغوط بطريقة سوية ، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للدرجات الغير مقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الإحترق النفسي ، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا و الآخر الذي تعلقت به ، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها ، كما أنه يمكن إستخدام فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحترق النفسي كالتنفيس الإنفعالي . (رحال سامية الحاج ، 2016، ص 72)

## 2. النظرية السلوكية :

يرى واضعو هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيقية و البيئية ، و لم تتجاهل هذه النظرية مشاعر و أحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الإرادة و الحرية و العقل ، و حسب السلوكيين فإن الإحترق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق و الغضب ، لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الإحترق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية ، وإذا ماتم ضبط تلك العوامل فإن من السهولة يمكن التحكم بالإحترق النفسي ، و هذا ما تؤمن به العديد من الدراسات و النظريات العلمية حاليا في أهمية و ضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء و الإنتاجية في مختلف مجالات العمل .

## 3. النظرية المعرفية :

يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي بحيث يخالفون لذلك النظرية السلوكية ، وهذا يعني ان الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف ، ويسعى إلى الإستجابة من أجل الوصول إلى أهداف التي يحددها و إذا كان هذا الإنسان قد إستطاع أن يدرك الموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا ، و المعنوية العالية ، و التكيف الإيجابي معه ، في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبى ظهور الإحترق النفسي عليه . (رحال سامية ، 2016 ، ص72- ص 75 )

## 4. الإرشادات الوقائية من الإحترق النفسي :

حالة الإحترق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها و الوقاية منها . و يعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث الأغذية ، النشاط الحركي ، الإسترخاء الذهني من الأمور الحيوية و المكملة للجهود المؤسسية في تفادي الإحترق النفسي ، وبورة عامة يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية :

1. إدراك الفرد أو تعرف الفرد على الأعراض التي يشير إلى قرب حدوث الإحترق النفسي.

2. تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الإختبارات التي توضح له الأسباب.
3. تحدي الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوات السابقة فإن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة .
4. تطبيق الأساليب و إتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها :
  - تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم إجتماعي .
  - إدارة الوقت .
  - تنمية هوايات و حضور الأنشطة الترويحية .
  - مواجهة الحياة كتحدي للقدرة الذاتية .
  - الإبتعاد عن جو العمل كما أمكن .
  - الإستعانة بالمتخصصين . (سماني مراد ، 2011 ، ص33)
  - الإعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها .
  - تقييم الخطوات العملية التي إتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها و إتخاذ بدائل إذا لزم.

ويضيف بعض الباحثين خطوات إذا إتبعها الفرد المعرض للإحتراق النفسي و الضغوط النفسية

بإمكانه تفاديه و التغلب عليه و هي :

- فهم الشخص لعمله و كذلك لأساليبه في الإستجابة للضغوط .
  - إعادة فحص الفرد لقيمه و أهدافه وأولوياته فالأهداف غير واقعية ، المثالية ستعر الفرد للإحباط و والإرتباك .
  - تخطيط الاهداف و ادارة الوقت .
  - التفكير في معنى الحياة .
  - تنمية شبكة التدعيم الاجتماعي .
- يلاحظ أن جل هذه الخطوات وقائية تقع على عاتق الشخص القائم بها و هذا مايلزم الشخص بأن يكون أكثر تبصرا بحالته و على دراية بمثل هذه الضغوط و خطورتها .(حسن مصطفى عبد المعطى ، 2006 ، ص 100)

## 5. الإحتراق النفسي ومهنة التمريض :

ظهرت ظاهرة الإحتراق النفسي في بادئ الأمر عند مهن المساعدة و التي تتضمن الممرضين عمال الرعاية الإجتماعية ... إلخ فهي مهن تقدم المساعدة و العون و العلاج و النصيحة ، إذا أن هذه المهن يكون فيها المنح و العطاء أكثر من الأخذ ففي مهن المساعدة يمكن الحديث عن الإحتراق النفسي عندما لا

يستطيع الأفراد مواجهة إرغامات العمل الانفعالية المقابلة للبدل العلائقي مع المستفيدين من الخدمة ، وعلى العموم فإن التراث العلمي يضع في مقدمته المهن الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي عمال الصحة .

حيث ان هناك ثلاثة مؤشرات يستبدل بها على وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الممرض وهي الاجهاد الانفعالي و التقليل من شأن العملاء و الاحساس بتدني مستوى الأشخاص في العمل ، إذا ينظم الممرض إتجاهات ساخرة ومشاعر قاسية تجاه الأشخاص الذين يقدمون لهم الخدمة ، إذا أن الأثر الذي يتركه الاحتراق النفسي لدى الممرض إتجاهات متعددة الجوانب فهو مرتبط بالتغيب عن العمل ، أخذ فترات طويلة من الراحة ، حيث أن الممرض الذي يعاني من الإحتراق النفسي عندما يرجع إلى المنزل يشعر بالتوتر ، وأكثر ميل للإصابة بالأرق في شرب الكحول و المخدرات ...إلخ .

وتتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي عند الممرض ، فانخفاض المكانة الاجتماعية للممرض وقلة الردود المادي المناسب لعمله يؤدي الى الاحباط ، وضعف الدافعية ، كما ان سلوك المرضى ومرافقيهم الذين يتدخلون في عمل الممرضين ، فيجادلونهم في عملهم ويشككون في قدراتهم و كفاءاتهم مما يهز ثقة الممرض في نفسه الى احتمال الإصابة بالاحتراق النفسي .

إذ نجد أن مهنة التمريض من بين اهم مهن المساعدة الاجتماعية التي يعاني أصحابها من ضغط نفسي مستمر يصل إلى حد الاحتراق النفسي الذي يظهر على شكل فقدان الممرض الاهتمام بالعمل و المرضى ، نفاذ الصبر و الإهمال ، قلة الدافعية و الحماس ، كثرة التغيرات المستمرة و الغير مبررة . ( طايبي نعيمة ، 2012 ، ص 68 \_ ص 69 )

## خلاصة :

كخلاصة لما تم تناوله في الفصل نستخلص أن الاحتراق النفسي هو إستجابة للضغوط الزائدة ، فهو حالة نفسية تصيب الفرد بالإرهاق و الإنهاك الشديد ، و التعب جراء الضغوط و التوترات و الأعباء التي يتعرض لها في العمل ، و يصبح غير قادر على التكيف معها و هذا ما ينعكس سلبا عليه و على من يتعامل معهم .

ثانيا :

## التمريض في ظل جائحة كورونا

تمهيد

أ. التمريض :

1. تعريف التمريض

2. مهام و مسؤوليات الممرض .

3. أعباء مهنة التمريض .

ب. جائحة كورونا :

1. تعريف جائحة كورونا .

2. اعراض جائحة كورونا .

3. المخاطر التي يتعرض لها طاقم التمريض في ظل جائحة كورونا

4. الأثر النفسي الذي خلفته جائحة كورونا على الممرض .

## ➤ خلاصة .

### تمهيد:

تعتبر مهنة التمريض من المهن السامية و الإنسانية بسبب ارتباطها بصحة الإنسان و المحافظة على حياته أو تخفيف معاناه و إحساسه بالألم ، وهي عبارة عن علم ينتهجه الممرض لتقديم الخدمات العلاجية للمرض للحفاظ على صحتهم و بقائهم سالمين ، كما يهدف التمريض إلى مراقبة الحالة الصحية للمريض و الحد من المضاعفات التي قد ترافق المرض ، كما يعتبر فيروس كورونا مرض معدي فهو يهدد حياة البشرية جمعاء و خاصة العاملين بسلك الطبي ، ومنهم الممرض الذي هو في الصفوف الأولى لمواجهة هذا الفيروس المميت الذي يشكل خطر عليه و لما تقرضه مهنته من مهام و مسؤوليات و أعباء و المخاطر التي سيتم عرضها فيما يلي .



أ. التمريض :

## 1. تعريف التمريض :

عرفت منظمة الصحة العالمية التمريض على أنه : مساعدة الفرد سواء كان مريضا أو سليما على الارتقاء بصحته أو استعادة صحته في حالة المرض أو مغادرة الحياة بسلام انطلاقا من مفهوم الرعاية التلطيفية التي يقدمها الممرض للمرضى خاصة المصابين بأمراض خطيرة وتعرف أيضا على أنها وظيفة في الحقل الطبي تتطلب تلقي العلم وممارسته للحصول على الخبرة ولها قواعد وأصول خاصة بها ، وهي المهنة التي تتضمن مجموعة الأساليب الطبية والنفسية المعنوية للتعامل مع المريض ومساعدته على الشفاء والتعافي ويحتاج الدارس لمهنة التمريض التمكن من مزاوله هذه المهنة . ( <https://baytdz.com> )

أسست "فلورنس نقتينغال" أول مدرسة للتمريض عام 1860 بمستشفى سان توماس بلندن ، وكان مبدأ التمريض آنذاك قائما على تطبيق القواعد الضرورية للنظافة لتحقيق الراحة البدنية والنفسية للمريض، إلا أن التقنيات العلاجية وكيفية تلقينها لم تكن متطورة ذلك لعدم التمكن من تحديد مفهوم الصحة علميا، ولهذا السبب حصرت المهارات المهنية للممرض في الملاحظة واحترام واستقلالية المريض في مجال العلاج .

وتعرف " فلورنس نقتينغال " التمريض على أنه عبارة عن وضع المريض في أفضل الظروف الممكنة حتى تقوم الطبيعة بدورها .

. وتعرفه أيضا " فرجينيا هندرسون " للتمريض على أنه التعريف الرسمي للمجلس العالمي للتمريض والذي يعتبر التمريض على أنه في المقام الأول مساعدة المرضى والأصحاء على القيام بالأنشطة التي تساهم في الحفاظ على الصحة واسترداد العافية . (طايبي نعيمة ، 2012، ص 187) .

. وإن التمريض بمعناه الواسع هو فن وعلم ورعاية جسم ونفسية وعقلية المريض وتطوير الجسم ونفسية وعقلية ذلك المريض بواسطة تثقيفه صحيا وتقديم الأمثلة له وكذلك تقديم العناية التمريضية للمريض وتشمل العناية بجسمه والبيئة المحيطة به ونفسيته . (فضة وفاء وآخرون، 2002 ، ص 17) .

من خلال سياق عرض التعاريف السابقة، يمكن القول بأن مفهوم التمريض يشير إلى : " تقديم خدمة بشكل مباشر لإنسان يعاني من مشكلة صحية معينة للارتقاء بحالته الصحية ومساعدته على إستعادتها " .

## 2. مهام ومسؤوليات الممرض:

يعد الممرض مطالب للمشاركة في اتخاذ التدابير العلاجية والتشخيصية الطبية، مما يستلزم عليه التحكم في وصف الأدوية اللازمة واتخاذ الإجراءات العلاجية الملائمة، وإتباع حالة المريض ومن مهامه ومسئوليته أيضا:

➤ ضمان نوعية العلاج واستمرارية مع تفادي الهفوات التي من شأنها أن تعرض حياة المريض للخطر .  
➤ تضاف للممرض مسؤولية إنشاء ملفات العلاج والإحصاءات المتعلقة بالمرضى وكذلك العمل جماعيا على بلورة الخيارات العلاجية التي تتلاءم و فلسفة المؤسسة أو التنظيم، والحرص على تحقيقها وتقييم نتائجها.

ومن مهام الممرض أيضا المشاركة الفعالة في تكوين فريق للمرضين، بمحاولة إيجاد جو مناسب للعمل الجماعي عن طريق وضع حلول مناسبة للصراعات التي ما تلبث أن تنشئ وسط هذا الفريق، وذلك لمختلف الأسباب ككثيرة العمل والإرهاق . (طايبي نعيمة، 2012، ص188)

➤ المحافظة على أسرار المريض الشخصية أو المرضية وعدم نقلها إلى زملائه المرضى أو بقية الممرضين .  
➤ إعلام المريض أو ذويه بطبيعة حالته الصحية وتقديم كل المعلومات المتوفرة حول العلاج اللازم مع ضرورة عدم إجبار المريض على تلقي العلاج .  
➤ بذل أقصى جهد ممكن خلال أدائه للخدمة الطبية وذلك لأن مجال بشكل عام يتعلق بأرواح الناس التي لا تحتمل تأجيل الخدمة أو إلغائها .  
➤ التعامل برفق وأدب مع المريض وعدم الانفعال عند قيامه بسلوك يضر حالة الصحية.  
➤ مراعات القواعد العامة التي تسيّر عليها المؤسسة الطبية التي يعمل لصالحها الممرض .  
➤ ومن مهام الممرض أيضا منع حدوث بعض الأمراض فمثلا ترى أن الممرضين والمرضات يقومون بالتلقيحات بناء على إرشادات الطبيب الضرورية للوقاية من بعض الأمراض الانتقالية .  
➤ العناية بنفسية المريض وشعوره، فما جدوى تضميد جرح المريض ، دون أن يصحبه العمل على مراعاة نفسية لديه على تطور صحته وعلى إنعكاسات هذه العملية على نمط حياته وعلاقاته الاجتماعية للمريض . (فضة وفاء وآخرون، 2002، ص 81)

### 3. أعباء مهنة التمريض:

تتطلب مهنة التمريض من الممرض المختص مستوى متقدما من الخبرة والعطاء للتمكن من تقديم الرعاية الأساسية اللازمة للمرضى ويشترك الممرض الطبيب في تقديم الخدمات، إذا يقوم بمقابلة المرضى ويقدم الرعاية الطبية الروتينية الأولية لهم، ويشرح لهم إتباع العلاج الموصوف وفوائده ومضاره ويراقب التقدم الذي يحرزه المرضى عن كثب خلال زيارتهم المتكررة، بل ويلعب دورا هاما في مساعدتهم على إستيعاب

مرضهم ومسبباته، وطرق تشخيصه وعلاجه ويقدم لهم الإرشادات الضرورية لمساعدتهم في تقبل المرض وكيفية التعامل والتعايش معه مستقبلا .

ويؤدي القيام بكل هذه المهام المتعددة إلى شعور أغلبية الممرضون بأنهم مطالبون بالعمل لساعات طويلة وسط الضغط النفسي أكبر خصوصا أن العمل يتطلب تحمل المسؤولية تجاه الأفراد، فالعمل يتركز على قدرة الممرض لانجاز مهام وأعمال كثيرة جدا، تتطلب قوة كبيرة تمكنه من التنقل إلى مختلف الأماكن وبأسرع ما يمكن لإعطاء شتى العلاجات وفي وضعيات مختلفة وأغلبها شاقة، ومرات عديدة يتوجب عليه رفع أثقال مختلفة، زيادة عن اضطرابات فترات الراحة ، النوم، الغذاء والقدرة على العمل ضمن فريق دون انقطاع ليل نهار، وعلى امتداد أيام الأسبوع .

كما يتوقع دائما من الممرضين والممرضات التعاطف مع المرضى والتميز بالميل للعمل والاهتمام به، والدفء وتقديم الرعاية بكل تفاني وموضوعية ، كما يساهم الضغط الناشئ عن بيئة العمل، وما يفرضه العمل الإستشفائي من الضرورة التحرك والسلوك القلق الذي يظهره العاملون في حدوث الاحتراق النفسي لاسيما وأن الممرضون يواجهون أحيانا صعوبة في حماية أنفسهم من الألم الذي يشعرون به تجاه مرضاهم وهم يراقبونهم يعانون من الألم ثم يموتون يحرسون على أخذ مسافة بينهم وبين المرضى .

ومن بين العوامل المسببة لإحباط الممرض واحتراقه النفسي تدخل موافقي المرض في عمل الممرض، فكثير من المرافقين يجادلون الممرضين في عملهم، ويخطئونهم ويشككون في قدراتهم وكفاءاتهم المهنية، مما يهز ثقة الممرض في نفسه فالممرضون غالبا ما يدركون أنهم يقدمون أكثر مما يحصلون عليه من مرضاهم وقد تؤدي حالة عدم التوازن إلى تفاقم الاحتراق النفسي لديهم فالوقت الطويل الذين يتم قضاؤه مع العملاء ، والتغذية الرجعية البسيطة، والإحساس المتدني بالقدرة على التحكم بالموقف أو النجاح، وصراع الدور، وغموض الدور، جميعها من العوامل المهنية التي تقود إلى تفاقم ظاهرة الاحتراق النفسي عند فئة الممرضين خصوصا عندما يتوقع من الممرضين التعاطف مع المرضى والاهتمام بهم بكل عطف وتقديم الرعاية، والتعامل مع الأحاسيس العاطفية الألم ، المعاناة كما أن الضغط الناشئ عن بيئة العمل وما يفرضه العمل بالمشفى من الضرورة التحرك بسرعة . (طايبي نعيمة ، 2012، ص195 - ص 196 ) .

## ب. جائحة كورونا

### 1. تعريف فيروس كورونا :

اكتشف فيروس جديد يسمى فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا كمسبب لتفشي أحد الأمراض التي بدأت في الصين سنة 2019 ويسمى المرض الناتج عنه: كورونا 2019 (كوفيد19) .

في آذار (مارس) 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية أنها صنفت كوفيد 19 كجائحة ، تراقب المجموعات المختصة بالصحة العامة الجائحة وتنتشر التحديثات على الانترنت ، ومن هذه المجموعات مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة ومنظمة الصحة العالمية ، وتعد فيروسات كورونا حيوانية المصدر ويعني ذلك أنها تنتقل بين الحيوانات والبشر غير أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد ، وخاصة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة .

تعرف منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا بأنه : هي فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الاعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ( MERS) ومتلازمة التهاب الرئوي الحاد الوخيم .

(<https://www.emro.who.int>)

كما يعرف أيضا بأنه : هو مرض يصيب الإنسان ويسبب متلازمة الضائقة التنفسية الحادة (ARDS) و التهاب في الجهاز التنفسي بشكل رئيسي في البشر مما يؤدي إلى فشل تنفسي حاد قد يؤدي إلى الوفاة.(ابراهيم السيد عيسى غنيم ، 2020 ، ص 382)

### 2. أعراض فيروس كورونا :

تشمل أعراض كوفيد الأكثر شيوعا فيما يلي :

- الحمى .
- السعال الجاف .

➤ الإجهاد .

وتشمل الأعراض الأخرى الأقل شيوعا التي قد تصيب بعض المرضى ما يلي:

➤ فقدان الذوق والشم .

➤ التهاب الملتحمة .

➤ ألم الحلق .

➤ الصداع .

➤ آلام العضلات أو المفاصل .

➤ مختلف أنماط الطفح الجلدي .

➤ الإسهال .

➤ وعادة ما تكون الأعراض خفيفة، ويصاب بعض الأشخاص بالعدوى ولكن لا تظهر عليهم إلا أعراض خفيفة

للاغاية أولا تظهر عليهم أي أعراض ، وتشمل العلامات التي تشير إلى مرض كوفيد 19 الوخيم ما يلي :

➤ ضيق النفس .

➤ انعدام الشهية .

➤ الألم المستمر أو الشعور بالضغط على الصدر.

➤ ارتفاع درجة الحرارة (أكثر من 38 درجة مئوية) .

وتشمل الأعراض الأخرى الأقل شيوعا ما يلي :

➤ سرعة التهيج .

➤ انخفاض مستوى الوعي (الذي يرتبط أحيانا بالنوبات) .

➤ القلق .

➤ الاكتئاب .

( <https://www.emro.who.int> )

### 3. المخاطر التي يتعرض لها طاقم التمريض في ظل جائحة كورونا :

من بين المخاطر التي يتعرض لها طاقم التمريض في ظل جائحة كوفيد 19 بإعتباره العمود الفقري

للقطاع الصحي ومن بينها:

- عجزهم عن توفير الرعاية لأنفسهم وعدم توفير المعرفة الكافية بشأن التعرض لفترات طويلة وبصورة متزايدة للأفراد المصابين بعدوى فيروس كورونا وخوفهم من إمكانية نقل العدوى لأحبائهم .

- الضغوطات الناجمة عن استخدام التدابير وقائية صارمة (مثل الإجهاد البدني نتيجة استعمال معدات الوقائية، الحاجة إلى الوعي واليقظة المستمرين والإجراءات الصارمة الواجب إتباعها، وضع الاستقلالية، والعزلة الجسدية عن الآخرين ما يجعل توفير للمرضى أمر صعبا ) .  
( <https://www.indepentarabia.com> )
- تعرض طاقم التمريض إلى مجموعة من المخاطر و المشكلات النفسية الإنفعالية من بينها الشعور بعدم وجود هدف وقيمة ، والسلوك المضاد للمجتمع ، صعوبة الثقة في الآخرين ، الخوف من الوحدة ، البكاء إنتقاد الآخرين .
- تعرضهم لمجموعة من المشكلات الجسدية من بينها ، تغير في قابلية الشاهية و نقص النوم ، زيادة معدل ضربات القلب ، سرعة في التنفس ، أحلام مزعجة .
- تعرضهم لمجموعة من المشكلات الروحية من بينها ، يأس و شعور بعدم الجدوى من الحياة ، الشك في القيم و المعتقدات السابقة. (ابراهيم السيد عيسى غنيم ، 2020 ، ص389)
- تعرضهم للخطر بل وقوعهم تحت طائلة الوصمة، فشهدت أطقم العاملين الصحيين وعلى رأسهم الممرضين والمرمضات اعتبار الكثيرين لهم مصدر خطر محتمل نظرا إلى عملهم ، وبحسب التقرير العام الماضي عن منظمة الأمم المتحدة للتمريض هو الأول من نوعه، أن أطقم التمريض ظلت معرضة للهجوم ليس فقط بسبب رعايتهم مرضى كورونا وأدى ذلك إلى تعرضهم للتهديد والنذب من قبل الآخرين على اعتبار أنهم مصدر لخطر الإصابة بالعدوى .

#### 4. الأثر النفسي الذي خلفته جائحة كورونا على الممرضين:

رغم الأعباء التي يواجهها القطاع الطبي الذي يقدم الخدمة الصحية لمختلف المصابين في المستشفى قد زاد ضغط إضافي عليهم ناجم عن تفشي وباء فيروس كورونا المستجد إذا عليهم أن يبتعدوا عن أبنائهم وأزواجهم وعائلاتهم في الوقت نفسه ومع وجود هذا المرض وبائي الخطير وآثره نفسي كبير على الممرضين وجميع موظفي وزارة الصحة في كافة الكوادر الصحية بسبب مخاوف من الإصابة بالعدوى ونقلها إلى عائلاتهم ، والتوتر بسبب الضغط العمل والمناوبات المستمرة واللباس غير الاعتيادي الذين يلبسونه عند الاختلاط المباشر مع المصابين يؤثر على تحركاتهم وتناولهم الطعام لفترات طويلة وبعدهم لأسابيع وأشهر عن الاختلاط المباشر بعائلاتهم وأبنائهم فذلك كله له أثر نفسي لدى الممرضين في المشافي وكذلك من أثر النفسي الذي تخلفه جائحة كورونا على الممرضين هي إصابتهم باضطراب ما بعد الأزمة واضطراب المشاعر والأزمات النفسية .

فالآثار النفسية التي تخلفها الازمات الصحية على موظفي القطاع الصحي ليست موضوعا جديدا ، حيث كان اهتمام الباحثين منصبا على تقييم الحالة النفسية لهد الفئة من العمال خلال الاوبئة السابقة . (قرقوز حميدة وآخرون ، 2021 ، ص 280 )

## خلاصة :

نستخلص من خلال هذا الفصل أن مهنة التمريض بمثابة نظام إنساني يتمثل في إهتمام و رعاية المرضى ، كما أنها تتطلب ضمن ممارستها العديد من الصفات النفسية و الأخلاقية و الإجتماعية ، كما أن لها دور هام فهي تعتبر مطلبا هاما في المجتمع و هذا ما يتجلى من خلال الخدمات الصحية التي تقدمها لأفراد المجتمع و بوجه الخصوص في فترة إنتشار وباء فيروس كورونا الذي يتميز بسرعة إنتشاره وما يسبب من تهديد لحياة الإنسان .

# الجانِب الميْداني



## الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

### ➤ تمهيد

1. الدراسة الإستطلاعية .
  2. حالات الدراسة .
  3. حدود الدراسة .
  4. المنهج المستخدم في الدراسة .
  5. أدوات الدراسة :
- أ. المقابلة العيادية نصف موجهة .
- ب. مقياس ماسلاش للإحترق النفسي .

### ➤ خلاصة

## تمهيد :

حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى النتائج ، و يتحقق من الفرضيات التي قام بطرحها فيتطرق للجانب التطبيقي وما يعرف بالجانب الميداني بحيث يعتبر هذا الجانب بمثابة الخلفية النظرية أو الدعامة النظرية لكل دراسة ، و يخضع الباحث في هذا الجانب الدراسة الإستطلاعية و إختيار المنهج المستخدم الذي يتماشى مع عينة الدراسة ، و كذلك إختيار الأدوات المستخدمة في جمع البيانات .

## 1. الدراسة الإستطلاعية :

تعد الدراسة الإستطلاعية الخطوة الخاصة و الضرورية التي تساعد للتعرف على الميدان الذي تجرى فيه الدراسة ومدى الإمكانيات اللازمة و المتوفرة التي تتدخل في سيرها ، بالإضافة إلى استثارة ذوي الخبرة و المهتمين بالموضوع للتعرف على آرائهم و أفكارهم التي قد تساعدنا في إجراء الدراسة حيث تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى جمع المعلومات الأولية التي تمكن الباحث من التأكد من وجود الإشكالية المطروحة في الميدان .

حيث تعتبر هذه المرحلة مرحلة تجريب الدراسة بقصد اختبار سلامة الأدوات المستخدمة في البحث ومدى صلاحيتها ويمكن اعتبارها صورة مصغرة للدراسة ، وهي تهدف إلى اكتشاف الطريق واستطلاع معالمه أمام الباحث قبل أن يبدأ التطبيق الكامل للخطوات التنفيذية .)

وبعد تحديد مفهوم الإشكالية وفرضيات الدراسة قمنا بإجراء الدراسة الميدانية ، وقد كان سيرنا الميداني بتوجهنا وتتبعنا كافة الإجراءات القانونية لزيارة المؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور حكيم سعدان - بسكرة وذلك لتفادي أي عراقيل ، وبعد قبول الطلب ثم التنسيق مع الأخصائية النفسانية العيادية المتواجدة في المستشفى ليتم التسهيل و التفاهم مع الممرضين .

## 2. حالات الدراسة :

اشتملت حالات الدراسة على 03 حالات من الممرضين ، حيث تتوفر فيهم الشروط التالية :

- تتراوح أعمارهم من 24 سنة إلى 57 سنة .
- ذات حالة اقتصادية متوسطة .
- أن يكونو عاملين في فترة كوفيد 19 أو في مصحة كوفيد .

## 3. حدود الدراسة :

### 1.3. الحدود المكانية :

تم إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة الإستشفائية الدكتور حكيم سعدان - بسكرة .

### 2.3. الحدود الزمانية :

اجريت الدراسة الميدانية من الفترة الممتدة من 12 افريل 2022 إلى غاية 24 أفريل 2022.

### 3.3. الحدود البشرية :

أجريت الدراسة على 03 حالات من الممرضين أختيرت بطريقة قصدية العاملين بالمؤسسة الإستشفائية حكيم سعدان في فترة كوفيد 19 .

### 4. تعريف المنهج :

تكتسي دراسة المنهج أهمية كبيرة ، فمهما كان موضوع البحث ، فإن قيمة النتائج تتفق على قيمة المناهج المستخدمة .

يعرفه محمد بدوي بأنه " مجموعة القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول إلى الحقيقة العلمية ، أو أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل و تحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة . (بوحوش عمار، 2019، ص12)

فتحديد طبيعة المشكلة المدروسة و أبعادها لا يأتي إلا عن طريق إختيار منهج صحيح و مناسب و بالنسبة للدراسة الحالية حاولت الطالبات على إستخدام المنهج الإكلينيكي بإعتباره المبحث المنهجي المتكامل للحالة الفردية المدروسة ، لكي نتمكن الحصول على الفهم المعمق لكل حالة ، و ذلك بإستخدام أدوات مختلفة من أدوات جمع البيانات

إذ يعتبر المنهج الإكلينيكي من المناهج التي تعتمد على جمع المعلومات و البيانات عن الفرد ككل ، أي دراسة الفرد كوحدة متكاملة متميزة عن غيرها . ( عباس فيصل ، 1981 ، ص 17 )

### 5. أدوات الدراسة :

يحتاج الباحث إلى أدوات جمع البيانات حول الظاهرة المراد دراستها ، و في الدراسة الحالية " الاحتراق النفسي لدى الممرض في ظل جائحة كورونا " إعتدنا على الأدوات التالية :

### 1.4. المقابلة العيادية :

تعتبر المقابلة العيادية محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة و شخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى ، بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها بضوء أهداف بحثه .

حيث تعتبر إحدى الأدوات المهمة لجمع البيانات و المعلومات وتمتاز عن غيرها من الطرق لاعتمادها على الاتصال المباشر و الحديث المتبادل بين الطرفين .

فهي لقاء بين الباحث الذي يقوم بطرح مجموعة من الاسئلة حول موضوع معين ، على اشخاص محددين وجها لوجه ، وبنفسه يقوم بتدوين الاجابات على الاسئلة ، فتهدف المقابلة بشكل اساسي الى الحصول على المعلومات التي يريد الباحث الوصول اليها . (دشلي كمال ، 2016 ، ص 93)

وقامت الطالبتان بإجراء مقابلة نصف موجهة مع حالات الدراسة و التي تكونت من عدة محاور تهدف إلى جمع المعلومات الشاملة عن الحالة من أجل تحقيق أهدافه ، فكانت أسئلة المقابلة في دراستنا حول المحاور التالية :

1. المحور 01: الإنهاك الانفعالي .

2. المحور 02: تبلد المشاعر .

3. المحور 03: نقص الشعور بالانجاز .

2.4. مقياس الإحترق النفسي لماسلاش (1981)

1.2.4. التعريف بالمقياس :

صمم هذا المقياس حسب ماسلاش و جاكسون (1981) القطاع الصحي ومهن المساعدة ، يقيس أعراض الإحترق النفسي ، يتكون من 22 بند يسمح بعرض المستويات الثلاثة للإحترق النفسي .

2.2. أبعاد المقياس :

يتكون هذا المقياس من 22 بند تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته موزعة على 3 أبعاد هي :

➤ **الإنهاك الإنفعالي** : ويقاس مستوى الإجهاد و التوتر الإنفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين و يتضمن الفقرات التالية :  
( 20 . 16 . 14 . 13 . 8 . 6 . 3 . 2 . 1 )

➤ **تبلد المشاعر** : وهو يقاس مستوى قلة الاهتمام وسلبية المشاعر ، اللامبالاة نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين ويتضمن الفقرات التالية :  
( 22 . 15.11 . 10 . 5 )

➤ **نقص الشعور** : ويقاس طريقة تقييم الفرد لنفسه و مستوى شعوره بالكفاءة و الرضا في عمله و يتضمن الفقرات التالية :  
( 21 . 19 . 18 . 17 . 12 . 9 . 7 . 4 ) . ( طايبي نعيمة ، 2012 ، ص 218 \_ص 219 )

#### **1.2.4 . كيفية تطبيق المقياس :**

يطبق مقياس الإحترق النفسي بصفة فردية أو بصفة جماعية ، و قد بينت فقرات المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته و يطلب من المفحوص عادة الاستجابة مرتين لكل فقرة من الفقرات مرة تدل على تكرار الشعور بالتدرج يتراوح من ( 6 . 0 ) و أخرى تدل على شدة الشعور بالتدرج

( 6 . 0 ) و نظر لوجود الارتباط العالي بين التكرار و الشدة المقياس و يهدف اختصار وقت التطبيق فقد اكتفينا في الدراسة الحالية باستخدام إجابة المفحوص على البعد الخاص بتكرار شعوره نحو فقرات المقياس ، وهذا ما كشفت عنه و أوصت به دراسات منها دراسة " ماسلاش و جاكسون " و تتبع في ذلك تعليمة ثابتة .

#### **3.2.4 . تعليمة الإختبار :**

إلى أي مدى تتعرض للحالات التالية أشر بالعلامة (X) إلى الإجابة التي تراها مناسبة لديك وتذكرك أنه لا توجد إجابة خاطئة أو إجابة صحيحة المهم هو أنك تجيب على جميع البنو دون استثناء .

#### **4.2.4 . كيفية تصحيح المقياس :**

على المرضى المشاركين معنا في عينة بحثنا أن يجيبوا على كل بند و أن يعبروا على مدى تعرضهم للحالات الإنفعالية الموجودة في المقياس و للتقريب استخدمت أرقام تتراوح ما بين 0 و 6 تدل على درجة هذه الشدة حيث توزع النقاط كالتالي :

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

الجدول رقم (1) : يوضح بدائل مقياس الإحترق النفسي .

و للحصول على مستوى الإحترق النفسي يجب إتباع مرحلتين :

➤ المرحلة الأولى :

يتم جمع إجابات كل بعد على حدى وهذا للحصول على الجدول التالي :

الأبعاد	منخفض	متوسط	مرتفع
الإجهاد الإنفعالي	أقل من 17	من 18 إلى 29	30 فما فوق
تبلد المشاعر	أقل من 5	من 6 إلى 11	12 فما فوق
نقص الشعور بالإنجاز	40 فما فوق	من 34 إلى 39	أقل من 33

الجدول رقم (2) : تصنيف مستويات الإحترق النفسي .

➤ المرحلة الثانية :

وهي مرحلة لجمع و تفسير هذه النتائج فبعد الحصول على تكرار كل بعد كما هو موضح في الجدول (3) نقوم بربط هذه النتائج كي نتحصل على مستوى الإحترق النفسي وبلتالي نقول :

- ارتفاع درجات البعدين الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر يدل على أرتفاع الإحترق النفسي .
- ارتفاع ارتفاع الدرجات في البعد الثالث يدل على تدني مستوى الإحترق النفسي .

#### 6.2.4. الخصائص السيكومترية للمقياس :

##### ➤ صدق المقياس :

وقد تم اثبات صدق المقياس من خلال 3 طرق وهي كالتالي :

1. الطريقة الاولى : تم فيها التوصل إلى ان نتائج مقياس " MBI " كانت مرتبطة مع المؤشرات

السلوكية التي حددها أشخاص يعرفون الفرد جيدا مثل الزوج (ة) ، الزميل (ة) ...

2. الطريقة الثانية : تم فيها التوصل إلى أن نتائج الإحترق النفسي حسب " MBI " ارتبطت بوجود

بعض مميزات المهنة التي تم توقعها لاجداث الإحترق النفسي .

3. الطريقة الثالثة : تم فيها التوصل إلى ان نتائج الإحترق ارتبطت مع نتائج عدة مقاييس مختلفة تم

افتراض ارتباطها مع الإحترق النفسي ، هذه الارتباطات الثلاثة اعتبرت حجج واقعية لاثبات

الصدق

##### ➤ ثبات المقياس :

لقد طبقت كل من ماسلاش و جاكسون سنة 1981 مقياس الإحترق النفسي على عينة تتكون من 1316 من مستخدمي القطاع الإجتماعي فتحصلت على معاملات إتساق الداخلي بالنسبة لكل من السلام الفرعية التالية :

الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
الإنهاك الإنفعالي	0,90
تبلد المشاعر	0,79
نقص الإنجاز الشخصي	0,71



الجدول رقم ( 3 ) يوضح : معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للاختبار .

واستخرجت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس و إعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربع أسابيع على الأبعاد الثلاثة و كانت النتائج كالتالي :

الإرهاك الإنفعالي :  $\alpha = 0.82$  / تبدل المشاعر :  $\alpha = 0.60$  / نقص الإنجاز الشخصي :  
 $\alpha = 0.80$  م على الترتيب 0,59 . 0,56 . 0,61 بعد مرور سنة . ( ملال خديجة ، 2009 ، ص 33 )

## خلاصة :

حاولنا في هذا الفصل بإعتباره الإطار التطبيقي للبحث ومن أهم الفصول في البحث ، إعطاء نظرة عن المنهج المستخدم كما أحاطنا بظروف إختيار العينة و حدود البحث الزمانية و المكانية إضافة إلى الثقل العلمي لأدوات الدراسة لقياس متغير الإحتراق النفسي ، والمقابلة العيادية النصف موجهة لقياس بعض الجوانب الأخرى لدى الحالات .

## الفصل الرابع :

### عرض و تفسير النتائج

1. عرض و تحليل الحالات .
2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة .

## 1. عرض و تحليل نتائج الحالات

### 1.1. الحالة الأولى :

#### 1.1.1. تقديم الحالة :

الإسم: ن .

العمر : 38 سنة .

الحالة المدنية : متزوجة ، أم لطفلين ( ولد و بنت ) .

المهنة: ممرضة بمصلحة الكورونا .

المستوى الإقتصادي : متوسط .

#### 2.1.1. ملخص المقابلة :

صرحت لنا الحالة (ن) أنها تقدمت إلى المهنة عن حب ، إلا أنها تراجعت عن هذا الرضا المهني لأنها عانت من الضغوط و الإجهاد في العمل ، وهذا ما صرحت به في قولها : ( دخلت لمهنة التمريض عن حب كانت أمنية حياتي نخدم في المجال هذا بصح مع الضغط بزاف في لفترة الأخيرة خلاتني نندم علاش سلكت طريق هذي لأنو هذي لخدمة تطلب جهد بزاف و أنا معدتش قادر) .

كما قالت لنا الحالة أنها في صراع للتوفيق بين مطالب العمل و مطالب الأسرة ، وهذا ما صرحت به في قولها : ( ضغط الخدمة و زيد ضغط الدار لدرجة أنو ولادي عدت مهملتهم مش لاتية بيهم ) .

كما صرحت الحالة (ن) تعاني من العديد من المشاكل و الصعوبات في مهنتها خاصة في فترة كوفيد 19 ، كونها تمارس مهنة التمريض في مصلحة حساسة بالمستشفى تتطلب الجهد الكبير و الطاقة الكافية ، ولد لديها ضغوط و مشاكل نفسية متنوعة ما جعلها تتراجع عن الرضا الوظيفي ، وهذا ممثل في قولها : ( في وقت كوفيد كان علينا ضغط ربي لي عالم من جبهة المرض ومن جبهة ضغط نتاع الخدمة لاشارج بزاف مكانش الراحة طول مشكل كبير نفسيتي تعبت عدت خايفة نمرض وندي المرض معايا لولادي سيرتو حاطيني في سارفيس نتاع الكورونا يعني حياتي دونجي نفسيتي تعبت مع الضغط في هديك لفترة

خلاتني نكره الخدمة هذي ونندم علاش درتها مالغري هيا خدمة إنسانية تفرحي كي تعاوني المرضى بصح أنا تعبت .

أوضحت الحالة أنها تعاني من التعامل مع الأشخاص مباشرة خاصة أهل المرضى كونهم لا يقدرّون الظروف المهنية و أنها تتعرض للإساءة و الظلم من طرف أهل المرضى ما جعلها تفقد الشعور بالحيوية و النشاط في العمل وزيادة الإحباطات لديها ، في قولها : ( ديما نتعرض للإساءة من أهل لمرضى ويلومو فينا على تقصير نتاع العمل سيرتو في فترة كورونا حاجة لي تصرى بالمرضى يقولولكنتي لي درتيلو وصلت بيهم لدرجة أنو في سارفيس توفي مريض بالكورونا خوه يعيط ويقلي نتي لي قتلتيه أنا في وقت هذاك صاي نفسيتي تعبت وكهرت دخلت في حالة ميعلم بيها غير ري فقدت الحماس نتاع لخدمة لي كان عندي من قبل عدت مهم نروح نخدم ونروح ميهمني حتى في واحد ) .

من خلال تحليل محتوى المقابلة تبينت مظاهر الإحترق النفسي وهذا ما يدل على مدى ظهور آثار على الحالة نتيجة مزاولتها لمهنة التمريض و تراجعها عن الرضا المهني خاصة في ظل جائحة كورونا وتعرضها للعديد من الضغوط و المشاكل النفسية .

### 3.1.1. نتائج مقياس ماسلاش للإحترق النفسي :

بعد إجراء المقابلة نصف الموجهة مع الحالة (ن) تم تطبيق عليها مقياس ماسلاش للإحترق النفسي ولقد تحصلنا على النتائج التالية :

درجات المقياس حسب ماسلاش				
البعد	النتيجة	مرتفع	متوسط	منخفض
الإجهاد الإنفعالي	42 درجة	30 فأكثر	18 - 29	17 فأقل
تبلد المشاعر	14 درجة	12 فأكثر	6 - 11	05 فأقل
نقص الشعور بالإنجاز	24 درجة	33 فأقل	34 - 39	40 فأكثر

الجدول رقم ( 4 ) : الدرجة المتحصل عليها حسب إجابة الحالة الأولى وفق مقياس ماسلاش .

➤ من خلال رصد نتائج الحالة الأولى على مقياس ماسلاش للإحترق النفسي لكل بعد من أبعاده الثلاثة ، نلاحظ من الجدول أن الدرجة المتحصل عليها لبعد الإنهاك الإنفعالي على مقياس الإحترق النفسي قدرت ب 42 درجة و ه مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد ( المستوى المرتفع في مجال من 30 درجة فما فوق ) ، كما قدرت درجة تبلد المشاعر ب 14 درجة وهو مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد ( المستوى المرتفع في مجال 12 فأكثر ) ، أما بعد نقص الشعور

بالإنجاز فكانت قيمته مقدرة ب 24 درجة فهو مستوى مرتفع متفاوتة مع معيار المقياس لهذا ( المستوى المرتفع في مجال من 0 إلى 33 درجة ) .

### 5.1.1 . التحليل العام للحالة :

بناء على تحليل محتوى المقابلة التي أجريت مع الحالة ( ن ) تبين أنها تعاني من صعوبات ومشاكل في مهنتها ، ما جعلها تتراجع عن الرضا المهني خاصة في ظل جائحة كورونا ، كما أنها تعاني من آثار و مشاكل نفسية و صحية بسبب الضغوط التي تعرضت لها في فترة كوفيد وهذا بدوره يساعد على ظهور عوامل الإحترق النفسي و هذا ما أكدته نتائج مقياس ماسلاش، وجدنا أن الحالة تعاني من إجهادا إنفعاليا عاليا قيمته 42 درجة ، وتبدل للمشاعر بقيمة مرتفعة تساوي 14 درجة ، ونقص الإنجاز الشخصي عالي بقيمة 24 درجة ، ومنه نستنتج أن الحالة تعاني من إحترق نفسي بدرجة عالية .

### 5.1.1 . الإجابة على الفرضية العامة :

من خلال النتائج المبينة أعلاه في مقياس ماسلاش و التي أظهرت مستوى مرتفع من الإحترق النفسي ، ومنه فإن الفرضية العامة التي تنص على " يعاني الممرض في ظل جائحة كورونا من إحترق نفسي مرتفع " قد تحققت لدى الحالة الأولى .

## 2.1. الحالة الثانية :

### 1.2.1. تقديم الحالة :

الإسم : ه .

العمر : 27 سنة .

الحالة المدنية : عازية .

المهنة : ممرضة في مصلحة الكورونا .

المستوى الإقتصادي : متوسط .

### 2.2.1. ملخص المقابلة :

من خلال تحليل محتوى المقابلة اتضح أن الحالة (ه) تقدمت إلى مهنة التمريض بعد فشلها في اجتياز شهادة البكالوريا فهي ترى أن هذه المهنة مرهقة وهذا ما صرحت به الحالة في قولها: ( أن مهنة التمريض فيها بزاف ضغط والتعب وخاصة كي طيحي خدمة في الليل نتعب )

كما صرحت الحالة أنها تجد صعوبة كبيرة في توفيق بين أمور العمل و أمور البيت خصوصا أن لديها أمها و أبوها كبار في السن وهم بحاجة إليها وإلى رعايتها لهم في قولها: ( تعبت وعندي بزاف ضغوط ومانيش قادرة نوفق بين الخدمة ودار لأنو عندي والوالدين نتاوعي كبار في السن ومحتاجيني وأما مسكينة مقعدة ومكانش شكون يقوم بيها من غيري أنا ديما راني كي نجي للخدمة نقعد نخم فيها)

كما صرحت الحالة (ه) من خوفها من فيروس كورونا أن ينتقل إليها وتنقله لأهلها في قولها : ( نخاف أتي ننقل العدوى لوالديا منخافش على روعي قد ما نخاف عليهم أنا صغيرة نقدر نتحملو بمناعتي بضح هوما كبار مناعتهم ضعيفة نخاف نديلمهم الفيروس لدار ونفقدهم)

كما أنه اتضح أن الحالة (ه) تشعر بعوامل الاحتراق المهني وخاصة منها العوامل المهنية وذلك من خلال الضغط و التعب المستمر جراء امتحان مهنة ممرضة وخاصة في فترة كوفيد 19 ، وان المشاكل التي تواجهها مع المرضى وأهاليهم يشكل لها ضغط مهني حيث صرحت بأن العمل الذي تزاوله كممرضة يتطلب منها طاقة وجهد وأضافت (حيث اصبحت في آونة الأخيرة أشعر أنني عاجزة عن العطاء للمهنة وللمرضى ) وحسب قولها هذا كله ساهم في ظهور أعراض نفسية وجسدية تمثلت في إنهاك الجسدي والقلق والخوف والتعب .

فالحالة هنا أيضا أصبحت تشعر بأعراض تدل على مظاهر الاحتراق النفسي وذلك من خلال الضغط الذي تتعرض له مدة ممارستها لهذه المهنة .

### 3.2.1. نتائج مقياس ماسلاش للإحترق النفسي :

بعد إجراء المقابلة نصف الموجهة مع الحالة (هـ) تم تطبيق عليها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ولقد تحصلنا على النتائج التالية :

درجات المقياس حسب ماسلاش				
الأبعاد	النتيجة	مرتفع	متوسط	منخفض
الإرهاك الإنفعالي	32 درجة	30 فأكثر	18 - 29	17 فأقل
تبلد المشاعر	12 درجة	12 فأكثر	6 - 11	05 فأقل
نقص الشعور بالإنجاز	36 درجة	33 فأقل	34 - 39	40 فأكثر

جدول رقم ( 5 ) : الدرجة المتحصل عليها حسب إجابة الحالة الثانية وفق مقياس ماسلاش .

➤ من خلال رصد نتائج الحالة الثانية على مقياس ماسلاش للإحترق النفسي لكل بعد من أبعاده ، نلاحظ من الجدول ( 5 ) أن الدرجة المتحصل عليها لبعده الإجهاد الإنفعالي على مقياس ماسلاش للإحترق النفسي قدرت ب 32 درجة وهو مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس لهذا البعد ( المستوى المرتفع في مجال من 30 درجة فما فوق ) ، كما قدرت درجة تبلد المشاعر ب 12 درجة وهو مستوى مرتفع مقارنة مع معيار المقياس لهذا البعد ( المستوى المرتفع في مجال أكثر من 12 ) ، أما بعد نقص الشعور بالإنجاز فكانت قيمته مقدرة ب 36 درجة فهو مستوى متوسط مقارنة مع معيار المقياس لهذا البعد ( المستوى المتوسط في مجال 34 - 39 ) .

### 1.2.1. التحليل العام للحالة :

من خلال تحليل محتوى المقابلة مع الحالة (هـ) تبين أنها تعاني من مستوى الاحتراق النفسي وذلك من خلال الضغط والتعب المستمر الذي تتعرض له في ممارستها لمهنتها وخاصة في فترة كوفيد 19 والذي



يساهم كذلك في ظهور أعراض نفسية وجسدية ما جعل مستوى الاحتراق النفسي مرتفع وهذا ما أكدته نتائج مقياس ماسلاش وجدنا أن الحالة تعاني من الإنهاك الانفعالي مرتفع قيمته 32 درجة ، وتبدل المشاعر قيمته مرتفعة تساوي 12 درجة ، ونقص الإنجاز الشخصي متوسط بقيمة 36 درجة ، ومنه نستنتج أن الحالة تعاني من الاحتراق النفسي بدرجة مرتفعة .

### 5.2.1. الإجابة على الفرضية العامة :

من خلال النتائج المبينة أعلاه في مقياس ماسلاش و التي أظهرت مستوى مرتفع من الإحتراق النفسي ، ومنه فإن فرضية العامة التي تنص على " يعاني الممرض في ظل جائحة كورونا من احتراق نفسي مرتفع " قد تحققت لدى الحالة الثانية .

### 3.1. الحالة الثالثة :

#### 1.3.1. تقديم الحالة :

الإسم : ح .

العمر : 44 سنة .

الحالة المدنية : متزوج وليس لديه أطفال .

المهنة : ممرض في مصلحة الكورونا .

المستوى الإقتصادي : متوسط .

#### 2.3.1. ملخص المقابلة :

صرح الحالة ( ح ) أنه تقدم إلى مهنة التمريض من خلال مشاركته في مسابقة التمريض وكما أنه راضي بمجال عمله إلا أنه يشتكي من قلة المردودية في قوله : ( أنا مهنة التمريض تعجبنى لأنها مهنة إنسانية و أنا نحب هذي مهنة بصح الشهرية ناقصة متكفينيش مع الوقت الحالي كلش غلا ) .

وكما صرح الحالة ( ح ) أنه يعاني كثيرا من الإجهاد و التعب المستمر خاصة في فترة كوفيد 19 ، حيث أنه وصفها بفترة جد حرجة و حساسة و خطيرة ، إلا أنه راض عنها وعن صعوبتها ، وكما أكد كذلك من خوفه من إصابته بهذا الفيروس و نقله إلى زوجته وذلك من خلال قوله (الخدمة في الكوفيد صج صعبية وتخوف نخاف ندي معايا المرض للزوجة نتاعي وفي نفس الوقت تعب كبير سيرتو مع المرضى خدمة بزاف تتعب كبير بصح عادي هدي هيا الخدمة انا عادي مش مقلقتني ) .

كما أكد الحالة أن العمل الذي يمتنه يسبب له مشاكل صحية تمثلت في الالم المستمر في الجسم والمفاصل و القدمين ، نتيجة الوقوف المستمر و مشاكل أخرى نفسية تمثلت في وسواس النظافة نتيجة لظهور الفيروس المستجد كورونا .

#### 3.3.1. نتائج مقياس ماسلاش للإحترق النفسي :

بعد إجراء المقابلة نصف موجهة مع الحالة الثالثة تم تطبيق عليها مقياس ماسلاش للإحترق النفسي ، ولقد حصلنا على النتائج التالية :

درجات المقياس حسب ماسلاش				
الأبعاد	النتيجة	مرتفع	متوسط	منخفض
الإرهاك الإنفعالي	20 درجة	30 فأكثر	18 - 29	17 فأقل
تبلد المشاعر	9 درجات	12 فأكثر	6 - 11	05 فأقل
نقص الشعور بالإنجاز	35 درجة	33 فأقل	34 - 39	40 فأكثر

الجدول رقم (6) : الدرجة المتحصل عليها حسب إجابة الحالة الثالثة وفق مقياس ماسلاش .

➤ من خلال رصد نتائج الحالة الثالثة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، نلاحظ من الجدول (06) أن الدرجة المتحصل عليها لبعد الإجهاد الإنفعالي على مقياس الإحتراق النفسي قدرت ب 20 درجة وهو مستوى متوسط مقارنة مع معيار المقياس على هذا البعد ( المستوى المتوسط في مجال من 18 إلى 29 ) كما قدرت درجات تبلد المشاعر ب 9 درجات وهو مستوى متوسط مقارنة مع معيار المقياس لهذا البعد ( المستوى المتوسط في مجال من 6 إلى 11 ) ، أما بعد نقص الشعور بالإنجاز فكانت قيمته مقدرة ب 35 درجة وهو مستوى متوسط مقارنة مع معيار المقياس لهذا البعد ( المستوى المتوسط في مجال من 34 إلى 39 ) .

### 5.3.1. التحليل العام للحالة :

بناء على تحليل محتوى المقابلة التي أجريت مع الحالة ، تبين أنه لا يعاني من إحتراق نفسي بدرجة مرتفعة وذلك راجع إلى أنه راض عن المهنة و عن صعوبتها رغم أنه عانى الكثير في فترة كوفيد ، إلا أنه يعاني من مشاكل صحية نتيجة العمل المستمر ، هذا ماجعل مستوى الإحتراق النفسي لديه يتراوح في الإعتدالية ، وهذا ما أكدته نتائج مقياس ماسلاش وجدنا أن الحالة يعاني من إجهاد إنفعالي متوسط بقيمة 20 درجة ، وتبلد للمشاعر متوسط بقيمة تساوي 9 درجات ، ونقص الشعور بالإنجاز متوسط بقيمة تساوي 35 درجة ، ومنه نستنتج أن الحالة يعاني من إحتراق نفسي بدرجة متوسطة .

### 5.3.1. الإجابة على الفرضية العامة :

من خلال النتائج المبينة أعلاه في مقياس ماسلاش و التي أظهرت مستوى متوسط من الإحتراق النفسي ، ومنه فإن الفرضية العامة التي تنص على " يعاني الممرض في ظل جائحة كورونا من إحتراق نفسي مرتفع " لم تتحقق لدى الحالة الثالثة .

## 2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة :

إنطلاقاً من الفرضية التي طرحت في موضوع الدراسة والتي مفادها :

**يعاني الممرض في ظل جائحة كورونا من إحتراق نفسي مرتفع .**

وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عما إذا كان هناك إحتراق نفسي مؤثر على حالة الممرض في ظل جائحة كورونا التي ألمت بالعالم أجمع و كذلك بلادنا ، وعليه فقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

إتضح من خلال إستخدام المقابلة العيادية النصف موجهة و مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ، أن الحالتين الأولى و الثانية تعانين من إحتراق نفسي مرتفع، في حين أن الحالة الثالثة لديها إحتراق نفسي بدرجة متوسطة.

وهذه النتائج تتفق نسبياً مع دراسة أمال زاوي (2018) بعنوان : **مستوى الإحتراق النفسي عند ممرضي مصلحة الإستجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية التي توصلت نتائجها إلى أن الممرضين يعانون من مستوى عال من الإحتراق النفسي.**

وهذا ما يتوافق أيضاً نسبياً مع دراسة الباحثان " الجندي نبيل جبرين و الحلاق رائد جميل " ( 2016 ) : التي خلصت نتائج الدراسة إلى أن درجات الإحتراق النفسي لدى طاقم التمريض العامل في مستشفيات الخليل مرتفعة .

وبناء على ما سبق نجد أن مهنة التمريض تفرض على الممرض التفاني في العمل لأن أي خطأ قد يؤدي بالمريض إلى ما لا يحمد عقباه مما يجعله يعيش ضغط رهيب متعدد الأوجه ، فإحساس الفرد بنقص الدعم و مساندة الآخرين يجعله يتآكل نفسياً إلى درجة الإحتراق النفسي .

وهذا ما يؤكد أن الممرض في ظل جائحة كورونا يعاني من إحتراق نفسي بدرجة مرتفعة ، حيث اظهرت هذه الجائحة عدة أمور كانت مختبئة وراء سياسات قهرت مثل هاته الكوادر ، ظروف عمل غير مناسبة وغير لائقة ، نقائص في المعلومات وكيفية التعامل مع هذا الفيروس ، ما جعل الممرض يشعر بأنه غير آمن ضد الوباء فكيف له أن يقوم بالمهام المطلوبة ، إنها ضغوط تأثر على الجانب النفسي للعامل ، وذلك ان الممرض قد يستنزف عاطفياً و بدنيا و يرهق إحساسه و بالتالي ينعكس سلبي على إنتماءه المهني و جاهزيته للإبداع و التطور، انها فئة مهمشة لاتحتاج قوانين وحبر على ورق بل تحتاج الدعم .

إذن يمكن القول أن : الفرضية العامة التي طرحت في موضوع الدراسة و التي مفادها يعاني  
الممرض في ظل جائحة كورونا من مستوى من إحتراق نفسي مرتفع وبهذا نجد أن الفرضية قد تحققت

## خاتمة :

يهتم البحث الحالي لدراستنا بموضوع الخدمات الصحية والتعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرض خلال فترة كوفيد 19 كونهم أقرب إلى المرضى وأكثر فئة عدد داخل المؤسسات الإستشفائية، وكما سعينا كذلك في هذا البحث إلى معرفة العوامل المساهمة في ظهور الاحتراق النفسي لدى الممرض من خلال دراسة حالات وتطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش والمقابلة العيادية نصف موجهة .

توصلنا في الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج فبعد تطبيق مقياس ماسلاش على 3 حالات من الممرضين توصلنا إلى وجود مستوى مرتفع من الإحتراق النفسي لدى الحالتين الأولى و الثانية بينما متوسط لدى الحالة الثالثة ويمكننا القول وتفسير ذلك بإحتمال أن الضغوط و الإجهاد في العمل و الصراع للتوفيق بين مطالب العمل و المنزل قد تلعب دورا في إرتفاع مستوى الإحتراق النفسي ، وكونهم يمارسون مهنة التمريض في مصلحة كوفيد 19 كونها مصلحة جد حساسة وهم أكثر عرضة للإصابة بالفيروس وذلك من خلال شعورهم أن حياتهم و حياة أهلهم مهددة من طرف هذا الفيروس المميت .

ونستخلص في الأخير أن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الممرض نتيجة لعوامل عديدة تمثلت في ظهور فيروس كورونا الذي يهدد حياة الممرض بالدرجة الأولى ، وكذلك ضغط المهني والأسرة.... وهذا يدفعنا إلى ضرورة تسليط الضوء على ظروف العمل داخل القطاع الصحي للكشف عن النقائص ، والتدخل لإصلاحها في الوقت المناسب لجعل القطاع أكثر قدرة وفعالية في مواجهة الأزمات الصحية التي تأتي دون سابق إنذار، وضرورة لتوعية العاملين في الوسط الصحي وخاصة الممرض بخطورة الاحتراق النفسي ومدى تأثيره على الصحة النفسية والجسدية .

## قائمة المراجع :

1. ابراهيم السيد عيسى غنيم (2020) ، بعض المشكلات التي تواجه أسر الأتقم الطبية المكافحة لفيروس كورونا (COVID\_19) ومقترحات تربوية للتغلب عليها ، المجلة التربوية ، جامعة الأزهر بالقاهرة ، العدد الثمانون – ديسمبر .
2. الحسين عبد المنعم، (2015) ، الإحتراق النفسي و الشخصي الإنسانية تأصيل نظري ودراسات ميدانية ، ط1 ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة مصر ، .
3. العياصرة معن محمود أحمد، (2008) ،الإشراف التربوي و القيادة التربوية وعلاقتها بالإحتراق النفسي ، ط1 ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان .
4. بوحوش عمار ، منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الإجتماعية ، ط1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الإقتصادية ، برلين ألمانيا ، 2019 .
5. بوطالب عمر ، الإحتراق النفسي في ظهور اضطراب الشخصية الوسواسية القهرية عند الممرضين العاملين في قطاع الصحة العمومية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، شعبة علم النفس ، تخصص إضطرابات الشخصية ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر – سعيدة ، 2016/2015
6. بن يحي فاطمة ، الإحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين بمصالح مكافحة السرطان ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي ، العدد 25 مارس 2018 .
7. جاجان جمعة الخالدي و البروادي رشيد حسن ، الإحتراق النفسي لدى المرأة ، ط1، دار جرير للنشر و التوزيع ، 2013 .
8. دشلي كمال ، منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ، 2016 .
9. فرج عبد القادر طه و السيد مصطفى راغب ، مقياس الإحتراق النفسي المهني كراسة الإجابة ، ط1 ، مكتبة أنجلو المصرية ، 2010 .

10. فضة وفاء ويوسف قرارقة وآخرون ، **تمريض صحة المجتمع** ، دار اليزوري العلمية للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2002 .
11. قرقوز حميدة وآخرون ، **مستوى الصحة النفسية لدى المرضى العاملين بمصلحة الكوفيد 19 - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الام و الطفل \_ حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية و الانسانية**، المجلد 15 ، العدد 02 ، ديسمبر 2021 .
12. رحال سامية الحاج عيسى ، **اختبار علاقة الانماط السلوكية للشخصية واستراتيجية المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى عينة من رجال الامن ، رسالة ماجستير منشورة ، قسم علم النفس وعلوم التربية و الارطوفونيا ، تخصص علم النفس العيادي ، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر ، 2016 .**
13. ملال خديجة ، **تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك وجاكسون في الوسط الشبه طبي ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس زعلوم التربية تخصص قياس و تقويم ، جامعة وهران ، 2009 / 2010 .**
14. سماني مراد ، **إستراتيجيات التعامل عند الدين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الاطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة وهران ، 2011 / 2012 .**
15. طايبي نعيمة ، **علاقة الإحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجسدية لدى المرضى ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العيادي ، جامعة الجزائر ، 2012 / 2013 .**
16. عبد المعطى حسن مصطفى ، **ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، ط1 ، مكتبة زهراء الشرق ، جمهورية مصر العربية ، 2006 .**
17. عباس فيصل ، **أساليب دراسة الشخصية ، دار الفكر الألباني ، ط1 ، لبنان ، 1981 م .**



18. Evelyne Josse . **le burn-in et le burn -out. www resilience.psy com**

.2008 .

19. <https://independentarabia.com> تم الدخول بتاريخ 12 مارس 2022

20. <https://www.emro.who.int> تم الدخول بتاريخ 12 مارس 2022

21.. <https://baytdz.com> . تم الدخول بتاريخ 09 مارس 2022

# قائمة الملاحق

## الملحق رقم 01 : مقياس الاحتراق النفسي

الإسم : الجنس :

السن :

الوضعية العائلية :

التخصص :

المصلحة :

سنة الإلتحاق بالعمل في المستشفى :

أوقات العمل :

التعليمة : أخي الممرض ، أختي الممرضة يهدف الإستبيان التالي التعرف على خبراتك الشخصية من خلال

المواقف و الأحداث التي تواجهها في ميدان عملك ، و المطلوب منك قراءة كل قراءة كل عبارة بعناية

ووضع علامة (X) في الخانة التي تناسب رأيك الخاص

ملاحظة :

➤ لا توجد عبارة صحيحة و أخرى خاطئة إجابتك تعبر عن رأيك الشخصي و ستستخدم لخدمة البحث

العلمي فقط .

➤ الرجاء تسجيل الإجابة بوضوح و عدم ترك أي فقرة دون إجابة .

شكرا على تعاونكم

الرقم	العبرة	أبدا	أحيانا خلال سنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال الشهر	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يوم يا
1	أشعر أن عملي يستنزفني إنفعاليا							
2	أشعر أن طاقتي مستنفدة مع نهاية كل يوم من عملي							
3	أشعر بالإنهاك حينما استيقظ في الصباح و أعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد							
4	يمكنني فهم بسهولة ماذا يحس مرضاي							
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض المرضى و كأنهم أشياء لا بشر							
6	أن أتعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد							
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل مرضاي							
8	أشعر أنني أفقد السيطرة بسبب عملي							

							9	أشعر بأن تأثيري إيجابي بسبب عملي مع الناس
							10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي
							11	أشعر بالإنزعاج و القلق لأن عملي يزيد قسوة عواطفني
							12	أشعر بالحياة و النشاط
							13	أشعر بالإحباط من ممارستي لعملي
							14	أشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير
							15	حقيقة لا أهتم بما يحدث لبعض مرضاي
							16	أن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة خاصة في فترة كوفيد
							17	أستطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه
							18	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء عملي مع

							المرضى	
							19	حققت أشياء كثيرة ومهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة
							20	أشعر و كأني على حافة هاوية بسبب ممارستي لمهنة التمريض
							21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية و العاطفية أثناء ممارستي لهذه المهنة
							22	أشعر أن بعض المرضى يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم

## الملحق رقم 02 : المقابلة مع الحالة الأولى

س1: كيف تم توجيهكي لمهنة التمريض؟

ج1: دخلت لمهنة التمريض عن حب كانت أمنية حياتي نخدم في المجال هذا بصح مع

الضغط بزاف في لفترة الأخيرة خللاني نندم علاش سلكت طريق هذي لأنو هذي لخدمة تطلب

جهد بزاف و أنا معدتش قادر.

س2: ما شعورك اتجاه عملك؟

ج2: شعوري أنا نحب عمل نتاعي سيرتو أنو متعلق بحياة الناس حاجة مليحة بزاف وفي نفس

الوقت فيها تعب كبير .

س3: ما رأيك حول إمتهانك لهذه المهنة؟

ج3: رأي أنو مهنة بزاف مليحة بخصوص أنها تخدم الناس .

س4: كيف علاقتك مع الناس في عملك؟

ج4: علاقتي مع الناس في العمل عادي نحاول نساعد بالشيء لي نقدر عليه ولي ما نقدرش

عليه الله غالب نحاول قد منقدر .

س5: ما نوع الصعوبات التي تواجهكي في مهنتك؟

ج5: ضغط لخدمة وضغط الدار معدتش نوقف بيناتهم لدرجة أنو ولادي عدت مهملتهم مش لاتية بيهم .

س6: كيف تتعاملين مع هذه الصعوبات؟

ج6: كيفاش راح نتعامل معاها ساعات نحس بالعجز منقدر ندير والو لدرجة نحس روجي مضغوطة وحاكمني إرهاب كبير .

س7: كيف تتعاملين مع مشاكلك الإنفعالية؟

ج7: أنا بطبيعتي ديما نخلط بين مشاعري الإنفعالية والعمل نتاعي الحاجة كي تكون في الخدمة تبقى شادنتي حتى في الدار والعكس منقدرش نوقف بينهم نبقى ديما هذاك الضغط في نفسيتي .

س8: كيف تواجهين ضغوط العمل خاصة في ظل جائحة كورونا؟

ج8: ضغوط العمل في كورونا نقدر نقلك مش غير ضغط وخلص ربي لي عالم بيا سيرتو هذاك الوقت حطوني في سارفيس نتاع كورونا من جبهة تشوفي لامالاد كيفاش يعانو ومن جبهة حتر تخافي على روحك تتعداي عندي بنتي نخاف عليها يصبها المرض ضغط كبير في فترة هذيك لدرجة نفسيتي تعبت بزاف .

س9: كيف هي علاقتك مع المرضى المصابين بفيروس كورونا؟



**ج9:** علاقتي نحبههم بزاف وفي نفس الوقت يشفوني مساكن سيرتو أنا نشوف فيهم في هذيك الحالة ومرانيش قادرة ندلهم حتى حاجة عشت أيامات معاهم روعة المرض والحالة تخوف بصح عرفت ناس ربي يبارك مننساهمش نفرح كي نشوف مالاد لي يرتاحو وساعات يموتو آخرين نجيبها باليومين ولا أكثر وأنا حاكمني غير شوك .

**س10:** هل تتلقين بعض المشاكل؟ وما هي هذه المشاكل؟

**ج10:** في وقت كوفيد كان علينا ضغط ربي لي عالم من جبهة المرض ومن جبهة ضغط نتاع الخدمة لاشارج بزاف مكانش الراحة طول مشكل كبير نفسيتي تعبت عدت خايقة نمرض وندي المرض معايا لولادي سيرتو حاطيني في سارفيس نتاع الكورونا يعني حياتي دونجي نفسيتي تعبت مع الضغط في هذيك لفترة خلانتي نكره الخدمة هذي ونندم علاش درتها مالغري هيا خدمة إنسانية تفرحي كي تعاوني المرضى بصح أنا تعبت .

**س11:** ما شعورك إتجاه من يسيئون إليك خاصة في هذا الضرف الصحي؟

**ج11:** ديما نتعرض للإساءة من أهل لمرضى ويلومو فينا على تقصير نتاع العمل سيرتو في فترة كورونا لحاجة لي تصرى بالمريض يقولوك نتي لي درتيلو وصلت بيهم لدرجة أنو في سارفيس توفى مريض بالكورونا خوه يعيط ويقلي نتي لي قتلتيه أنا في وقت هذاك صاي نفسيتي تعبت وكرهت دخلت في حالة ميعلم بيها غير ري فقدت الحماس نتاع لخدمة لي كان عندي من قبل عدت مهم نروح نخدم ونروح ميهمني حتى في واحد .

## الملحق رقم 03: المقابلة مع الحالة الثانية

س1: كيف تم توجيهك لمهنة التمريض؟

ج1: توجهت لهذي المهنة كي عقبك الباك ومديتش وفتحو مسابقة نتاع تمريض شاركت ونجحت فيها.

س2: ما شعورك إتجاه عملك؟

ج2: شعور عادي اتجاه العمل نتاعي ومع مرور الوقت تعودت عليه وعدت نحبو .

س3: ما رأيك حول إمتهانك لهذه المهنة؟

ج3: رأي حول مهنتي هي أنها مهنة شريفة وتساعد الناس باه يسترجعو صحتهم بصح فيها بزاف ضغط والتعب.

س4: كيف علاقتك مع الناس في عملك؟

ج4: علاقتي مع الناس في العمل علاقة جد عادية .

س5: ما نوع الصعوبات التي تواجهك في مهنتك؟

ج5: عندي بزاف صعوبات خاصة أنو لي يجي يقعد يلوم فيا من أهل المرضى وخاصة عندي صعوبة كبيرة أني منقدرش نوفق بين الدار والخدمة.

س6: كيف تتعاملين مع هذه الصعوبات؟

ج6: نتعامل مع الصعوبات أني في بعض الأحيان نقعد نخمم فيهم كيفاش نحلهم وساعات نحاول على قدر مستطاع أني نتغاضى هذه الصعوبات.

س7: كيف تتعاملين مع مشاكلك الإنفعالية؟

ج7: صراحة أنا إنسانة إنفعالية شوية نقلال بزاف لأنو عندي بزاف ضغوط ونحاول على قد ما نقدر أني نتحكم في أعصابي باه ما ننفعلش.

س8: كيف تواجهين ضغوط العمل خاصة في ظل جائحة كورونا؟

ج8: في فترة كورونا كان بزاف ضغط كثرة المرضى ماكانش حتى وبين يرقدو المرضى بسبب عددهم لكبير وشيئ الأسوء أنو المرض هذا معدي وبزاف أطباء ماتو وممرضين الله يرحمهم كان ضغط كبير علينا.

س9: كيف هي علاقتك مع المرضى المصابين بفيروس كورونا؟

ج9: علاقتي مع المرضى بزاف مليحة كنت نعاون فيهم يسترجعو صحتهم وكاين عباد والفتهم

س10: هل تتلقين بعض المشاكل؟ وما هي هذه المشاكل؟

ج10: إيه نتلقى مشاكل وخاصة مع أهل نتاع المرضى أنهم ديما يحطو الحق على الممرض علينا ويقولو بلي مقصرين ويلومونا أنا يضرني في بعض أحيان كلامهم.

س11: ما شعورك إتجاه من يسيئون إليك خاصة في هذا الضرف الصحي؟

**ج11:** شعوري اتجاه الناس لي يسيؤولي هي ضربي بزاف الإساءة نتاعهم مي لازم عليا

نتقادهم.

## الملحق رقم 04: المقابلة مع الحالة الثالثة

س1: كيف تم توجيهك لمهنة التمريض؟

ج1: توجهت لهذي المهنة خرجت من المدرسة ونباعد شاركت في مسابقة التمريض.

س2: ما شعورك إتجاه عملك؟

ج2: شعور عادي .

س3: ما رأيك حول إمتهانك لهذه المهنة؟

ج3: هي مهنة مليحة وإنسانية بصح الشهرية نتاع هذي المهنة ناقص.

س4: كيف علاقتك مع الناس في عملك؟

ج4: علاقتي مع الناس في عمل نتاعي عادية الخدمة وخلص .

س5: ما نوع الصعوبات التي تواجهك في مهنتك؟

ج5: الصعوبات التي تواجهني في العمل نتاعي هي الصعوبات لي معظم الممرضين يشكو منها أنو أهل المرضى ما يخلوكش تخدم خدمتك يوقفو ويزاف يلومونا ويقلك بلي راك تتمسخر متخدمش خدمتك كما يلزم.

س6: كيف تتعامل مع هذه الصعوبات؟

ج6: نتعامل مع هذي الصعوبات نتجاهلها كان نقعد نخمم فيها نتعب على هذي نتجاهلها .

س7: كيف تتعامل مع مشاكلك الإنفعالية؟

ج7: هي أني مشاكل الدار مانجيبهاش معايا للخدمة كل حاجة في بلاصتها لازم في الخدمة نكون جاد .

س8: كيف تواجه ضغوط العمل خاصة في ظل جائحة كورونا؟

ج8: هي حقيقة بزاف ضغط علينا في فترة نتاع كوفيد وفترة صعبية وجد حساسة وخطيرة وتخوف معندي كيفاش نواجهها عادي أي تفوت .

س9: كيف هي علاقتك مع المرضى المصابين بفيروس كورونا؟

ج9: علاقة مليحة كنت واقف عليهم باه يتعالجو .

س10: هل تتلقى بعض المشاكل؟ وما هي هذه المشاكل؟

ج10: نتلقى مشاكل نخاف ندي معايا المرض للزوجة نتاعي وفي نفس الوقت تعب كبير مع سيرتو مع المرضى خدمة بزاف و تعب كبير بصبح عادي هدي هيا الخدمة انا مش مقلقتي .و ثاني مشكل التعب كبير والضغط بزاف حتان عدت مريض جسديا حاس روجي مش نورمال بصبح وش راح ندير عادي أنا راضي .

س11: ما شعورك إتجاه من يسيئون إليك خاصة في هذا الضرف الصحي؟

ج11: شعور هو سيء من منحطش في بالي .

الملحق رقم 05 : إجابة الحالة الأولى على مقياس ماسلاش .

الرقم	العبارة	أبدا	أحيانا خلال سنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال الشهر	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يوما
1	أشعر أن عملي يستنزفني إنفعاليا							X
2	أشعر أن طاقتي مستنفدة مع نهاية كل يوم من عملي							X
3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح و أعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد							X
4	يمكنني فهم بسهولة ماذا يحس مرضاي					X		
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض المرضى و كأنهم أشياء لا بشر		X					
6	أن أتعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد							X
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل مرضاي			X				
8	أشعر أنني أفقد السيطرة بسبب عملي					X		

				X			9	أشعر بأن تأثيري إيجابي بسبب عملي مع الناس
				X			10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي
			X				11	أشعر بالإنزعاج و القلق لأن عملي يزيد قسوة عواطفني
			X				12	أشعر بالحيوية و النشاط
			X				13	أشعر بالإحباط من ممارستي لعملي
			X				14	أشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير
				X			15	حقيقة لا أهتم بما يحدث لبعض مرضاي
X							16	أن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة خاصة في فترة كوفيد
			X				17	أستطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه
			X				18	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء عملي مع



							المرضى	
			X				19 حققت أشياء كثيرة ومهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة	
				X			20 أشعر و كأني على حافة هاوية بسبب ممارستي لمهنة التمريض	
			X				21 أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية و العاطفية أثناء ممارستي لهذه المهنة	
X							22 أشعر أن بعض المرضى يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم	

الملحق رقم 06 : إجابة الحالة الثانية على مقياس ماسلاش .

الرقم	العبارة	أبدا	أحيانا خلال سنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال الشهر	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يوما
1	أشعر أن عملي يستنزفني إنفعاليا			X				
2	أشعر أن طاقتي مستنفدة مع نهاية كل يوم من عملي					X		
3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح و أعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد		X					
4	يمكنني فهم بسهولة ماذا يحس مرضاي							X
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض المرضى و كأنهم أشياء لا بشر		X					
6	أن أتعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد							X
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل مرضاي						X	
8	أشعر أنني أفقد السيطرة بسبب عملي			X				

			X				9	أشعر بأن تأثيري إيجابي بسبب عملي مع الناس
		X					10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي
				X			11	أشعر بالإنزعاج و القلق لأن عملي يزيد قسوة عواطفني
	X						12	أشعر بالحيوية و النشاط
			X				13	أشعر بالإحباط من ممارستي لعملي
	X						14	أشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير
					X		15	حقيقة لا أهتم بما يحدث لبعض مرضاي
X							16	أن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة خاصة في فترة كوفيد
		X					17	أستطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه
X							18	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء عملي مع

							المرضى	
			X				حققت أشياء كثيرة ومهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة	19
			X				أشعر و كأني على حافة هاوية بسبب ممارستي لمهنة التمريض	20
			X				أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية و العاطفية أثناء ممارستي لهذه المهنة	21
		X					أشعر أن بعض المرضى يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم	22

الملحق رقم 07 : إجابة الحالة الثالثة على مقياس ماسلاش .

الرقم	العبارة	أبدا	أحيانا خلال سنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال الشهر	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يوما
1	أشعر أن عملي يستنزفني إنفعاليا		X					
2	أشعر أن طاقتي مستنفدة مع نهاية كل يوم من عملي			X				
3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح و أعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد				X			
4	يمكنني فهم بسهولة ماذا يحس مرضاي				X			
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض المرضى و كأنهم أشياء لا بشر		X					
6	أن أتعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد					X		
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل مرضاي				X			
8	أشعر أنني أفقد السيطرة بسبب عملي			X				

					X		أشعر بأن تأثيري إيجابي بسبب عملي مع الناس	9
		X					أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي	10
				X			أشعر بالإنزعاج و القلق لأن عملي يزيد قسوة عواطفني	11
			X				أشعر بالحيوية و النشاط	12
			X				أشعر بالإحباط من ممارستي لعملي	13
			X				أشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير	14
						X	حقيقة لا أهتم بما يحدث لبعض مرضاي	15
				X			أن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة خاصة في فترة كوفيد	16
X							أستطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	17
X							أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء عملي مع	18

							المرض	
			X				19 حققت أشياء كثيرة ومهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة	
						X	20 أشعر و كأني على حافة هاوية بسبب ممارستي لمهنة التمريض	
			X				21 أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية و العاطفية أثناء ممارستي لهذه المهنة	
				X			22 أشعر أن بعض المرضى يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم	