

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد



كلية: العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس الصحة

السنة ثانية ماستر

الاحتراق النفسي جراء جائحة كورونا لدى عمال  
وعاملات النظافة لبلدية السانية

تحت إشراف الأستاذة: محرزى- م

من إعداد الطالبة:

بختاوي حورية

الجامعة	الصفة	السيد/ السيدة:
جامعة وهران	مشرفة ومقررة	د. محرزى مليكة
جامعة وهران	رئيسة	أ. لصق حسنية
جامعة وهران	مناقشة	د. ملال خديجة

السنة الجامعية 2021\_2020

## إهداء

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب، إلى من كلت أنامله  
ليقدم لنا لحظة سعادة إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي  
طريق العلم، إلى القلب الكبير " والدي العزيز "

رحمه الله

إلى كل ما في الوجود بعد الله ورسوله، إلى سندي وقوتي وملادي  
بعد الله، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء، إلى القلب الناصع البياض  
"أمي الحبيبة".

إلى القلوب الرقيقة والطاهرة والنفوس البريئة، إلى رياحين حياتي  
"إخوتي الأعمام" و" زوجي" وعائلته".

إلى بلسم حياتي "ابنتي دعاء وأية "

إلى زملائي وزميلاتي في العمل و في القسم ،الذين أتمنى لهم كل  
النجاح والتوفيق.

إلى كل الأساتذة الكرام الذين أشرفوا على تعليمي، أرجو وأدعو الله  
أن يحفظهم ويطيل عمرهم.

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد  
منه جميع الطلبة المتربصين والمقبلين على التخرج.

### شكر وتقدير

بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد تكللت بإنجاز هذا التقرير، أحمد الله عز وجل على نعمه التي من بها علينا فهو العلي القدير، كما لا يسعنا إلا أن نخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل أساتذة قسم علم النفس كل باسمه على مجهوداتهم القيمة طيلة مشوارنا الجامعي.

وأخص بالذكر الأستاذة المشرفة: محرزي مليكة.

وأتقدم بالشكر إلى كل من قدم لي المساعدة في البلدية من قريب أو من بعيد والتي ساهمة في تقديم المعلومات الكافية.

- تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال بلديه السانية. من اجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يتلائم مع غرض الدراسة و تم استخدام منهج دراسة الحالة كما تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش المعدل من طرف الطالبة مدوري يمينه، أما فيما يخص عينه الدراسة فقدر عددها ب 30 موظف من عمال وعاملات النظافة لبلديه السانية وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ألفا كرونباخ ،معامل التجزئة النصفية اختبار ت للعينات المستقلة لاختبار الفروق اختبار أنوفا لتحليل التباين الأحادي وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية
- 1- أن الاحتراق النفسي جراء جائحة كورونا لدى عمال وعاملات النظافة في مستوى متوسط .
  - 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي للمتغير السن.
  - 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي لمتغير الجنس.
  - 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي للمتغير الإصابة

The current study aims to identify the level of psychological burnout among workers in the municipality of Saniya.

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive exploratory approach was used, which fits with the purpose of the study, and the case study method was used, and the Maslach Psychological Burnout Scale was used, adjusted by the student, turning his right. The following statistical methods were used, arithmetic averages, standard deviations, Cronbach's alpha, half-segmentation coefficient, t-test for independent samples to test for differences, ANOVA test for one-way analysis of variance.

After statistical treatment of the study data, the study reached the following results:

-1The psychological burnout as a result of the Corona pandemic among cleaners is at an average level.

-2There are no statistically significant differences in psychological burnout due to the age variable.

-3There are statistically significant differences in psychological burnout due to the gender variable.

-4There are no statistically significant differences in psychological burnout due to the injury variable

فهرس المواضيع		
الصفحة	الموضوع	الرقم
	شكر و إهداء .	
	ملخص الدراسة.	
	المحتويات.	
	فهرس الجداول والملاحق.	
01	مقدمة.	
	<b>الفصل الأول: إشكالية الدراسة و أهميتها</b>	
	إشكالية الدراسة و تساؤلاتها	01
	فرضيات الدراسة	02
	أهمية الدراسة	03
	أهداف الدراسة	04
	التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة	05
	<b>الفصل الثاني: الاحترق النفسي</b>	
	- تمهيد.	
07	نشأة الاحترق النفسي.	01
07	تعريف الاحترق النفسي.	02
09	النظريات المفسرة للاحترق النفسي.	04
12	أعراض الاحترق النفسي.	05
13	أسباب الاحترق النفسي.	06
17	أبعاد الاحترق النفسي.	07
18	مراحل الاحترق النفسي.	08
19	نتائج الاحترق النفسي.	09
20	مقياس الاحترق النفسي.	10
21	الوقاية وعلاج الاحترق النفسي.	11
	خلاصة الفصل.	
	<b>الفصل الثالث: جائحة كورونا كوفيد 19</b>	
	تمهيد.	
24	تعريف جائحة كورونا.	01
25	تاريخ ظهور الفيروسات التاجية.	02
26	سبب ظهور فيروس كورونا.	03
26	أسباب انتشار فيروس كورونا.	04
27	<b>الفصل الثاني: الاحترق النفسي</b>	05
27	أعراض فيروس كورونا.	06
28	طرق انتقال فيروس كورونا.	07
31	طرق الوقاية من فيروس كورونا.	08
31	التشخيص.	09
	الآثار النفسية الناتجة عن جائحة كورونا.	10

	- خلاصة الفصل.	
	<b>الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة</b>	
36	تمهيد	
36	الدراسة الإستطلاعية	<b>01</b>
36	حدود الدراسة الإستطلاعية	<b>02</b>
37	إجراء الدراسة الإستطلاعية	<b>03</b>
37	عينة الدراسة الإستطلاعية	<b>04</b>
37	أدوات الدراسة الإستطلاعية	<b>05</b>
41	وصف المقياس	<b>06</b>
41	الخصائص السيكومترية للأداة	<b>07</b>
41	الدراسة الأساسية	<b>08</b>
41	منهج الدراسة	<b>09</b>
41	متغيرات الدراسة الأساسية	<b>10</b>
41	حدود الدراسة الأساسية	<b>11</b>
42	مجتمع الدراسة الأساسية	<b>12</b>
	الأساليب الإحصائية المستخدمة	<b>14</b>
44	<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل و مناقشة نتائج الدراسة</b>	
44	عرض و تحليل نتائج الفرضيات	<b>01</b>
44	عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى	<b>02</b>
45	عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية	<b>03</b>
46	عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة	<b>04</b>
47	عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة	<b>05</b>
	دراسة الحالة	<b>06</b>
51	<b>مناقشة نتائج الفرضيات</b>	
51	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى	<b>01</b>
52	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى	<b>02</b>
53	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية	<b>03</b>
53	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة و الرابعة	<b>04</b>
	مناقشة وتفسير دراسة الحالة	<b>05</b>
	خلاصة الفصل	

54	خلاصة الدراسة	
	توصيات الدراسة	
	المراجع	
	جدول يوضح قائمة الجداول	
	الملاحق	



الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	يوضح درجات وبدائل العبارات لمقياس الإحتراق النفسي	
02	يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإحتراق النفسي	
03	يوضح قيمة $\alpha$ cronbach's معامل مقياس الإحتراق النفسي	
04	يوضح المتوسطات الحسابية لاستجابات العينة على كل عبارة من عبارات المقياس	
05	يوضح الفروق بين العمر في الإحتراق النفسي	
06	يوضح الفروق بين الإصابة في الإحتراق النفسي	

## جدول يوضح قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	مقياس ماسلاش الأصلي للإحتراق النفسي
02	مقياس ماسلاش المعدل من طرف الطالبة مدوري يمينة
03	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام spss للفرضية الأولى
04	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام spss للفرضية الثانية
05	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام spss للفرضية الثالثة
06	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام spss للفرضية الرابعة

## مقدمة:

عرف العالم انتشار العديد من الأمراض المعدية مثل الإيدز و الإيبولا و السل ، و يدخل في هذا الإطار فيروس كورونا 19 الذي انتقل من الصين من مدينة يوهان و إنتقل عبر القارات و عبر المدن ، وهو شبيه بالأنفلونزا الموسمية من حيث الأعراض إلا أنه أكثر خطورة و أكثر فتكاً لأنه يمس الأعضاء الداخلية الحية وهو أسرع انتشاراً، و نظراً لارتفاع عدد الضحايا من مرضى و موتى فقد عرفت المجتمعات دعراً كبيراً أحدث قلقاً أثر على نفسية الشعوب العالم بصفة عامة و المجتمع الجزائري بصفة خاصة و أثر على الفئات العاملة كل على حسب الوظائف و علاقة الموظفين مع مواجهة خطر العدوى، أين تكثر التجمعات السكانية مثل المستشفيات و البلديات .

إن للبلديات العمومية دوراً بارزاً في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و ذلك نظراً لمساهمتها في تقديم الخدمات الإدارية و الاجتماعية و توفير الهياكل القاعدية و بالتالي النهوض بأوضاع المجتمع، وحتى تتمكن البلديات من القيام بهذا الدور على أكمل وجه عليها تجنيد مجموعة من الفاعلين، أطر سامية، إداريين، عمال و عاملات النظافة، غير أن هذا التجنيد قد يكون صعباً لما يتعرض له العمال و الموظفين من ضغوط مهنية متزايدة و متكررة و مستمرة و يمكن أن تكون مرتبطة بمصادر بيئية بشرية تنظيمية أو علائقية.

وبما أن البلدية تعتمد على المورد البشري يجب على القائمين على إدارة الموارد البشرية الحفاظ على الموظفين من الناحية الصحية الجسمانية، النفسية و الاجتماعية لرفع مستوى الرضا الوظيفي و لتجنب الاضطرابات النفسية و السلوكية

و مع تراكم الضغوط هذه جاءت جائحة كورونا لتزيد من سوء الوضع فقد كانت لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد و مخاوف كثيرة كونه فيروس جديد ولم يعرف مصدره و لا كيفية انتشاره و لم يكن له دواء فكل ما كان يعرف عنه انه ينتشر عبر ملامسة الأسطح و عبر الرذاذ الناتج عن تبادل أطراف الحديث و الكلام، العطس و السعال ، و كونه غير مرئي جعل الموظف يشعر بالذعر عند الخروج لأداء مهامه لأنه يضطر لملامسة النفايات المحتمل أنها حاملة للفيروس خاصة عند جمع نفايات بعض مخابر تحليل الدم و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ما يعرضهم أكثر لخطر العدوى و ارتفاع نسبة القلق لديهم.

## الفصل الأول: إشكالية الدراسة و أهميتها

- 1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

## الإشكالية:

إن طبيعة الحياة التي يعيشها الفرد في هذا العالم، تظهر بكل ما تكتظ به من مشكلات ومتطلبات نظرا لتعقيد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يصاحبها من قلق مستمر وتغيير سريع ومتواصل في جميع المجالات التي يشهدها عالمنا اليوم، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وأساليب إشباعها كما خلقت معها مجموعة من الآثار النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات.

يعرف العصر الحديث بعصر الضغوط النفسية التي أصبحت ظاهرة العصر و هي جزء من حياتنا اليومية و تحدث مع مختلف الفئات العمرية و هي على حسب حدتها و إستمراريتها فهي إيجابية في بدايتها لأنها محفزة للفرد من أجل القيام بأدواره في المجتمع سواء في الدراسة بالنسبة للطلبة والتلاميذ أو الموظفين كل حسب مجال عمله ، إلا أن الإفراط في التعرض لهذه الضغوط يعرض صاحبة إلى اضطرابات نفسية.

وهذا ما أكدته راوية دسوقي 1996 على اعتبار أن الضغوط النفسية التي تواجه الفرد تختلف من حيث المدة والشدة و تكرار المواقف الصعبة التي يواجهها الفرد ففي حالة استمرار الظروف المثيرة تترك آثار نفسية سلبية على الفرد.(سماني،مراد ،2011-2012)

يعتبر الاحتراق النفسي من أهم النتائج السلبية لتراكم الضغوط النفسية ، ولا شك أن العمل من أحد المنعطفات الهامة في حياة الأفراد،ومن المهم أيضا أن يكون العمل مرضيا و يحفظ كرامة الأفراد و يعتبره الأفراد كوسيلة لتحقيق أهدافهم وطموحاتهم، و يشعر الأفراد من خلاله بالفاعلية والمكانة الهامة في مكان عملهم وكذا في المجتمع بصفة عامة، فتقدير الموظف لنفسه يعود في الغالب لتقدير الآخرين له.( الهملان- فلاح فهد أمل،2017 ص 22)

أصبح موضوع الاحتراق النفسي من المواضيع الأكثر اهتماما في مجال البحوث العلمية الطبية و النفسية والاقتصادية الاجتماعية نظرا لارتباطه بالصحة النفسية ومختلف الخدمات الاجتماعية في اغلب المؤسسات.

هدفت دراسة عماد ريم إلى البحث عن تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالاعتماد على توصلت إلى أن الموظفين يشعرون بارتياح

أكبر إذا كان لديهم تعاون فعال مع زملائهم ، و بالتالي انخفاض في مستوى الاحتراق النفسي الوظيفي.(عماد ريم،2019)

و درست كلا من الأستاذة ملال خديجة و محرزي مليكة ،مستويات الاحتراق النفسي لدى أستاذة الجامعة و توصلوا إلى أن الأستاذ الجامعي يعاني من احتراق نفسي بمستويات متوسطة،كما وجدوا إن لتخصص الأستاذ الجامعي تأثير في وجود فروق فردية دالة في مستوى الاحتراق النفسي،كما أن الجنس ليس له تأثير في مستوى الاحتراق النفسي .( ملال خديجة ، محرزي مليكة 2018 )

و بحث الأستاذ خلاصي مراد عن مستوى الاحتراق النفسي و تفشيه بين الأطر الجزائرية، و توصل إلى أن هناك معانات من الاحتراق النفسي بين المتوسط و المرتفع على مقياس ماسلاش بأبعاده الثلاثة و وجود علاقة بين الاحتراق النفسي و بين الاهتمام بالموارد البشري من خلال المعانات من مجهدات مهنية،إضافة إلى حمل سيكولوجي مرتفع مقابل ضيق في حرية اتخاذ القرار و تدني في الدعم الاجتماعي.(خلاصي مراد،3013)

يعاني عمال الجماعات المحلية من العديد من الضغوط اليومية التي تواجههم ونخص بالذكر عمال و موظفي النظافة و المنظفات في بلدية السانية ولاية وهران ،فهم يشعرون بعدم الاهتمام من طرف المسؤولين .

وانطلاقا من كل ما سبق ذكره إضافة إلى تدمير عمال النظافة من نقص الإمكانيات المادية مثل ملابس الوقاية و الحماية مثل ( القفازات، الأحذية، الكمامات)و نقص الموارد البشرية نتيجة الخروج إلى التقاعد و عدم فتح مناصب جديدة، إضافة إلى التسرب المتزايد للموظفين

ومع كل ذلك أضافت جائحة كورونا دعرا و ضغطا كبيرين بين العمال و الموظفين. و من خلال ما سبق ذكره جاءت الدراسة الحالية بعنوان الاحتراق النفسي لذي عمال النظافة والمنظفات لبلدية السانية من جراء جائحة كورونا19 و اعتمدنا على الإشكالية التالية:

- ما هو مستوى الاحتراق النفسي عند عمال النظافة و المنظفات لبلدية السانية ؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين عمال النظافة خلال جائحة كورونا تعزي لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين عمال النظافة خلال جائحة كورونا تعزي لمتغير السن؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي لمتغير الإصابة كوفيد19؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نقترح الفرضيات التالية:

- مستوى الاحتراق النفسي لعمال النظافة أثناء جائحة كورونا مرتفع .
- توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين عمال النظافة و المنظفات في بلدية السانية تعزي لمتغير الجنس.

- توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين عمال النظافة و المنظفات في بلدية السانية تعزي لمتغير السن.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي لمتغير الإصابة كوفيد19.

و لدراسة الظاهرة نستعمل المنهج الوصفي لأننا بصد وصف جائحة كوفيد 19و تأثيرها على الموظفين ،ولا نقتصر على وصف الظاهرة بل تحليلها تحليلاً دقيقاً للوصول إلى حقيقة ووضع الموظف.

### أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في كون الموضوع جديد و البحوث حوله قليلة.
- بما أن الكوفيد19 جائحة جديدة فلا توجد دراسات حول العلاقة بينه وبين لاحتراق النفسي عند عمال النظافة .
- أهمية هذه الشريحة من العمال في المساهمة من الحد من انتشار الفيروس عن طريق جمع النفايات بانتظام و المشاركة في عمليات التعقيم و التي تعاني من مشاكل عديدة مهنية وأسرية.

### أهداف البحث:

- نسعى من خلال هذا البحث تحقيق مايلي :
- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي الناتج عن فيروس كورونا.
- التعرف على وجود علاقة ارتباطية بين الكوفيد والاحتراق النفسي.

### التعريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

#### الاحتراق النفسي إجرائيا:

هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على مقياس Maslach عند عمال النظافة لبلدية السانية.

#### تعريف كورونا 19 إجرائيا:

حسب منظمة الصحة العالمية ،هو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية، كوفيد 19 و هو مرض معد يسببه فيروس تاجي أكتشف حديثاً (-<https://www.who.int/ar/health>،2021)

## الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

- 1- تمهيد.
- 2- نشأة الاحتراق النفسي.
- 3- تعريف الاحتراق النفسي.
- 4- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.
- 5- أعراض الاحتراق النفسي.
- 6- أسباب الاحتراق النفسي.
- 7- أبعاد الاحتراق النفسي.
- 8- مراحل الاحتراق النفسي.
- 9- نتائج الاحتراق النفسي.
- 10- مقياس الاحتراق النفسي.
- 11- الوقاية وعلاج الاحتراق النفسي.
- 12- خلاصة الفصل.



## الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

### - تمهيد:

من الواضح أن العمل يساعد الفرد في الحفاظ على العيش الكريم ، و الصحة النفسية والجسدية و يمد الفرد بالثقة و القوة ، إلا أن ظروف العمل تختلف حسب نوعية الوظيفة والمجهودات المطلوبة لإنجاز هذه الوظيفة و من أجل الحفاظ على الصحة لابد لمتطلبات العمل أن لا تفوق قدرات الفرد الجسدية والعقلية ، وإلا ستكون لها انعكاسات سلبية على الفرد وصحته و قد تصل إلى حد الإنهاك و الاستنزاف .

### 1- نشأة الاحتراق النفسي :

يعود الاستعمال الأول للمصطلح burn out case الى graham green سنة 1960 اعتماداً على قصة الخبير العقاري الذي كان يعاني من تعب حاد وفقد اللذة في العمل وفي سنة 1969 أشارت loretta bradley إلى التعب المهني المؤدي إلى الاكتئاب النفسي الناتج عن الضغط

كما عرفه freden berger 1974 "بأنه إفراط الفرد في استخدام طاقاته ،حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته"

كما تري goutier (2003) إن المفهوم حديث النشأة و يعود إلى فترة السبعينات و هي تعتبره مصطلح سيكاتري يشير إلى مهنيين يحترقون جسدياً و انفعالياً و علائقياً و سلوكياً،و بالتالي يفقد الفرد المثالية التي كان يسعى إليها و يفقد الطاقة والتحفيز(سراي مهدي -2011-2012)

### 2- تعريف الاحتراق النفسي:

#### لغويا:

الاحتراق النفسي له علاقة بالنار كم جاء في المعجم الوسيط 1985- فنقول حرق يحرق حرقاً و أضيفت لها الألف و التاء فأصبحت احتراقاً و الحرق نقصد به النار و لهيبها ، و يشير أيضاً إلى الهلاك و الحرق بالنار (مهدي سراي 2011-2012)

كما يشير(طه فرج عبد القادر،مصطفى راغب،2010) بان مصطلح الاحتراق Burn Out يعرف بمفاهيم مادية و يرادف حالة توقف الاحتراق Combustion بسبب استهلاك أو نفاذ الوقود و استخدام الوصف بصفة مجازية مع الأفراد لوصف حالة استنزاف الطاقة النفسية و البدنية للفرد.

حاول سيوتون siw tone أن يقرب المفهوم من خلال تعريف الاحتراق النفسي بصورة مقارنة لتعريفه الفيزيقي بأنه كناية تستخدم بنطاق واسع لنصف حالة أو عملية الإنهاك النفسي تشبه خمود حريق أو إنطفاء شمعة.

### **تعريف الاحتراق النفسي اصطلاحاً:**

هو حالة نفسية من التعب والإرهاق يصاب بها الفرد عندما يصبح غير قادر على المزيد من المواقف الضاغطة وهذا ينعكس سلباً على مردودية العمل كما يؤثر على علاقة الفرد مع المحيطين به بصفة عامة. (د- ديبى رابح، نويشي فاطمة الزهراء، 2015،)

**تعرفه كريستينا ماسلاش- Cristina Maslache :** هو حالة من الاستنزاف و الإنهاك الجسدي و الانفعالي و العقلي التي تظهر على شكل إعياء شديد و شعور بعدم الجدوى و فقدان الأمل

،وتكوين مفهوم سلبي و نهج اتجاهات سلبية نحو العمل و الحياة و الناس،وأضافت بأنه "الاحتراق النفسي هو فقدان الموارد، قلة الدافعية ، فقدان الطاقة، قلة الانجاز الشخصي، مخاوف متعلقة بالضغط " (مهدي سراي-2011-2012)

**تعريف ماتسون و افينسفيتش 1987 (Matteson & Ivencevich) :** هو عملية سيكولوجية تنجم عن ضغط العمل المستمر مؤدية إلى استنزاف عاطفي و تبديد الشخصية و تدني الانجاز الشخصي (الهملان- فلاح فهد أمل، 2017 ص 22)

**تعريف كيرياكو 1987 Kyriacou :** الاحتراق النفسي هو عبارة عن مؤشرات سلوكية تنتج عن الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد أثناء أداء مهامه في العمل و لفترة طويلة مما يؤدي به إلى الاستنفاد التدريجي للرضا الوظيفي و الحماس والرغبة في العمل مع تزايد الشعور بالقلق(طايبي نعيمة، 2012-2013 ص16)

**وحسب روجرز 1987, ROGERS :** يعتبره مجموعة من العلامات و الأعراض التي تظهر معا و التي تعبر عن المشاعر و يتم تحديدها من خلال تأثيرها الوجداني و النفسي و الفيزيولوجي على الأفراد وتشمل التأثيرات فقدان الطاقة و استنفاد القدرات الجسدية و النفسية و الاستنزاف الوجداني (الهملان أمل فلاح فهد ، 2017، ص22)

**تعريف موس Moss :** هو شعور عام بالإنهاك و الذي قد يتطور عندما يواجه الفرد الكثير من الضغوط مقبل القليل من الرضا (2)

**تعريف فاربر 1991 Farber :**

و هو مجموعة من الأعراض المتعلقة بالعمل تنشأ من إدراك الفرد للتباين بين الجهد و العائدات و يحدث غالباً للأشخاص الذين يتعاملون بصفة مباشرة مع العملاء و تؤدي إلى الانسحاب و اللامبالاة و الإرهاق العاطفي و البدني. (الهملان- فلاح فهد أمل، 2017ص 22-23)

### **تعريف تايلر Taylor 1986 :**

هو إرهاق واستنزاف للقوة و النشاط العام .(2)

### **تعريف جاكسون Jackson 1984 :**

هو إرهاق انفعالي و جسمي وسخط على الذات و على الآخرين و على العمل و فقدان الحماس و يكون للفرد ركود وبلادة و انخفاض في مستوى مردودية الفرد في عمله. (مهدي سراي- 2011-2012)

**تعريف لازاروس lazarus :** بأنه عبارة عن حالة إجهاد ناجمة عن أعباء و متطلبات متواصلة، زائدة ملقاة على الأفراد تفوق قدراتهم المهنية كما يذهب كل من "بيركان" و"هارتمان" الى ان الاحتراق النفسي استجابة إلى الإجهاد النفسي والأداء المنخفض في العمل ، وكذا أسلوب التعامل مع الآخرين" (عسكر علي، 2002 ،ص 22- 30 )

### **تعريف زيدان السرطاوي (1997):**

هو إستجابة الفرد للتوتر النفسي الناجم عن ضغوط و أوضاع العمل الضاغطة الذي يتصل مباشرة بالأفراد (الهملان أمل فلاح فهد ، 2017،ص23)

### **3- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي :**

إن مصطلح الاحتراق النفسي حديث النشأة لكن سنحاول ذكر اهم التفسيرات النظرية التي تناولته، انطلاقاً من المدرسة الفيزيولوجية والسلوكية ثم نفس النظرية التحليلية.

### **3-1نظرية التحليل النفسي:**

تعد النظرية من أهم نظريات علم النفس التي تفسر السلوك الإنساني، بحيث يفسرون الاحتراق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا بصفة متواصلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل و هو ناتج عن عملية الكبت أو الكف للترغبات غير المقبولة و المتعارضة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع بين مكونات الشخصية و هو نتاج لعملية الكف و الكبت للترغبات غير المقبولة بل و المتعارضة مع مكونات الشخصية مؤدية إلى الاحتراق النفسي. (عمار الفريحات، وائل الربضي، 2010)

يرجع المحللون النفسانيون الاحتراق النفسي لعوامل ذاتية لاشعورية مكبوتة في أعماق الفرد الذي جعلته شدة الضغوط الناتجة عنها عجز عن تسيير كمية الإثارة المتراكمة عليه من الهو ومن العالم الخارجي الذي تمثله سلطة الأنا الأعلى فعجز الأنا في عدم قدرته على الحفاظ على ثبات مستوى الطاقة النفسية التي تؤدي إلى استنزاف طاقته الداخلية وشعوره بقلّة الانجاز وسوء تقدير ذاته. (محمد شحاتة الربيع، 2006، ص77،) إن الاحتراق النفسي بكل ما يتضمنه من مشاعر سلبية نحو الذات والغير وسوء تقدير الذات والانتقاص من قيمتها وقدرتها على الانجاز إضافتا إلى تبدل المشاعر وفقدان الدافعية للعمل، وكل هذا يعني بان الطاقة المستثمرة في العمل قد استنزفت بسبب فشل الأنا كمنظمة دافعية في الحفاظ على توازن الذات فان الجهاز النفسي للفرد يصبح فارغ من الطاقات النفسية التي كانت تدفعه للعمل والحياة، وبالتالي يفقد ثقته في نفسه وفي مجتمعه وجعله محبطا ومكتئبا إلى درجة فقدان الدافعية للعمل ويصبح أدائه أليا عمليا وهذا يعني بان التصور المثالي لقدراته ونظراته الايجابية قد انفصلا عن العواطف التي كانت ترتبط به كحب العمل والثقة في الذات وهذا أدى إلى استنزاف طاقات العمل دون تحقيق طموحاته المهنية ومن هنا فان الإخفاق في التوافق المهني سيؤدي إلى الاكتئاب والإحباط والاحتراق النفسي. (عبد الستار إبراهيم، عسكر عبد الله، ، 2005، ص132)

**2-3 - النظرية الفيزيولوجية :** يعتبر هانز سيللي أهم من درس الطبيعة الفيزيولوجية للضغوط حيث صنفها وبين أهم المراحل التي يمر بها الفرد للتوافق معها.

كما بين أهمية الضغوط في تحفيز الطاقات الفردية لمواجهة الأخطار و التعامل مع المثيرات المؤلمة و بين دورها في إعطاء الفرد دفعة للوصول إلى أهدافه و نوه أيضا إلى سلبياتها عندما تكون حادة و تستنفد كل الجهود الفردية، وفي كثرة التعرض لهذه الضغوط تترتب عنها آثار سلبية كثيرة تجعل الفرد يعاني من أمراض جسدية ومظاهر لاضطرابات عضوية أخرى، إن تكرار الضغوط اليومية وتزايد شدتها باستمرار تجعل الفرد يعاني من أعراض مرضية فيزيولوجية نتيجة للضغوط مثل ارتفاع ضغط الدم وأمراض المفاصل، فحسب النظرية الفيزيولوجية فان عجز الفرد عن التعامل السوي مع الضغوط في الموقف ذاته يؤدي إلى تطورها وهذا ما يؤدي إلى الوقوع في متلازمة الاحتراق النفسي

كمرحلة نهائية للضغوط الشديدة وبالتالي لا يمكن مواجهتها بشكل ايجابي أثناء الموقف الضاغط .

على الرغم من تركيز هذه النظرية على العوامل الفيزيولوجية، إلا أن الإنسان تشكله مجموعة مكونات وراثية بيئية تمكنه من تحقيق التوافق دون الإصابة بالأمراض (عسكر علي، 2009 ص11-14)

**3-3- النظرية السلوكية :** تهتم المدرسة السلوكية بالعوامل الخارجية والسلوك الظاهر، تعتبر السلوك الإنساني ناتج عن عوامل بيئية متفاعلة اكتسبها الفرد من خلال التعليم ومن خلال دراسة بافلوف وسكينر وغيرهم. أكدوا على أهمية الاشراف في عملية التعلم وبينوا بان الأفراد يكونون أسوياء إذا أحسنوا التعلم بطرق ايجابية، أما إذا أصابهم الاضطراب فهذا عائد إلى تعلمهم عادات سيئة لم تمكنهم من التوافق ويمكن علاجها عن طريق إطفاء السلوك السيئ وتعزيز السلوك السوي وتعويده على الاشراف كرد فعل سوي وسريع وبعد إعادة اكتسابه يعدل السلوك ويشفى الاضطراب خاصة وإنهم يعتبرون العرض هو المرض وزواله يعني الشفاء . وفي هذا الصدد يقول ايزك (Esik) بالنسبة لنا في الطب النفسي العرض هو المرض كل الاعراض استجابات انفعالية ناتجة عن إشراف غير ملائم . (ميموني، 2011، ص33)

وهذا يعني بأن الموظف ، يصاب بالاحترق النفسي نتيجة تعلمه عادات وأساليب سلبية للتعامل مع الضغوط النفسية ، فبدل الاستجابة للضغوط و الإحباطات باستراتيجيات تعامل توافقية ، استجاب لها الموظف بطرق غير ملائمة نتيجة لكثرة العوامل الضاغطة واستمرار شدتها وبما أنها عوامل بيئية خارجة عن الذات يمكن علاج تأثيراتها بسهولة بواسطة تعديل سلوك العمال عن طريق تعويدهم وتعليمهم طرق مناسبة للتعامل مع الضغوط والتعزيز الجيد و محاولة تخفيف العوامل التي من شأنها خلق الاضطراب ، وتفادي المصادر الضاغطة في بيئة العمل وتعلم طرق سوية لتسيير الضغوط و الإحباطات التي من شأنها الحد من انتشار متلازمة الاحترق النفسي إلا أن هذا غير كافي فهي ليست نتيجة عوامل مهنية فقط بل تفاعل عوامل نفسية فيزيولوجية مهنية واجتماعية وعلاجها يقتضي الاهتمام بكل أسبابها الحقيقية وحلها و هذا ما يسعى له علم النفس الصحي .

#### **3-4 النظرية الوجودية:**

حسب النموذج الذي قدمته **Ayala Pines (1993)** تركز في تفسيرها على المناخ الثقافي أين يصبح العمل بالنسبة لعدد من الموظفين موضوع البحث عن معنى الوجود و هذا ما يفسر أن الأسباب الأولى للاحتراق النفسي تأتي من حاجة الموظفين لاعتقادهم بأن حياتهم لها معنى في تأدية وظيفتهم و أن الأشياء التي يقومون بها ذات فائدة وأهمية . (Truchot ,2006 ,Hallberg ,2005)

الاحترق النفسي حسب pines يتعلق باعتقاد الموظف أن مساهمته الشخصية في العمل ليست مهمة و بدون معنى و هذا ما يجعله يقلل من قيمة عمله ومهاراته، و كنتيجة لتراكم هذه الأحاسيس يتعرض للاحتراق النفسي ، ولذلك كلما تعلق الموظف والتزم أكثر بوظيفته كلما كان احتمال تعرضه للاحتراق النفسي أكثر في ظل الضغوط المهنية. (Truchot ,2006 ,Hallberg ,2005)

ونستنتج مما سبق بأنه عندما يعاني الموظف من الفراغ الوجودي الذي يحرمه التقدير و الذي يشجعه على مواصلة حياته العملية و الاجتماعية.و بالتالي يمكن ان يتعرض للاحتراق النفسي.

#### **4- أعراض الاحتراق النفسي:**

ذكر "سيدوالين ( 1982 )" Cedoline في كتابه الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي : أعراض الاحتراق ، و قال أنه من النادر أن نجد شخصا خاليا من هذه الأعراض والتي أهمها :

#### **4-1الأعراض الجسمية :**

الإجهاد و الإرهاق الجسدي

الاستنزاف.

تشنج العضلات والألام البدنية

الصداع الشديد و المستمر.

ارتفاع ضغط الدم

أمراض القلب و القولون العصبي و الكوليسترول .

الضعف الجنسي .(سراي مهدي ،2011-2012)

#### **4-2 أعراض سلوكية:**

تكرار الغيابات .

تغيير مكان العمل.

العدوانية.

التعب عند القيام بأقل مجهود.( سراي مهدي ،2011-2012)

#### **4-3الأعراض الاجتماعية :**

- إعطاء الموظف وقته الكامل لعمله على حساب نفسه وبيته.

- الانسحاب الاجتماعي

- السخرية

- السخط على الآخر أو التذمر

- انخفاض في تقدير الذات

- الدعاية الساخرة وتفريغ الضغط في البيت
- العزلة الاجتماعية (سماني مراد، 2011-2012)

#### 4-4 الأعراض النفس - عاطفية

- التبرير
- الإنكار
- الشعور بالاحباط و القلق وكثرة الغضب
- الاكتئاب
- جنون العظمة و اللامبالاة
- نقص تقدير الذات
- الاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير (سراي مهدي، 2011-2012)

#### 5-4 الأعراض الروحية

عندما يصل الاحتراق النفسي إلى المرحلة النهائية، فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة

- الثقة بالنفس متدنية،
- فعالية العمل ضعيفة
- ضياع العلاقات الاجتماعية.
- تسيطر على الفرد فكرة الهروب من الواقع (جعيجع عمار، 2018 )

و بالتالي يصبح أمام الموظف ثلاثة خيارات إما التقاعد أو تغيير الوظيفة أو التخلي عن الوظيفة.

وهذا ما نشهده في معظم البلديات خاصة بالنسبة لعمال النظافة و المنظفات، و هذا ما يزيد من تفاقم الوضع وزيادة الاحتراق النفسي لدى بقية الموظفين لأنهم سوف يواجهون أعمال إضافية زيادة عن عملهم .

#### 5- أسباب الاحتراق النفسي:

لاحظ فرودنبيرغر freudenberger أن الأفراد الذين يملكون الصورة المثالية على أنفسهم والمخلصين الملتزمين الذين تكون لديهم الدافعية القوية للنجاح المهني، و الذين يتميزون بنشاط خاص وقدرات للقيام بالعمل هم المعرضون للاحتراق النفسي، حيث ينتهون بفقدان الارتباط مع أنفسهم . وحسب ماسلاش و

ليتر leiter et maslach فالخلل الأساسي لا يرجع إلى الشخص ذاته بل إلى محيط العمل الذي يعمل فيه، فالاحتراق النفسي كعرض نتيجة لحالات وضعية في العمل رغم أن هذه الظاهرة مرتبطة بالفرد . (معلوم ليلى، 2014-2015 ص 129)

يعتقد كل من إغزافيير و ليجرون Xavier légeron.D et Bernard أنه يجب معالجة المحيط وليس الفرد بحد ذاته ، لأن العوامل المحيطة به هي التي تؤدي إلى ظهور الاحتراق النفسي مثل: عبء العمل ، تعقد المهام، غياب الرقابة، عدم القدرة بالقيام بالنشاط، عدم وجود علاوات و الاعتراف بالجهود المبذولة ، عدم وجود الدعم الاجتماعي والتوافق مع فريق العمل ، عدم توافق قيم الفرد مع قيم المؤسسة، الشعور بعدم المساواة و عدم توفر مصادر المعلومة لإنجاز العمل ، هذا ما يؤدي في النهاية إلى ظهور الاحتراق النفسي عند الفرد الذي يظهر على أنه مرتبط بالسمات الشخصية و العوامل المحيطة بالفرد و بالتالي كل فرد معرض للاحتراق النفسي إذا كان في المحيط المهني الذي يسبب الأمراض

الاحتراق النفسي في المنظمة يكون بسبب عبء العمل، الأوقات التناوبية، القيود في وسائل العمل في الوضعيات الخطيرة، قلة الاتصالات، غموض الدور، غياب الاعتراف والدعم... الخ. وفي هذا الصدد قد تم تحديد المجالات المعرضة للاحتراق النفسي و هي مجال الصحة، التعليم ، الأعمال الاجتماعية... الخ، فهي مهن يكون الاتصال مع الناس أكثر رغم أن كل الأعمال تسبب الاحتراق النفسي إلا أن المجالات التي تكون طبيعتها تفرض التعامل مع الناس (كالمعمل مع الفريق أو تكون مسؤول على مجموعة من العمال ) هي أكثر عرضة للاحتراق النفسي. (معلوم ليلى، 2014-2015 ص 132)

و من أجل إعطاء صورة كاملة سنعرض الأسباب الخاصة بالفرد، الاجتماعية و أخيرا الأسباب الخاصة بالمستوى التنظيمي أو ظروف العمل:

بحيث أشارت أغلبية الدراسات إلى أن العامل الشخصي و الاجتماعي بالرغم من أهميتهما إلا أنهما يشكلان حوالي 40% من أسباب الاحتراق النفسي ، مقارنة مع العامل التنظيمي الذي يشمل 60% من أسباب ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين. و سنتطرق فيما يلي لكل مستوى من المستويات السابقة بشيء من التفصيل على النحو التالي :

#### **أ -الجانب الفردي أو الشخصي :**

إخلاص والتزام الفرد و الانتماء لعمله يكون أكثر عرضة للاحتراق من غيره من العاملين لأنه يقع تحت تأثير ضغوط العمل

و حسب دراسة Juaticetal و زملائه على عينة من العمال المصابين بالاحتراق النفسي وجدوهم يتسمون بالخصائص التالية:



الالتزام الزائد.

– عدم الوعي بحدودهم و قدراتهم.

– التفاني الشديد في العمل.

– عدم الفصل بين الحياة الشخصية و مجال العمل. (مدوري يمينة، 2014-2015)

- كما أن الخصائص الشخصية تؤثر في استجابة الفرد للضغوط النفسية و الاحترق النفسي، اذ تتفاوت احتمالات التعرض للاحتراق النفسي من شخص لآخر، حيث يكون بعض الأفراد أكثر قابلية من غيرهم للإصابة بالاحتراق مثل مركز الضبط و الصلابة و المثابرة.
- درجة تقييم الفرد لذاته.
- أن يطلب الشخص من نفسه أكثر من قدرته.
- أن تكون توقعاته جد عالية.
- ضعف العلاقة مع الرؤساء و الزملاء.
- العبي الزائد.
- عدم وضوح الدور، لا يعرف الشخص الدور المطلوب القيام به في عمله.
- التعامل المتكرر الضاغط و المستمر لمدة طويلة مع الآخرين .
- قلة الأجر و الحوافز.
- القيام بنفس الأعمال مع قليل من التغيير خصوصا في حالة عدم أهمية هذه الأعمال .
- النقص في الإحساس بالانجاز، و المعنى في العمل (سماني مراد، 2011-2012).

## ب - الجانب الاجتماعي :

إن الموظف أحيانا يكون بحاجة إلى مشاركة الآخرين في بعض المهوم و الأفراح و التنفيس في حين هناك بعض الأعمال تتطلب فصلا في المكان و عزلة اجتماعية عن الآخرين حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة و الحسابات داخل المختبرات و المكاتب المغلقة. (طايبي نعيمة 2012-2013)

- يعتبر المساندة الاجتماعية مصدرا مهما من مصادر شعور الفرد بالأمن النفسي خلال قيامه بأداء مهنته و خاصة عندما يواجه صعوبات أو أخطار تهدده، و يدرك أنه لم يعد قادرا على مجابتهها، و أنه بحاجة الى عون الزملاء و مؤازرة الآخرين. و على الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت تأثير المساندة الاجتماعية في خفض الاحتراق النفسي، إلا أنها لم تحسم بعد أي مصادر المساندة أقوى في خفض الاحتراق، فبعض الدراسات كشفت على أن المساندة التي تأتي

من قبل الزملاء تعد أقوى من تلك التي تأتي من الأسرة و المشرفين، بينما البعض الآخر من الدراسات أشارت الى أن التأثير الأقوى كان لمساندة المشرفين.(مدوري يمينة،2014-2015)

**ج – الجانب التنظيمي أو ظروف العمل :** يمكن ربط الأسباب -بغموض الدور وهو حسب ما يعرفه زيلرز : حالة من الشك تحدث عندما يكون العاملون غير واثقين من أهدافهم و وسائلهم لتحقيق هذه الأهداف .و يرجع غموض الدور إلى الاختلاف بين ما يتوقعه الآخرون من الفرد العامل في عمله، و بين ما يجب أن يعمل به بالفعل ، و يوجد العديد من العوامل التي تتسبب في حدوث غموض الدور منها:

- بداية استلام عمل جديد، الترقية أو النقل.

- تعيين رئيس جديد.

- التغيير في البيئة التنظيمية أو إعادة التنظيم في المؤسسة.

إن زيادة أعباء العمل تزيد من الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأفراد، حيث يشعرون بأنهم مثقلين بالأعباء المهنية خاصة عندما تكون هذه الأعباء موقوتة، مما يخلق لديهم حالة من المهام يتعين عليهم البدء بها أولاً، القلق و التوتر من أجل انجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد، وبالمقابل فإن أعباء العمل بدورها تعتبر مصدر إزعاج للفرد، و تتمثل قلة أعباء العمل في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد، فيجد الفرد نفسه عرضة للملل ، و اهتزاز ثقته بنفسه وخاصة عند التحدث عن الانجازات الوظيفية، فتقل الدافعية للعمل، هذه المظاهر إذا تراكمت لفترة زمنية طويلة ، تتحول بدورها إلى الدخول في مرحلة الاحتراق النفسي.(علي 2000 :101)،عسكر

يمكن أن نلخص المسببات الخاصة بالمستوى التنظيمي و ظروف العمل في مايلي :

1- ا افتقار الموظف لمصادر النفوذ لحل المشاكل التي تواجهه سوف يكون مصدر للضغط،و في حالة استمرار هذه الحالة يحدث الاحتراق النفسي.

1- إن العمل الرتيب الخالي من الإثارة و التنوع و التحدي يؤدي حتما إلى الضغط و الاحتراق النفسي.

3-إن أي فشل يواجهه الموظف في تحقيق الحاجيات الشخصية خلال عمله يساهم في حالة عد الرضا و الضغط و بالتالي الاحتراق،الموظفون يأتون إلى عملهم و هم متوقعون الكثير ،فهم يريدون زملاء مساندين،و عملاء يقرون بالجميل ،و عملا مشوقا مثيرا زيادة عن الاستقلالية ،و راتب كاف لتحقيق متطلباته و متطلبات عائلته ،فرصة للتقدير والتطور الوظيفي ،مسئول كفى و متفهم ،شعور بالانجاز ،ولسوء الحظ غالبا يصابون بخيبة الأمل (طايبي نعيمة،2012-2013)

كما يمكننا إضافة البيروقراطية المتزايدة ،نقص الدعم والمكافئات و التحفيز،تخصيص وقت كافي للراحة.

أما في مجال بحثي هذا فيمكن أن نتطرق إلى أسباب أخرى خاصة بعمال النظافة العمومية لبلدية السانية وهي كالآتي:

- التعرض الدائم للروائح الكريهة .
- ضغط في الوسط المهني مقابل نقص في تقدير الذات.
- الشعور بأن عملهم شاق ولا ينتهي، حيث أنهم يقومون بالتنظيف وبعد ساعات من عملهم يعود كل شيء لما كان عليه.
- الرتابة في العمل أثناء القيام بجمع النفايات والاضطرار إلى الجري أثناء جمع النفايات المنزلية .
- عدم توفير وسائل الحماية والوقاية بصفة دورية.
- العلاقات السيئة بين الزملاء و رؤساءهم .
- تدني الراتب.
- شعور الموظف بأنه غير قادر على السيطرة و التعامل مع ضغط العمل وضغط الوقت

## **6- أبعاد الاحتراق الوظيفي:**

تتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي فيما يلي:

**6-1 الاجهاد العاطفي:** يعتبر جانب أساسيا من جوانب الإرهاق الوظيفي ، و هو الشعور بأن الفرد يشعر بالتوتر بسبب قلة الموارد العاطفية لديه و التي توفر له الطاقة والحيوية و النشاط ،و يرتبط هذا البعد بشكل أساسي بضغوط العمل بما في ذلك الشعور بالاستنزاف العاطفي و الجسدي ،و انخفاض الطاقة و عدم القدرة على إنجاز العمل و تشمل أيضا الشعور بالتعب الفردي و العجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية تحت الضغوط و مسؤولياته التي تجاوز طاقتة ومن أهم سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد علي الذهاب إلي العمل واعتبار ذلك فكرة مفزعة بالنسبة له .

**6-2 تبدل المشاعر:** هو البعد الأوسع للاحتراق الوظيفي وهو يشير إلي المواقف السلبية تجاه الآخرين وعدم قدرة الفرد الشعور بأي إحساس تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم (محمود السيد إمام، 2018 ص 337)

و أعراض هذا البعد هي المعاملة القاسية، التشاؤم، الانتقاد المفرط، والتهمك والسخرية و لقاء اللوم على الزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة مشاعر الآخرين(محمود

السيد إمام، 2018) كما يتصف بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو الزبائن و المستفيدين بخدمات الشركة وقلة العناية بهم (سماني مراد، 2011-2012)

**6-3- نقص الشعور بالإنجاز الفردي:** تشير كل من (ماسلاش و جاكسون ، 1984) إلى "استجابة الفرد العديمة الشعور و القاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية (سراي مهدي 2012، 2011) ينجم ضعف الانجاز الشخصي عن الإجهاد العاطفي و رد الفعل العدواني نحو الآخر ويشير هذا البعد ميل الفرد إلى تقييم نفسه بشكل سلبي مما يجعل الفرد يشعر بأنه غير قادر علي تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه لا يستحق مهنته وعمله ونقص

تقديره لذاته وعدم قدرته للتكيف مع الضغوط وهو يرجع إلي نقص الشعور بالكفاءة والفاعلية والفشل في العمل وضعف الإنتاجية وانخفاض الدافعية وعدم القدرة علي العمل بكفاءة . (محمود السيد إمام 2018 ص338)

### **7- مراحل الاحتراق النفسي:**

يمر الاحتراق النفسي بعدة مراحل حتى يصل الفرد الى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي، و تتمثل هذه المراحل حسب ماتيسون و أنفاسيفيش ( 1987 Matteson Ivancevich فيما يلي :

**7-1 - المرحلة الأولى: مرحلة الاستغراق** هو ما يتوقعه الفرد من العمل، و ما يصطدم به في الواقع حيث

يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض. يظهر العامل في هذه المرحلة مستوى عال من الرضا المهني، و لكن إذا حدث عدم اتساق بين ما أشياء معينة.

**7-2- المرحلة الثانية مرحلة التبدل:** يستمر مستوى الرضا المهني في الانخفاض و الكفاءات تقل ، و ينخفض مستوى الأداء في العمل، و يظهر العامل أعراض الإجهاد الذي يواجهه في العمل ، فيشعر الفرد باعتلال على مستوى صحته، من خلال سرعة الانفعال ، القلق الدائم، الأرق، النسيان، و صعوبة التركيز و الصداع فينقل اهتمامه إلى مظاهر مخالفة في الحياة لملاً وقت الفراغ .

### **7-3- المرحلة الثالثة مرحلة الانفصال:**

يبدأ الفرد يدرك ما حدث، و يبدأ في الانسحاب النفسي و اعتلال صحته البدنية و النفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي، و تتضمن هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية التالية:

- التأخير عن مواعيد العمل.
- تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل.

- و زيادة استهلاك المنبهات.
- الانسحاب الاجتماعي.
- الشعور بالتعب المستمر.

#### 4-7- المرحلة الرابعة المرحلة الحرجة:

و هي أقصى مرحلة للاحتراق النفسي، و فيها تزداد الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية، و يختل تفكير الفرد ، نتيجة شكوك الذات، و يصل الفرد إلى مرحلة الانفجار أين يفكر في ترك العمل، و قد يفكر في الانتحار

و قد ترتبط هذه المرحلة كذلك بمشكلات نفسية و بدنية مثل:

- الاكتئاب المتواصل.
- واضطرابات مستمرة في المعدة.
- و تعب جسيمي مزمن.
- و إجهاد ذهني مستمر.
- و صداع دائم.
- و الرغبة في الانسحاب النهائي مع المجتمع . (مدوري، يمينة 2014-2015)

كما يشير Calamidas إلى تشكل أعراض الاحتراق النفسي لدى العمال وفق مرحلتين متتابعتين هما:

**1 - مرحلة الأعراض الأولية:** تظهر أعراضها في الحديث المستمر عن التقاعد ومزاياه للخلاص من العمل حرص الموظفين على الإجازات والعطل والأعياد بإبداء الفرحة لها، السرعة في الذهاب إلى البيت مباشرة بعد انتهاء العمل.

**2 - مرحلة الأعراض المتقدمة:** تظهر من خلال الإحساس بالإجهاد والقلق اليومي، عدم التركيز في العمل مع الإرهاق الذهني و الاندفاع نحو العمل بطريقة سلبية، تجنب التعامل مع الزملاء و الانطواء على النفس التذمر المستمر ورفض المهام الجديدة بحجج غير منطقية(خرف الله، بلعالية و سعد العايب، 2019).

#### 8- نتائج الاحتراق النفسي:

إن الاحتراق النفسي يؤدي إلى عدة نتائج سلبية إما على مستوى الجماعة أو المنظمة و المؤسسة، إضافة إلى نتائج عائلية:

- **أ على مستوى الفريق:** فالأضرار التي تنجم عن الاحتراق النفسي على مستوى المنظمة هو نقص إنتاجية الجماعة و نوعية العمل ، أيضا زيادة مشاكل بين أفراد الجماعة و اضطراب العلاقات فيما بينهم

- **ب على المستوى التنظيمي:** يؤدي الاحتراق النفسي إلى نتائج ضارة داخل المنظمة وتتمثل في ارتفاع ظاهرة التغيب.

- الدوران في العمل.

- ارتفاع عبء العمل والضغط الإضافي ... الخ

- **ج على مستوى المؤسسة:** زيادة النفقات الصحية والتعويضات على البطالة ... الخ

- **د على مستوى العائلي:** فعندما يمس الاحتراق النفسي الحياة الشخصية للفرد فمن المؤكد أنه سيؤثر على علاقته مع بقية الأسرة فهو ينتقل ك العدوى .و يظهر من خلال:

- عدم التفهم والعجز أمام المحيط.

- التوترات العائلية تكون عالية. (معلوم ليلي 2014-2015)

## **9- مقياس الاحتراق النفسي :**

يعتبر مقياس "ماسلاش" أشهر مقاييس الاحتراق النفسي، إذ أن الكثير من الدراسات نبهت بقيمته العلمية والسيكومترية، وصفت "الدرمان" Alderman هذا المقياس بأنه الأكثر استخداما لقياس الضغوط المهنية، حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة، يقيس هذا المقياس الاحتراق النفسي في مجال الخدمات الاجتماعية والإنسانية، أعده " : كل من Maslach Christina و" Jackson Susan" من جامعة كاليفورنيا بمریکا سنة **1981**

يتضمن المقياس في الصورة الأصلية له 22 فقرة مقسمة على ثلاثة أبعاد أساسية وهي:

- الإنهاك الانفعالي (9 فقرات)

- تبدل الشخصية (5 فقرات)،

- الانجاز الشخصي (8 فقرات)،(محرزي مليكة ،ملال خديجة،2018)

وتوجد ثلاثة نسخ من هذا المقياس وهي :

1- النسخة الأولى HSS-MBI أو HSS-MBI human services survey- 1981 وهي مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية مثل : الطب، التمريض، الاستشارة الاجتماعية وغيرها من التخصصات .

2- النسخة الثانية (ES-MBA) أو (ES-MBA) (1986) : - MBA Educators Survey وهي نسخة معدلة وموجهة إلى مهن التعليم والقطاعات الثقافية، وهي النسخة التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة .

3- النسخة الثالثة (GS-MBI) أو (GS-MBI) (1996) : - MBA General Survey وهي طبعة عامة، خاصة بالقطاعات الخدماتية المتبقية وتقيس علاقة الموظف بعمله.(سماني مراد،2011-2012)

ويكمن الاختلاف بين النسخ الثلاثة تغيير كلمة "عميل" بكلمة "طالب"، حيث تكون الإجابة عن فقرات هذا المقياس بتدرج يدل على تكرار الشعور بتدرج يتراوح من 0 ≤ 6 درجات، ويتمثل بعد "تكرار الشعور" في سلم يتكون من 07 بدائل، بحيث تتراوح الاستجابة على كل فقرة من : "أبدا" إلى "كل يوم" ويطلب من الشخص وضع علامة في الخانة المناسبة والتي تعبر عن تكرار الشعور بها . وتتراوح درجات المقياس من 00 إلى 132 بالنسبة للمقياس ككل، بينما تتراوح من 00 إلى 54 لبعد الإنهاك الانفعالي، ومن 00 إلى 30 لبعد تبدل الشخصية، ومن 00 إلى 48 لبعد نقص الانجاز الشخصي.( محرزى مليكة ،ملال خديجة،2018)

## 10- الوقاية وعلاج الاحتراق النفسي:

هي حالة مؤقتة ويمكن تفاديها . و الوقاية منها و يمكن أن يحقق الفرد التوازن من حيث الأغذية، النشاط الحركي، الاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية و المكتملة للجهود و عامة يمكن الوقاية من الاحتراق النفسي بإتباع الخطوات التالية:

➤ تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.

➤ تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باستعمال الاختبارات التي توضح له الأسباب.

➤ تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوات السابقة .

➤ اتخاذ أساليب عملية لمواجهة الضغوط و منها:

- اكتساب صداقات للحصول على العم الاجتماعي.

- تسيير الوقت.

- تنمية هوايات و حضور الأنشطة الترويحية.

- الابتعاد عن مكان العمل كلما أمكن ذلك.

- الاستعانة بالمختصين إن أمكن.
- الإدراك الشخصي بوجود المشكل من أجل مواجهتها. (سماني مراد، 2012، 2011)

### خلاصة الفصل:

ما يمكن استخلاصه في نهاية هذا الفصل هو أن الاحتراق النفسي يعتبر كنتيجة نهائية لكثرة الضغوط المهنية و عوامل أخرى مرتبطة إما بالفرد و محيطه بصفة عامة ، فالأفراد الذين يعانون منه يتميزون باستنفاد طاقتهم، يظهر ذلك على شكل إنهاك جسدي و نفسي و انفعالي، هذه الوضعية مقلقة تدعو للمعالجة لأنها خطيرة ومستمرة تسبب مشاكل صحية وسلوكية ، تؤثر في جودة العمل بسبب عدم قدرة المصابين به القيام بواجباتهم على أكمل وجه.



## الفصل الثالث: جائحة كورونا كوفيد 19

- 1- تمهيد.
- 2- تعريف جائحة كورونا.
- 3- تاريخ ظهور الفيروسات التاجية.
- 4- سبب ظهور فيروس كورونا.
- 5- أسباب انتشار فيروس كورونا.
- 6- أعراض فيروس كورونا.
- 7- طرق انتقال فيروس كورونا.
- 8- طرق الوقاية من فيروس كورونا.
- 9- التشخيص.
- 10- الآثار النفسية الناتجة عن جائحة كورونا.
- 11- خلاصة الفصل.

## الفصل الثالث: جائحة كورونا كوفيد 19

### تمهيد:

ظهر فيروس covid 19 في الجزائر بتاريخ 25 فيفري 2020 بعد الإعلان من طرف وزارة الصحة و إصلاح المتشفيات لحالة مؤكدة وكانت لمواطن ايطالي ، لينتشر في البلد انطلاقاً من ولاية البليدة وانتشاره يعود إلى التواصل المباشر وتقارب الأشخاص ، لتقوم السلطات الحكومية في الجزائر بإجراء العديد من التدابير الوقائية ، ومن أهمها فرض الحجر الكلي أو الجزئي على مختلف المناطق حسب عدد الإصابات لكل ولاية، كما تم تعليق الأنشطة التجارية إلا الضرورية منها ، توقيف وسائل النقل الولائي و البلدي، تعليق الدراسة، وهذا كله أثر على الحياة الاجتماعية والاقتصادية .

### 1- تعريف كورونا 19 لغة:

يسمى بالفيروس التاجي أو الفيروس المكمل وهو اسم مشتق من اللغة اللاتينية و تعني الإكليل بصفة عامة، وتحمل أيضا معنى التاج، أو الهالة و في اللغة العربية يحمل الاسم تعيين مظهر الفيروس أثناء مشاهدته تحت المجهر. (<https://arabic.cnn.com>)

### تعريف الجائحة:

إنتشار مرض معد على نطاق عالمي و الجائحة تشير إلى عدم القدرة على السيطرة على المرض (<https://arabic.cnn.com>)

### تعريف جائحة كورونا:

التعريف بفيروس كورونا :عرف أنها تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات الربرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدةً، و هي فصيلة فيروسات واسعة الانتشار متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ( SREM)ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد ّ الوخيم (السارس). يشكل فيروس كورونا المستجد سلالة جديدة من الفيروسات مل تُكشف إصابة البرش بها سابقاً. وتشري الأدلة المتاحة حالياً عن فيروس كورونا المستجد والتجارب السابقة مع فيروسات كورونا الأخرى

يُعرف فيروس كورونا بأنه حيواني المصدر، ويعني هذا أنه تطور أولاً لدى الحيوانات ثم انتقل إلى لبشر، ولم يتم ربط فيروس كورونا بشكل نهائي بحيوان معين، ولكن يعتقد الباحثون أن انتقال هذا الفيروس حدث في سوق المواد الغذائية المفتوح في مدينة ووهان الصينية (منظمة الصحة العالمية، 2020)

كما وصفه معهد باستور في ذلك الوقت بأنه فيروسي في مظهر مجهول السبب ، في مدينة ووهان (مقاطعة هوبي ، الصين) في ديسمبر 2019. وفي 9 يناير 2020 ، تم الإعلان رسمياً

عن اكتشاف فيروس كورونا جديد من قبل الصينيين. السلطات الصحية ومنظمة الصحة العالمية. يُطلق عليه أولاً اسم nCoV-2019 ثم SARS-CoV-2 ، ويختلف هذا الفيروس عن فيروس SARS-CoV المسؤول عن وباء السارس في عام 2003. كما أنه يختلف عن فيروس MERS-CoV المسؤول عن انتشار الوباء منذ عام 2012 في الشرق الأوسط. -الشرق. هذا الفيروس الجديد هو العامل المسؤول عن هذا المرض التنفسي المعدي الجديد المسمى Covid-19 (لمرض كورونا 2019). (<https://www.pasteur.fr/fr/>)

## **2- تاريخ ظهور الفيروسات التاجية بأنواعها :**

إن غموض الفيروس في بداية الأمر وضع البشرية في نفق مظلم .

منذ عام 1930 إلى اليوم ، أثارت عائلة فيروس كورونا اهتمام أجيالاً من الباحثين ، محاولين حل كل ألغازهم و في عام 2016 ، نُقل مدرسة يونانية تبلغ من العمر 45 عامًا إلى غرفة الطوارئ في مستشفى Hygeia في أثينا. ظهرت عليها أعراض غير عادية: حمى فوق 39 درجة مئوية وسعال جاف وصداع شديد. لاحظ الطبيب الذي فحصها أن الجزء السفلي من رئتها اليسرى كان يرتجف عند الشهيق ، وهو ما تم تأكيده لاحقاً من خلال التصوير المقطعي المحسوب. لكن المعلمة كانت غير مدخنة ولا تعاني من مشاكل صحية ، واعتقاداً منها بأنها التهاب رئوي جرثومي ، أعطاهم الأطباء في المستشفى مضادات حيوية. لكن خلال اليومين التاليين، تدهورت حالة المريض، وكان تشخيص الالتهاب الرئوي سلبياً، عندما أصبح تنفسها غير منتظم، تم وضعها على الأكسجين ووصف لها علاجاً جديداً. قام الأطباء باختبار المعلم لمجموعة كاملة من الحالات ، بما في ذلك سلالات مختلفة من الأنفلونزا ، وداء الفيلق ، والسعال الديكي وأمراض الجهاز التنفسي الأخرى مثل السارس ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية ، لكن لم يساعد شيء: كل شيء كان سلبياً.

كانت نتيجة واحدة فقط إيجابية، ولكن كان من المدهش جداً أن يقوم الأطباء بإجراء الاختبار مرة أخرى للتأكد من أنهم لم يرتكبوا أي خطأ. كانت النتيجة واضحة: كان المريض يعاني من عدوى معروفة و لكن غير مبررة يسمى E229. هذا هو أول فيروس كورونا يتم اكتشافه عند الإنسان. (<https://www.forbes.fr/business/lhistoire-des-coronavirus>)

حسب منظمة الصحة العالمية ظهرت أول حالات سارس في جنوب الصين في نوفمبر 2002 و يرجح أنه نشأ من الخفافيش و ثم نقله إلى حيوانات أخرى قبل إصابة البشر أصيب به 8000 شخص في 26 دولة حول العالم كما تم الإبلاغ عن 774 وفاة، تم احتواء التفشي في منتصف عام 2003 مع تطبيق إجراءات الحجر الصحي و العزل.

(mers) سارس متلازمة الشرق الأوسط ظهر في 2012 في المملكة العربية السعودية جاء من خلال الاتصال بالجمال المصابة بالعدوى إصابة وفي 2015 في كوريا الجنوبية 186 حالة و 68 وفاة.

وظهر (covid19) في ووهان الصين في أواخر ديسمبر 2019 و ارتبط بسوق لبيع المأكولات البحرية

و الدواجن و على الرغم من أن الفيروس تطور على الأرجح من مصدر حيواني إلا أن مصدره الدقيق غير معروف وانتشر بسرعة عن طريق الاتصال الشخصي وهو سريع الانتشار. (إيناس البناء، 2020)

### 3- فترة حضانة فيروس كورونا

تعني "فترة الحضانة": الفترة الواقعة بين التقاط الفيروس وبدء ظهور أعراض المرض.

تتراوح معظم تقديرات فترة الحضانة لفيروس كوفيد 19 من 1 إلى 14 يومًا، والأكثر شيوعًا حوالي خمسة أيام. (<https://www.ilajak.com>)

### 4- سبب ظهور الفيروس:

هذا الالتهاب الرئوي هو مرض معد يسببه فيروس ينتمي إلى عائلة الفيروس التاجي ، والذي يُعرف حاليًا باسم SARS-CoV-2. من المحتمل أن يكون خزان الفيروس حيوانيًا. على الرغم من أن SARS-CoV-2 يرتبط ارتباطًا وثيقًا بفيروس تم اكتشافه في الخفافيش ، إلا أن الحيوان الذي ينقله إلى البشر لم يتم التعرف عليه بعد. لم يتم تأكيد فرضية البنجولين ، وهو حيوان ثديي صغير يؤكل في جنوب الصين ، كمضيف وسيط بين الخفافيش والبشر، ولكن يعتقد الباحثون أن انتقال هذا الفيروس حدث في سوق المواد الغذائية المفتوح في مدينة ووهان الصينية. (<https://www.pasteur.fr/fr/>)

### 5- اسباب انتشار فيروس كورونا

يُعرف الفيروس بأنه حيواني المصدر، حيث تطور عند الحيوانات ثم انتقل إلى لبشر، ولم يتم ربط فيروس كورونا بشكل نهائي بحيوان معين، ولكي ينتقل الفيروس من الحيوان المصاب إلى الإنسان، لا بد أن يكون الشخص قد مارس اتصالاً وثيقاً مع حيوان يحمل العدوى.

ولكن السبب في الأمر أنه بمجرد تطور فيروس كورونا ووصوله إلى البشر يمكن أن ينتشر الفيروس من شخص لآخر من خلال قطرات الجهاز التنفسي (الرذاذ)، وهو الاسم التقني للمواد الرطبة التي تتحرك في الهواء عند السعال أو العطس.

يحتوي الرذاذ الصادر عن المصاب بفيروس كورونا على مادة فيروسية، ويمكن أن تُستنشق من قبل إنسان سليم آخر عبر جهازه التنفسي وصولاً إلى القصبة الهوائية والرئتين، مؤدياً إلى الإصابة من شخص لآخر. (<https://www.ilajak.com/blog/corona-symptoms->) (causes)

## 6- الاعراض:

أعراض فيروس كورونا الجديد أشارت منظمة الصحة العالمية إلى أنّ شدة أعراض الإصابة بفيروس كورونا الجديد متفاوتة من حالة إلى أخرى؛ حيث تتضمن الأعراض الشائعة للإصابة بعدوى في الجهاز التنفسي، بالإضافة لاحتمالية ظهور أعراض شديدة في حال إصابة الرئتين بالعدوى؛ حيث ذكر التقرير أنّ الأدلة المتاحة تشير إلى

أنّ معظم حالات الإصابة (حوالي 80%) بفيروس كورونا الجديد تظهر عليهم أعراض طفيفة إلى متوسطة، بينما 20% منهم يعانون من عدوى وأعراض أكثر شدة تتضمن الالتهاب الرئوي، والفشل التنفسي، وبناء على ذلك نذكر فيما يلي أعراض وعلامات الإصابة بفيروس كورونا الجديد:

- السعال.
- العطاس.
- ارتفاع درجة الحرارة والإصابة بالحمى.

في بعض الحالات الشديدة تضمنت الأعراض أعراض الالتهاب الرئوي، وضائقة تنفسية حادة، والفشل الكلوي، والوفاة، ويُعدّ ظهور هذه الأعراض أكثر شيوعاً لدى بعض الفئات الخاصة مثل: الذين لديهم ضعف في الجهاز المناعي، والمصابين بأمراض القلب والرئة، وكبار السن، والأطفال الصغار.

نور يوسف عثمان (<https://mawdoo3.com>)

## 7- طرق انتقال فيروس كورونا 19:

### 1- التلامس:

نقل الفيروس مباشرة عن طريق اللمس وهو أكثر الطرق شيوعاً.

### 2- الانتقال عن طريق الرذاذ:

و يقصد به انتقال الفيروسات المسببة للمرض عن طريق الرذاذ الذي يحتوي على المكروبات الناتجة عن الشخص مصدر العدوى أثناء العطس أو السعال و يتم دخوله الى جسم الفرد عن طريق الفم أو مخاط الأنف أو داخل العين .

### 3- الانتقال عن طريق الهواء:

ينتقل الفيروس عبر قطرات رذاذي صغيرة جدا تحتوي على كائنات صغيرة جدا تظل معلقة في الهواء و الذي يحملها لمسافات بعيدة جدا و يتم استنشاقها من طرف الأفراد.

### 4- الناقل الوسيط:

ينتقل إلى الفرد عن طريق مادة ملوثة بالفيروس مثل الطعام، الدم، الماء والأدوات الملوثة.

### 5- العائل الوسيط:

يمكن انتقال الفيروس للفرد عن طريق الحشرات و غيرها من الحيوانات(صلاح على. نهلة، 2020)

### 8- طرق الوقاية من فيروس كورونا

#### 1- البقاء في المنزل

في حالة العزل المنزلي فيجب عدم مغادرة المنزل لأي سبب كان، مع ممارسة الرياضة لمرة واحدة على الأقل في اليوم الواحد.

- المحافظ على مسافة مترين من الأشخاص الآخرين.
- طلب حاجياتك عن طريق الهاتف أو عبر الإنترنت.
- إلغاء أو تأجيل استقبال زيارة الأصدقاء والعائلة في المنزل).

(<https://www.ilajak.com>)

#### 2- التباعد الاجتماعي

يجب على الفرد الأبتعاد عن كل التجمعات ، مثل وسائل النقل العام، والبقاء بعيداً عن الآخرين عندما تكون في مكان عام، مع الحفاظ على مسافة مترين (6 أقدام) على الأقل بينك وبين أي شخص يسعل أو يعطس.

#### 3- النظافة الشخصية

➤ المحافظة على النظافة الشخصية ونظافة اليدين خاصة ، عن طريق الغسل بالماء والصابون لمدة لا تقل عن 20 ثانية، وخصوصاً بعد العودة في أي مكان عام أو بعد السعال أو العطس أو استخدام المعقمات لليدين يحتوي ما لا يقل عن نسبة 60٪ من الكحول إذا كنت في الخارج أو مكان العمل ، عبر وضع المعقم على سطح يديك وفركهما معاً حتى يجف مع الحرص على عدم لمس الأنف والفم والعينين بأيدي غير مغسولة، لأن ذلك يدعى للإصابة.

ويجب أن لا يخلط الناس بين المواد المستخدمة لتنظيف الأسطح وبين المواد الملائمة للاستخدام البشري من المطهرات، لأن لكل مادة خواصها ومحاذير استعمالها، ومن الجدير بالذكر بأن التنظيف المستمر بالماء والصابون لمدة لا تقل عن 20 ثانية يعدُّ كافياً للنظافة الشخصية، ولا يجب استخدام المعقمات والمطهرات بعد ذلك، كما يجب الإشارة إلى وجوب التركيز في التنظيف والتعقيم على الأسطح والأشياء الأكثر ملامسة مثل مقابض الأبواب، وصنابير الحمامات، ولوحة المفاتيح، والمكاتب في أماكن العمل وألعاب الأطفال في المدارس، وغيرها من الأشياء التي تشكل الخطر الأكبر في نقل العدوى.

- استخدم المناديل الورقية التي يمكن التخلص منها (ورميها في سلة المهملات بعد الاستخدام الأول).
- تحية بدون مصافحة وبدون عناق.
- تهوية الغرف جيداً.
- في حالة عدم وجود علاج ، فإن أفضل حماية لك ولأحبائك هي احترام تدابير الحاجز والتباعد الجسدي في جميع الأوقات. بالإضافة إلى ذلك ، قم بارتداء قناع عندما لا يمكن احترام مسافة متر واحد. (<https://www.pasteur.fr>)

## 8- دور الكمامات في الوقاية من كورونا

يجب على الشخص المصاب ارتداء الكمامات عند الاقتراب من الأشخاص الآخرين، وقبل دخول أماكن الرعاية الصحية، وإذا تعذر عليه ارتداء الكمامة (لصعوبة في التنفس مثلاً) فيجب على المريض بذل قصارى جهده لتغطية السعال والعطاس، كما يجب على الأشخاص الذين يعيشون مع الشخص المصاب ارتداء الكمامة عند الاقتراب منه (<https://www.ilajak.com>)

## 9- إحصاء حول انتشار فيروس كورونا

حسب (OMS) منظمة الصحة العالمية ، إنتشر Covid-19 الآن على أكثر من 180 دولة في العالم كله حتى ذلك الحين ، كان يُطلق عليه اسم الوباء ، والذي يتميز بزيادة مفاجئة في عدد حالات المرض لدى الأشخاص غير المصابين بالحصبة في منطقة معينة (قد تتكون هذه المنطقة من عدة بلدان).

أحدث تقرير بتاريخ 19 مارس 2021 أن أكثر من 120.268.427 شخصًا مصابًا حول العالم. اعتبارًا من 19 مارس ، توفي 4839 شخصًا في المملكة الوسطى.

تحديث 19 مارس 2021 - بعد الصين ، المناطق الأخرى التي ينتشر فيها الفيروس بنشاط هي:

- الولايات المتحدة (29667306 مصابا)

- الهند (11,514,331 شخص مصاب)
- البرازيل (11.780.820 شخص مصاب)
- روسيا (4,378,656 مصابا)
- المملكة المتحدة (4,294,328 شخص مصاب)
- إسبانيا (3,212,332 مصابا)
- إيطاليا (3,306,711 شخصًا مصابًا)
- تركيا (2950603 مصابا). (03-2021 Annabelle Iglesias)

و تشير إحصائيات كوفيد 19 أجريت في 09-09-2020 إلى تصدر الولايات المتحدة القائمة مسجلة ستة ملايين و 342 ألفا و 875 إصابة وأكثر من 189 ألف وفاة.

- الهند في المركز الثاني من حيث عدد المصابين مسجلة أربعة ملايين و 370 ألفا و 128 حالة وأكثر من 738 ألف وفاة.
- روسيا روسيا تسجل 5218 إصابة جديدة ليرتفع الإجمالي إلى مليون و 410 ألفا وسبع إصابات ،وفاه 18135 شخص

[\(https://www.alhurra.com/coronavirus/2020/09/09/\)](https://www.alhurra.com/coronavirus/2020/09/09/)

ركزت منظمة الصحة العالمية في يوم 30 أبريل 2021 في مؤتمرها الصحفي الاعتيادي على وضع جائحة كوفيد-19 في البرازيل التي تجاوز فيها عدد الوفيات الناتجة عن المرض 400 ألف، وحثت المنظمة على استقاء الدروس في ظل مواجهة العديد من البلدان انتقالا شديدا للمرض.

و في الأيام الأخيرة، أشارت بيانات وزارة الصحة في الهند يوم 2-5-2021 إلى تسجيل 392488 إصابة جديدة بفيروس كورونا المستجد، و 3689 وفاة بالمرض ذاته، خلال الـ 24 ساعة الماضية.

وصل إجمالي عدد الإصابات في الهند إلى 19.56 مليون، إضافة إلى 215542 وفاة بسبب الفيروس. (<https://news.un.org/ar/tags/mnzm-lsh-llmy>)

## 10- ظهور سلالات جديدة من فيروس كورونا.

يقول الدكتور علي فطوم و هو أخصائي في اللقاحات و الأدوية من نيويورك أمريكا

"التحور هو عملية عادية دفاعية بالنسبة للفيروس، فهو فيروس حي يتحور من أجل البقاء".

ظهرت عدة سلالات أكثر فتكا وقدرة من الفيروس الأول على الانتشار و نذكر منها:



السلالة البريطانية، السلالة الجنوب إفريقية، السلالة البرازيلية و السلالة الهندية.

## 11- التشخيص

لاختبار الإصابة بفيروس كوفيد 19، يأخذ موظف الصحة عينة من الأنف (مسحة أنفية بلعومية) أو عينة من الحنجرة (مسحة حنجرية) أو من اللعاب. ثم تُرسل العينات إلى المختبر لفحصها. إذا كان سعالك مصحوبًا بالبلغم، فقد تُرسل عينة منه للمختبر لفحصها. سَمَحَتْ إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ببعض أنواع الاختبارات المنزلية للكشف عن فيروس كوفيد 19، وهي متوفرة فقط عن طريق وصفة طبية. (<https://www.mayoclinic.org>)

## 12- الآثار النفسية الناتجة عن فيروس كورونا:

تتفاقم الآثار النفسية نتيجة الانتشار السريع والكثيف للفيروس مع عدم وجود علاج محدد له أو إيجاد لقاح سريع للمرض مما يؤدي لحالات من الاكتئاب تتراوح حدتها من البسيط إلى المزمن. و يرى الدكتور مسعود بن حليلة و أخصائي في علم النفس، أنه وباء نفسي مس كل الشرائح و الأعمار

و يرى ان التأثير على الاقتصاد يؤثر بالضرورة على شعور كل الناس مما يزيد من القلق و خاصة مع عدم توفر الدواء، و تشخيص الأعراض لا يزال غير واضح وهذا من تضاعف مخاوف المجتمعات .

هناك حالات لجأت إلى استعمال النقاب ( العجار) و هذا ما أثار إعادة فتح النقاش الشعبي حول فائدة العجار و الحايك.(حوار [echoroukonline.com](http://echoroukonline.com))

يقول الأخصائيون في الصحة النفسية أن الحجر الصحي المفروض على أكثر من مليار شخص حول العالم بسبب جائحة فيروس كورونا، هو أمر جد صعب ، لأنه إجراء استثنائي وغير مسبوق يقيد الحريات الفردية حتى في الدول الديمقراطية، وهذا ما جعل الأشخاص يعانون من الاضطرابات التالية:

➤ الوسواس القهري

➤ الاكتئاب: هناك زيادة في حالات الاكتئاب بين غير المصابين بالاكتئاب، وعودته لمن

كانوا قد أصيبوا به سابقا، أو ارتفاعها بعد الإصابة بكورونا أو بعد التعافي منه

➤ قلق الموت: يمكن أن يحدث جراء التتبع القهري لأخبار الجائحة طوال اليوم.

➤ القلق و التوتر.

➤ الانفعال.

➤ كما يؤكد مركز الدراسات البريطاني "معهد كينجز كولينج" في دراسة نشرت بالمجلة الصحية "دو لنسي"، أن "الحجر الصحي عموماً هو "تجربة غير مرضية بالنسبة لمن يخضعون لها"، ويعتبر أن "العزل عن الأهل والأحباب، فقدان الحرية، الارتياح من تطورات المرض، والملل، كلها عوامل يمكنها أن تتسبب في حالات مأساوية" (

<https://www.france24.com/ar/2020/04/02>

بالتأكيد هناك بعض الفئات أكثر عرضة من غيرها للآثار النفسية السلبية للجائحة وتبعاتها حسب ظروفها وإمكانياتها المادية فهناك تفاوت في قدرة الأفراد على التكيف مع هذه الضغوطات والتي تؤثر على حدة هذه الآثار عليهم. بالإضافة للجائحة والإجراءات المتبعة لمواجهتها، فإن طريقة التواصل مع المواطنين والخطاب الإعلامي حول الجائحة أو الإجراءات المصاحبة لها سواء كانت اقتصادية أم صحية قد تزيد من حالة القلق والتوتر (<https://alghad.com>)

## 12- العلاج:

تنافست العديد من الدول الكبرى على اختراع علاج شافي لهذه الجائحة التي أفضجت و لازالت تفجع العالم كله و من بين هذه اللقاحات مايلي:

### 1- لقاح معهد جماليا الروسي

اسم اللقاح "سبوتنيك في (Sputnik V)"، وطوّره معهد جماليا في موسكو

### 2- لقاح أسترازينيكا-أكسفورد

هذا اللقاح طوّره المختبر البريطاني أسترازينيكا وجامعة أكسفورد "أسترازينيكا-أكسفورد" (AstraZeneca-Oxford)

### 3 - لقاح فايزر-بيونتك

طوّره شركة "فايزر (Pfizer)" الأميركية وشريكها "بيونتك (BioNTech)" الألمانية.

### 4 - لقاح مودرنا

هذا اللقاح طوّره شركة مودرنا (moderna) الأميركية.

## 5- لقاح شركة نوفافاكس

اللقاح طوّرتّه شركة نوفافاكس (Novavax) الأمريكية.

## 6- لقاح شركة جونسون آند جونسون

اللقاح طوّرتّه شركة "جونسون آند جونسون (The Johnson & Johnson) "الأميركية.

## 7- لقاح شركة سينوفارم

اللقاح طوّرتّه شركة سينوفارم (Sinopharm) الصينية. (<https://www.aljazeera.net>)

## خلاصة الفصل:

لقد أترث جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية و الاقتصادية وحصدت الكثير من الأرواح عبر العالم وهي في تطور مستمر وأصبحت تتحور فظهرت منها عدة سلالات، منها البريطانية، الهندية والنيجيرية والجنوب إفريقية وهذا التطور المستمر زاد من التأثيرات النفسية، فبالرغم من اكتشاف العديد من اللقاحات إلا أن هذا لم يمنع من التأثيرات السلبية على جميع الأصعدة.



# الجانب الميداني للدراسة

## تمهيد:

يجمع مجال العلوم الإنسانية والإجتماعية في دراسته للظواهر بين محورين أساسيين هما (الجانب النظري والجانب الميداني)، ويشمل هذا الأخير أدوات الدراسة التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات من الواقع، شرط إتباع طريقة منهجية علمية واضحة ومنظمة، واختيار عينة ممثلة للمجتمع من أجل تطبيق الأدوات المناسبة عليها، بعد التحقق من خصائصها السيكمترية للوصول إلى النتائج الدقيقة، وتكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي، فهي تساعد الباحث على جمع معلومات أولية حول موضوع دراسته.

### 1- الدراسة الاستطلاعية :

تقوم الدراسة الإستطلاعية على عينة من مجتمع الدراسة الأصلي، شرط أن تكون خارج عينة الدراسة الأساسية، بغرض تحديد المنهج المناسب للدراسة ونوع المعاينة، كما تسمح لنا بالتعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث، وكذا الصعوبات التي ربما تواجهنا في التطبيق النهائي لأدوات الدراسة عن العينة، ويجب التأكد من إستعداد أفراد العينة، ورضاهم على الإجراءات الخاصة التي ستجرى معهم في الدراسة، كما يتم فيها بناء أدوات البحث إن لم تكن متوفرة، والتأكد من خصائصها السيكمترية، وقد ذكر منسي (2003)، أن على الباحث أن يوضح لأفراد العينة أهداف الدراسة لكي يساعده في تحقيقها (غريب، 2016، ص.40)، وتكتسي الدراسة الإستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي، فهي تساعد الباحث على جمع معلومات أولية حول موضوع دراسته.

#### - حدود الدراسة الاستطلاعية:

- **الحدود الزمنية:** إنطلقت الدراسة من 10 أفريل 2021 إلى 10 ماي 2021.

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة ببلدية السانية وهران.

#### - إجراءات الدراسة الاستطلاعية :

- الاطلاع على الأدب التربوي والنفسي، والدراسات السابقة التي إهتمت بمتغير الإحترق النفسي، وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

- الاطلاع على نماذج من المقاييس المبنية في مجال الإحترق النفسي، من أجل تحديد أهم المؤشرات والأبعاد التي يمكن اعتمادها في تطوير أدوات الدراسة.

- أخذ الموافقة الأولية من الجهات المعنية.

- تم تحديد عينة خارج عينة الدراسة الإستطلاعية، من اجل توزيع مقياس الإحترق النفسي القبلي للتحقق من الخصائص السيكمترية، والتأكد من مدى مصداقيته وملائمته مع البيئة والعينة.

- توزيع مقياس الإحترق النفسي على عينة خارج عينة الدراسة بلغ عددها (30) عامل وعاملة، للتأكد من مدى وضوح صياغة بنود مقياس الإحترق النفسي ومدى فهم المفحوص لها، والتحقق من كفاءة التعليمات المقدمة في المقياس، وكان الغرض منها

أيضا معرفة مدى تأثير طول المقياس على أداء ودقة المفحوص في الإجابة، وقد أسفر التطبيق الاستطلاعي لمقياس الدراسة على أن الألفاظ الواردة فيه بسيطة وسهلة وليست غامضة، كما أن العبارات لا توحي بإجابات معينة، ولا تتضمن إلا فكرة واحدة مما لم يحدث سوء فهم لدى العمال عند الإجابة على أسئلتها، وبالتالي لم تقم الطالبة بأي تعديلات (حذف أو إضافة) بالنسبة لعدد بنود المقياس أو مضمونه، أما متوسط الوقت الذي استغرقه أفراد العينة في الإجابة على فقرات المقياس بلغ حوالي (15) دقيقة.

#### - عينة الدراسة الاستطلاعية:

للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، قامت الطالبة بتطبيق أداة الدراسة (مقياس الإحترق النفسي) على عينة إستطلاعية قوامها (30) عامل وعاملة من مجتمع الدراسة الأصلي المقرب ب 186 عامل وعاملة، وذلك بهدف التحقق من صلاحية أداة الدراسة للتطبيق على أفراد العينة الأساسية من خلال حساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات).

#### - أدوات الدراسة الإستطلاعية:

من أجل جمع البيانات اللازمة، وحتى تتسنى الإجابة الدقيقة على أسئلة الدراسة وفرضياتها قامت الطالبة بتطبيق مقياس الإحترق النفسي.

#### مقياس الإحترق النفسي :

#### - وصف المقياس :

في إطار إجراء الدراسة الحالية إستندت الطالبة على مقياس الإحترق النفسي الذي إعتمدت عليه كل من الطالبة مدوري يمينة والأستاذ المشرف الدكتور مشربط في دراسة بعنوان (الإحترق النفسي وعلاقتها بأنماط وبطبيعة الممارسات المهنية، لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس للسنة الجامعية 2015/2014، والذي تكون من (40) عبارة، مصممة وفق مقياس (ليكرت الرباعي)، أي على شكل أسئلة مختلفة تتضمن كل واحدة منها 4 مستويات للإجابة هي: (دائما، غالبا، نادرا)، تم الاعتماد على سلم تنقيط يتراوح من 3 إلى 0، وقد اعتمدت على الصورة المعربة من مقياس ماسلاش للإحترق النفسي، الذي اعد من طرف ماسلاش و سوا زن جاكسون عام 1981، ويعرف (MBI) باختصار، والذي يتكون من (22) بندا متصلة بشعور الفرد بمهنته، موزعة على ثلاث أبعاد رئيسية وهي: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز الشخصي، بعد ذلك قام الطالبة لغرض إجراء الدراسة الحالية بحساب كل من :

- الصدق المرتبط بالثبات.

- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي).

- معامل ألفا كرنباخ.

- طريقة التجزئة النصفية، ويحتوي مقياس الإحترق النفسي على عبارات مصممة وفق مقياس (ليكرت الرباعي)، أي على شكل أسئلة مختلفة تتضمن كل واحدة منها 04 مستويات للإجابة هي:

دائماً، غالباً، نادراً، لا يحدث إطلاقاً.

وقد تم الاعتماد على سلم تنقيط يتراوح من 0 إلى 3.

**جدول رقم (1) يوضح درجات وبدائل العبارات لمقياس الإحترق النفسي .**

الدرجات	دائماً	غالباً	نادراً	لا يحدث إطلاقاً
البدائل	3	2	1	0

### - تصحيح المقياس:

يتم تصحيح المقياس وفقاً ل 4 مستويات (بدائل) حسب مقياس ليكرت الرباعي بما يتوافق مع درجاته (دائماً، غالباً، نادراً، لا يحدث)، بحيث كانت البدائل مرتبة ترتيباً تنازلياً (4-3-2-1).

### - الخصائص السيكومترية :

#### أولاً : صدق المقياس :

#### 1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة علم النفس وعلوم التربية من الأردن وفلسطين والجزائر (جامعة وهران) (أنظر الملحق)، من طرف الطالبة مدوري يمينة والأستاذ المشرف الدكتور مشربط في دراسة بعنوان "الإحترق النفسي و علاقتها بأنماط الشخصية و بطبيعة الممارسات المهنية"، لنيل شهادة الدكتوراه تخصص :علم النفس للسنة الجامعية 2015/2014، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مدى مناسبة بنود المقياس، وكذلك مدى وضوح الصياغة اللغوية، ومدى إمكانية فهم التلاميذ لعبارتها، وفي ضوء تلك الآراء التزمت الطالبة بتعديلها، وقد اختارت الفقرات التي اتفق عليها أكبر عدد من المحكمين، واستبعدت الفقرات التي لم يتفق عليها أكبر عدد من المحكمين، كما أنها حذفت بعض العبارات نهائياً، بحيث كان المقياس يحتوي على (22) عبارة في صورته الأولية (أنظر الملحق 1)، وأصبح بعد تعديله يحتوي على (40) عبارة، مقسمة على (3) محاور، المحور الأول يضم (12) عبارة، أما المحور الثاني يضم (13) عبارة، أما المحور الثالث يضم (15) عبارة، والتي أجمع المحكمين على صلاحيتها لمقياس الإحترق النفسي، ولذلك سوف تقوم الطالبة بتطبيقه على العينة الإستطلاعية، للتأكد من الخصائص السيكومترية باستخدام (برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss)، ومن تم التحقق من مدى ملائمتها لتطبيقها على العينة الأساسية للدراسة.



### - الصدق المرتبط بالثبات(الذاتي):

- تم ذلك من خلال حساب الصدق الذاتي لمقياس الإحترق النفسي، الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وبلغ(0.93) ، ومنه يمكن اعتبار المقياس صادقا في ما يقيس، ويساوي جذر الثبات  $\sqrt{0.87} = 0.93$ ، والنتيجة تدل على أن الإحترق النفسي يتمتع بصدق ذاتي مرتفع

### - صدق المقارنة الطرفية ( الصدق التمييزي ):

تستخدم هذه الطريقة في حساب صدق الاختبار من خلال قدراته على التمييز بين طرفي المقياس أي بين المجموعتين الدنيا والعليا، وهذه الطريقة تستخدم في حساب الصدق التكويني وصدق المحتوى، حيث قمنا بترتيب الدرجات تصاعديا وأخذت نسبة 27 % من طرفي التوزيع (40X27 /100) و حساب الفرق باختبار " ت " بين متوسطي المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

#### جدول (2) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإحترق النفسي.

المؤشر	العدد	F	sig	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة اختبار "ت"	مستوى الدلالة
الإحترق النفسي	علوي	8	0.28	64.62	5.55	14	11.02	0.000
	سفلي	8		.101	7.50			

من خلال الجدول رقم (2) وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (11.02) وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 مما يشير على أن مقياس الإحترق النفسي قادر على التمييز بين طرفيه الأعلى والأدنى، مما يؤكد على صدق مقياس الإحترق النفسي.

### - ثبات مقياس الإحترق النفسي :

بعد تطبيق مقياس الإحترق النفسي على العينة الاستطلاعية و عددها(30) عامل وعاملة من عمال النظافة، تم جمع البيانات المتعلقة بإستجابات العينة، ثم بعدها قامت الطالبة بتفريغ هذه البيانات في برنامج (للحزمة الإحصائية spss للعلوم الإنسانية والاجتماعية)، لمعرفة درجة معامل ألفا كرونباخ، والذي يعرف أنه:

من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكوّن من درجات مركبة ، ومعامل ألفا كرونباخ يربط ثبات الاختبار بتباين بنود، فازدياد نسبة تباينات البند بالنسبة إلي التباين الكلي، يؤدي إلى

انخفاض معامل الثبات. (مقدم، 2003، 160)، وللتحقق من ثبات المقياس استخدمت الطالبة الطرق التالية:

### - معامل ألفا كرونباخ :

للتحقق من ثبات مقياس الاحتراق النفسي، تم الاعتماد على طريقة معامل ألفا كرونباخ، ويعتمد أغلب الباحثين على برامج جاهزة لحساب هذا المعامل مثل (SPSS)، كما هو مبين في الجدول التالي:

### جدول رقم (3): يبين قيمة Cronbach's Alpha معامل مقياس الاحتراق النفسي

المتغير	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
الاحتراق النفسي	40	0.87

من خلال الجدول يتضح ان معامل الثبات لمقياس الاحتراق النفسي (0.87)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة جيدة ومقبولة من الثبات تطمئن الطالبة إلى تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

### - ثبات طريقة التجزئة النصفية:

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (30) عامل وعاملة لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول للمقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون والنتائج كما هي مبينة في الجدول :

الاستبيان	معامل الارتباط	معادلة سبيرمان	معادلة جوتمان
النصف الأول	0.81	0.90	0.88
النصف الثاني			

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية قبل التعديل (0.81)، وبعد تصحيح طول المقياس بطريقة سبيرمان براون، فقد بلغ معامل الثبات (0,90)، أما بطريقة جوتمان فقد بلغ معامل الثبات (0,88) وهذا يؤكد أن مقياس الاحتراق النفسي يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات يطمئن الطالبة إلى تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

### -2 الدراسة الأساسية:

## - منهج الدراسة الأساسية:

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 تهيم على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.(محمد بدوي، ص.9)، ويتوقف اعتماد الطالبة على منهج دون غيره إنطلاقاً من طبيعة الموضوع الذي يفرض نفسه، والذي يحدد الطريقة الأنسب التي يتبعها، وقد إتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الذي يتناسب مع موضوع الدراسة، إضافة إلى المنهج العيادي الذي يعتمد على دراسة حالة و الذي بدوره يسمح بالملاحظة الدقيقة المعمقة للحالة. تقوم الدراسة الإكلينيكية للحالة على مجموعة من المعطيات التي لايمكنها أن تمر دون تحليل وملاحظة من خلال لقاء شخصي بين الفرد والمختص النفسي(شطاح هاجر 2010-2011).

- **متغيرات الدراسة الأساسية:** تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

- **المتغير المستقل:** الاحتراق النفسي.

**المتغير التابع:** السن، الجنس، الإصابة بالكوفيد 19

## - حدود الدراسة الأساسية :

- **الحدود الموضوعية:** تبحث الدراسة على معرفة مستوى الاحتراق النفسي جراء الكورونا لدى عاملات وعمال النظافة، تمثلت في متغير الاحتراق النفسي، وطبقت من خلال أداة مقياس الاحتراق النفسي.

- **الحدود البشرية:** أجريت الدراسة على عاملات وعمال النظافة ببلدية السانية وهران.

- **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة إنطلاقاً من 10 ماي 2021 إلى 10 جوان 2021.

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة ببلدية السانية وهران.

## - مجتمع الدراسة الأساسية :

شمل مجتمع الدراسة جميع عاملات وعمال النظافة ببلدية السانية، والمقدر عددهم ب 186

## - عينة الدراسة الأساسية:

- تكونت العينة من (30) عامل و عاملة، ببلدية السانية وهران، وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية غير الذين خضعوا للدراسة الاستطلاعية.

## - أدوات الدراسة الأساسية:

## - مقياس الاحتراق النفسي:

بعد حساب الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي (الصدق والثبات)، وبعد التأكد من أن المقياس صالح للتطبيق على الدراسة الأساسية، فقد إنطلقت الطالبة في تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

## - الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- المتوسطات الحسابية.
- الإنحرافات المعيارية.
- ألفا كرونباخ.
- معامل التجزئة النصفية.
- إختبار ت للعينات المستقلة لاختبار الفروق.
- إختبار anova لتحليل التباين الاحادي.

الفصل الخامس:

عرض النتائج

ومناقشتها

## عرض النتائج ومناقشتها:

سيتم في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضيات، وذلك بعرض نتائجها، ثم مناقشتها وتفسيرها في ضوء الأثر النظرية والدراسات السابقة، والخروج بتوصيات، وفيما يلي عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

### - عرض نتائج الدراسة:

#### 1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص فرضية الدراسة على أن : مستوى الإحترق النفسي جراء جائحة كورونا لدى عمال وعاملات النظافة مرتفع.

الجدول رقم (4):المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات المقياس.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
متوسط	24.51	72.60	الإحترق النفسي

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول رقم (3)، أن الإحترق النفسي جراء جائحة كورونا لدى عمال وعاملات النظافة بمستوى متوسط، بحيث قدر المتوسط الحسابي ب (72.60) بانحراف معياري بلغت قيمته (24.51)، وبالتالي الفرضية غير محققة من حيث المستوى؟،ولكن يوجد إحترق نفسي بمستوى متوسط.

#### 2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

لدراسة الفروق في الإحترق النفسي بين عمال وعاملات النظافة في ضوء متغير الجنس: عمال/عاملات، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة الفروق وكانت النتائج كالتالي:

### الجدول رقم (5) يوضح الفروق بين الجنس في الاحتراق النفسي

المعالجة الإحصائية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	الدلالة
عمال	15	55.20	18.50	<u>5.52</u>	<u>0.000</u>	28	غير دالة
عاملات	15	90.00	15.90				

من خلال الجدول (4) ومن نتائج الاختبار نجد أن القيمة الاحتمالية  $\text{sig}=0.000$  أي  $0\%$ ، وهي اصغر من مستوى الدلالة (0.05) أي  $5\%$ ، فهي دالة إحصائية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية البديلة، التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، ونرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، ومنه فالفرضية محققة.

### 3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

لدراسة الفروق في الإحتراق النفسي بين عمال وعاملات النظافة في ضوء متغير السن: عمال/عاملات، تم استخدام اختبار تحليل التباين ANOVA، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (5) يوضح الفروق بين العمر في الاحتراق النفسي.

المعالجة الإحصائية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	الدلالة
من 40-35	10	68.40	18.33	0.265	0.769	2	غير دالة
من 50-41	9	76.77	21.31				
من 60-51	11	73	32.29				

من خلال الجدول (5) ومن نتائج الاختبار نجد أن القيمة الاحتمالية  $\text{sig}=0.769$  أي %76.9، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي 5%، فهي غير دالة، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة، التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير السن، ونقبل الفرضية الصفرية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير السن، ومنه فالفرضية غير محققة.

#### 4- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

لدراسة الفروق في الإحتراق النفسي بين عمال وعاملات النظافة في ضوء متغير الإصابة بالكورونا: مصاب/غير مصاب، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لدراسة الفروق وكانت النتائج كالتالي:



الجدول رقم (6) يوضح الفروق بين الإصابة في الاحتراق النفسي.

المعالجة الإحصائية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	الدلالة
أصيب بالكورونا	13	72.61	26.40	<b>0.003</b>	<b>0.998</b>	28	غير دالة
لم يصاب بالكورونا	17	72.58	23.79				

من خلال الجدول (6) ومن نتائج الاختبار نجد أن القيمة الاحتمالية  $\text{sig}=0.998$  أي  $99.8\%$ ، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي  $5\%$ ، فهي غير دالة، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة، التي تقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الإصابة، ونقبل الفرضية الصفرية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الإصابة، ومنه فالفرضية غير محققة.

**دراسة الحالة:**

**- البيانات الشخصية:**

الاسم: - ب - ج

الجنس: أنثى

العمر: 48 سنة

السكن: ولاية وهران

الحالة الاجتماعية: عزباء

عدد الأولاد: /

الحالة الاقتصادية: ضعيفة

المهنة: منظفة بالتوقيت الجزئي (5 ساعات)

المستوى الدراسي: التعليم الابتدائي

التاريخ المرضي العضوي: تعاني الحالة من الحساسية.

نوع المرض: أصيبت بالكوفيد19

المظهر الخارجي: لباس مرتب ونظيف

السلوك أثناء المقابلة: ظهور توتر أثناء المقابلة.

طريقة الكلام: تتكلم بلغة مفهومة وبسيطة، نبرة صوتها مرتفعة قليلا.

### تاريخ الحالة:

تحدثت الحالة عن طفولتها بأنها كانت طفولة عادية إلى أن جاء اليوم الذي توفيت أمي وأصبحت أعيش أنا وأختي في بيت جدتي وكانت تعاملنا تماما مثل أمي واعتدنا على العيش مع جدتي وكأننا مع أمي وكانت هي التي تحمينا من كل أذى ولكن للأسف في سنة 2019 توفيت جدتي .

فأصبحنا نشعر بالخوف وعدم الأمان لان أحوالي وخالاتي أرادوا إخراجنا من البيت العائلي الذي نسكن فيه وليس لنا ملجأ أو مسكن آخر فأصبحنا نعيش أنا وأختي في قلق وخوف دائم ومستمر حتى أنهم أدخلونا إلى العدالة من اجل إخراجنا من البيت ونحن بنات ليس لدينا أخ أو أب يحمينا زيادة عن ذلك أنا وأختي لم نرزق بالزوج هذا كله إضافة إلى مشاكل العمل التي نواجهها يوميا مع المديرات اللاتي يحتقرنا ويفرضنا علينا أعمال فوق طاقتنا" لو كان يصيبونا كاع من ريحوش"

### الدراسة الآتية:

و "زاد جات هاذ الهم نتاع كورونا كملت عليا"

وكرهت فيها المديرية لأنها كانت السبب في إصابتي أنا بالكوفيد وزميلتي أصيبت بجلطة بسببها، لأنها أجبرتها عن المجيء إلى العمل و هي تسكن بمنطقة بعيدة عن البلدة ولا توجد وسائل للنقل فاضطرت إلى أخذ سيارة أجرة وكلفتها مبلغ 800 دينار ذهابا و800 إيابا لليوم الواحد وهذا يفوق طاقتها فهي موظفة كبيرة في السن و متعاقدة بالتوقيت الجزئي.

في الفترة الحالية عملت طوال فترة الحجر الصحي ،لأن قانون الرئيس لم يشملني لأنني غير متزوجة وليس لدي أطفال ،و كانت مديرة المدرسة تجبرنا على الحضور من أجل التنظيف بالرغم من أنهم كانوا في فترة الحجر ولا توجد دراسة لكن المديرية كانت تعمل لذا كانت تجبرنا على القيام بعمل التنظيف يوميا ومع مرور الأيام أحسست "فشلت"بوهن وتعب شديد كما أنني فقدت كل من حاسة الدوق والشم فخفت خوفا شديدا، وبعد إجراء تحليل الكوفيد 19 اتضح أن

النتيجة إيجابية، وعند سماعي خبر الإصابة خفت و أنصدمت كثيرا ولم اصدق ذلك "تشوكيت"، و فقدت شهيتي ( ما ناكلش ما نشرب غير الماء و كان يجيني حلو تقولي فيه السكر)

و بعد مضي أيام مريضة في البيت لم أعد التحمل فنقلتني أختي إلى المستشفى المخصص للكوفيد(في شطيبو)

وهذا ما زاد من خوفي من الموت خاصة عند دخولي ذاك المستشفى لأنني كنت اسمع قصص كثيرة عن الموتى الذين يدخلون أحياء و يخرجون أموات كل يوم ومكثت بالمستشفى 10 أيام

### - خلاصة الحالة:

من خلال المقابلات التي أجريتها مع الحالة كانت متعاونة في الإجابة على الأسئلة المطروحة، لكن كان يبدو عليها القلق و التوتر، وكانت غير متقبلة كليا فكرة أنها تعود إلى العمل بعدما كان هو سبب إصابتها بالفيروس و أن أغلب زميلاتها متوقفون عن العمل هي من الأقلية التي كانت تعمل و هذا بحد ذاته يشكل قلق بالنسبة لها فالمدرسة كبيرة و مهمة تنظيفها مهمة صعبة فكانت غاضبة جدا من المديرية كونها لم تكن تشعر بهم و لا تعاملهم معاملة طيبة.

و بعد التكم مع الحالة و إعطائها فرصة لسماع مخاوفها وكل ما كان يقلقها و بعد عدة مقابلات و معرفتها بأنها ليست الوحيدة التي عملت في تلك الفترة وأن حتى الموظفين الذين خضعوا للحجر المنزلي قد أصيبوا هم أيضاً بالفيروس ، وأن هذه قوانين و علينا تطبيقها.

فقامت مباشرة بعد العطلة المرضية بأخذ عطلة لمدة 15 يوم و بعدها عادت لتستأنف عملها مع كثير من الاحتياط و الحذر، واستعادت الحالة ابتسامتها من جديد ونشاطها

## خاتمة:

من خلال ما سبق نستنتج أن الإحترق النفسي هو حالة من الإجهاد العاطفي والجسدي والعقلي، الناجم عن الإجهاد المفرط والضغط النفسي في العمل، نتيجة الإرهاق الشديد، والاستنزاف العاطفي، وعدم القدرة على المداومة والاستمرارية بتأدية المهام الموكلة ينتج عنه التوتر، ويبدأ في فقدان الاهتمام والدوافع التي كانت موجودة في السابق، لذلك وجب التوعية والتنبيه بخطورته، وإتباع الإجراءات الوقائية لتجنب الإصابة به.

## مناقشة نتائج الفرضيات:

### مناقشة و تفسير الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على أن مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة لبلدية السانية متوسط من جراء جائحة كورونا.

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج الفرضية الأولى فقد تحصل العمال على مستوى متوسط من الاحتراق النفسي خلال الجائحة وهذا ناتج عن كون عمال النظافة لا يؤمنون بفكرة الجائحة فهم يصرون على أنها مجرد خدعة من الدولة لأجل منعهم الحراك الشعبي الذي كان سيحقق لهم أهدافهم المتمثلة في رفع المستوى المعيشي وإعادة النظر في وضعهم المهني لأن أغلبهم عمال مهنيين متعاقدين، وحتى بعد إصابة البعض منهم بالفيروس و كانت نتائج التحاليل إيجابية، لكنهم أصروا على أنه مجرد زكام عادي وأنهم معتادون عليه و هذا ما جعل الجائحة لا تعرضهم لمستوى مرتفع من الاحتراق النفسي .

و هذا بعكس ما توصلت إليه دراسة كل من إيناس صالحى ونفيسة سوسة في دراستهم أين توصلوا إلى أن مستوى الضغوط النفسية المؤدية للاحتراق النفسي اثر جائحة كورونا مرتفع(إيناس صالحى نفيسة سوسة،2019-2020)

كما تتناقض مع دراسة نشرتها الجعيد منال (2021) وتوصلت الدراسة التي أجريت على مجموعة من طلاب وطالبات كلية الطب بجامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية، أن نسبة الاحتراق النفسي تصل إلى 67% . (الجعيد منال، 2021)

وأثبتت دراسة كنعان بخشي وآخرون 2020 أن جائحة كوفيد 19 أثرت على جميع فئات المجتمع على صعيد العالم و تلحق الضرر بشكل خاص على أفراد تلك الفئات الاجتماعية بمستويات متفاوتة. (كنعان بخشي2020)

### 2- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق النفسي تعزي لمتغير الجنس.

من خلال ما توصلنا إليه وجدنا فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين الذكور و الإناث حيث أن الإناث لهم مستوى متوسط (90) من الاحتراق النفسي في حين الذكور لهم مستوى منخفض (55)، و تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات مثل دراسة ماسلاش (2001) التي ترى أن أغلبية البحوث المقارنة بين النتائج الكلية للاحتراق النفسي بين الجنسين قد توصلت إلى نتائج متطابقة. في تتفق نتائج الفرضية مع نتائج دراسة فوزية عبد الحميد و عبد الحميد سعيد (2003) التي هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الجنس والخبرة

ونوع الفئة التي يدرس لها المعلم ، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود دلالة إحصائية للاحتراق النفسي ترجع لمتغير للجنس.(سراي مهدي2010-2011)

في حين تتفق نتائج الفرضية مع نتائج دراسة إبراهيم القريوتي وفريد الخطيب ( 2006)حول "علاقة بعض العوامل الديموغرافية ودرجة الاحتراق النفسي" وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي ترجع لعامل الجنس.(نفس المرجع السابق)

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كل من عبد الكريم مأمونو نبيلة بو عافية حيث توصلت إلى أنه لا توجد فروق بين الجنسين في كل من الاحتراق النفسي وجودة الحياة.

لقد وافقت نتائج هذه الدراسة مجموعة من الدراسات مثل دراسة حسين محمد الطاهر ( 1994 ) ودراسة (Smith Et Bourk1992) ودراسة (Stifeal Et Kirie Aker 1978) وكذلك تتشابه هذه النتيجة إلى حد كبير مع ما توصلت إليه الدراسة التي أجرتها منظمة العمل الدولية سنة( 1976 ) التي تؤكد أن المرأة ليست أكثر حساسية للمواد الضارة من الرجال ، وأنه لا توجد فروق في الاحتراق النفسي المهني بين الذكور والإناث ، إضافة إلى دراسة أجراها "هاينز" و آخرون سنة ( 1978 ) والتي أثبتت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي .

كما اختلفت نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه "محمود عطا" ( 1994 ) ودراسة "بين" و"ميزنهام" ، ودراسة ستيوات" ( 1990 ) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي بين الأساتذة والأستاذات وأن المرأة العاملة أكثر عرضة للأمراض النفسية من الرجل ويمكن تفسير حصول الذكور على متوسط أقل من الإناث في الاحتراق النفسي بأن الذكور يتمتعون بفرص و خيارات أكثر مقارنة بالإناث.

( عبد الكريم مأمون، أ.د. نبيلة بو عافية2018)

### **3- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثالثة:**

توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي لمتغير العمر

و توصلنا في هذه الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي لمتغير العمر و منه فقد نستنتج أن عمال و عاملات النظافة لبلدية السانية لا يؤثر فيهم متغير السن و هذا حسب احتكاكي بهم راجع إلى تأثير بعضهم البعض بحيث أنهم أثناء وقت فراغهم يجلسون في جماعات ولكل جماعة قائد يسيطر على الحديث و الباقي يتأثرون به ، و حتى لو وجهت لهم سؤال كل منفرد عن الآخر تجد نفس الأجوبة وكأن فرد واحد هو المتحدث .

بينما أثبتت دراسة (كنعان بخشي 2020) أن كبار السن و أصحاب الأمراض المزمنة يعانون من نقص المناعة و بالتالي هم أكثر عرضة للمرض الشديد أو الموت بسبب جائحة كوفيد19 و هم يعانون أكثر من تأثيرات جائحة كورونا19(كنعان بخشي 2020)

#### **4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة :**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي لمتغير الإصابة ب الكوفيد 19 توصلنا في هذه الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزي لمتغير الإصابة و منه فقد نستنتج أن عمال وعاملات النظافة لبلدية السانية لا يؤثر فيهم متغير الإصابة بالكوفيد 19 لأنهم يفكرون في مشاكلهم المهنية التي يواجهونها في حياتهم اليومية و لا يؤمنون أساسا بجائحة كورونا19.

#### **تعليق عن الحالة: ب ج**

و في ما يخص الحالة كان يبدو عليها القلق و التوتر ، خلال المقابلة الأولى والثانية وكانت غير متقبلة كليا فكرة أنها تعود إلى العمل بعدما كان هو سبب إصابتها بالفيروس و أن أغلب زميلاتها متوقفون عن العمل وهي من الأقلية التي تعمل و هذا بحد ذاته يشكل قلق بالنسبة لها، فالمدرسة كبيرة و مهمة تنظيفها مهمة صعبة فكانت غاضبة جدا من المديرية كونها لم تكن متفهمة لوضعيتهم المهنية .

الحالة كانت تعاني من إحباطات مهنية و اجتماعية أكثر من خوفها من الفيروس لأنها بعد معرفتها أن معظم المنظفات عملن مثلها في فترة الحجر المنزلي تحسنت حالتها المزاجية وكانت جد مرتاحة لأنها وجدت من يسمتع لمشاكلها .

وهذا ما تتفق معه دراسة الأستاذ بوفلجة غيات من خلال دراسته دور الأخصائي النفسي في بيئة انتشار وباء كوفيد 19 بحيث نوه لدور الأخصائي النفسي في مواجهة وباء كوفيد19. حيث أن دور الأخصائي مهم جدا في لتخفيف من حدة الاحتراق النفسي الناتج عن الكورونا خاصة عند تواجد المصابين في المستشفيات و رؤيتهم للموتى يوميا.(بوفلجة غيات 2020)

## - توصيات الدراسة:

- ضرورة التنبه لظاهرة الاحتراق و اتخاذ الوسائل الكفيلة بعلاجها أو الحد منها .
- تفعيل دور المختصين بالمجال السلوكي للعناية والاهتمام بمختلف فئات المجتمع خاصة العاملين لتجنب الوقوع في إضراب الإحتراق النفسي.
- الاهتمام بالدعم المادي و المعنوي للموظفين ، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل انجازه المهني ، و من ثم تفادي إصابته بالاحتراق النفسي
- بناء برامج وقائية، توعوية، توجيهية، إرشادية قائمة على إستراتيجيات التخفيف من الإحتراق النفسي.
- إجراء دراسة تبحث في علاقة الصحة النفسية والجسمية بالاحتراق النفسي.
- إجراء دراسات مشابهة تبحث في العلاقة الإرتباطية بين مختلف المتغيرات وعلاقتها بالاحتراق النفسي.
- توعية مختلف شرائح المجتمع في مختلف المراحل العمرية بخطورة الإحتراق النفسي.



## الخاتمة:

يغلب على المهن ذات الطابع الإنساني الكثير من الضغوط والمشاكل الاجتماعية والنفسية ذلك لما تتطلب من جهد يحتم على العامل القيام بدوره كما هو مطلوب، وكما يتوقعه هو ويتوقعه الآخرين ومع هذا الضغط تظهر مجموعة من الظواهر في مجال العمل خاصة ظاهرة الاحتراق النفسي هذا الموضوع الذي اخذ حيزا كبيرا من الاهتمام من طرف العلماء والباحث ، نظرا لارتفاع معدل الانفعالات والضغط داخل المؤسسات ، مما يترتب عنه مجموعة من العوائد السلبية على الفرد في حد ذاته وعلى صحته النفسية

عامل النظافة مثله مثل الطبيب الذي يداوي مرضاه والمعلم الذي يعلم تلامذته، إذا لم يعمل البعض منا في هذه المهنة من أجل خدمة المجتمع، فمن سيقوم بهذه المهمة النبيلة و نستند في ذلك على قول الرسول صلى الله عليه وسلم: "أَحَبُّ النَّاسِ إِلَى اللَّهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ".

يؤدي عمال النظافة واجبا وطنيا ساميا ومهمة اجتماعية نبيلة ،صحيح أن مهنتهم بسيطة فمارستها لا تستلزم حل معادلات رياضية أو معالجة تعقيدات تقنية، بيد أن رسالتهم، على بساطتها الظاهرية، تحتاج روحا إنسانية ونكرانا للذات في سبيل المساهمة في تجميل المظهر الحضاري للمدن والمجتمعات

مع دخول جائحة COVID-19 عامها الثاني تسببت المتغيرات الجديدة سريعة الانتشار في زيادة عدد الإصابات في العديد من البلدان ، وتجديد عمليات الإغلاق ،فقد كان للدمار الذي أحدثه الوباء ملايين الوفيات والصراعات الاقتصادية والقيود غير المسبوقة على التفاعل الاجتماعي و كان له تأثير ملحوظ على صحة الناس العقلية ، إن الضائقة في الوباء قد تنبع من التفاعلات الاجتماعية المحدودة للناس والتوترات بين العائلات المنغلقة معًا والخوف من المرض.

و يخشى الباحثون في جميع أنحاء العالم من أن التدهور في الصحة العقلية قد يستمر لفترة طويلة بعد انحسار الوباء في النهاية ، يأمل العلماء أن يتمكنوا من استخدام البيانات التي يتم جمعها في الدراسات حول الصحة العقلية لربط تأثير تدابير التحكم الخاصة بالتغيرات في رفاهية الناس ، ولإبلاغ إدارة الأوبئة في المستقبل.

يقول العلماء الذين يجرون دراسات دولية كبيرة ومفصلة أنهم قادرين في النهاية على إظهار كيف أن تدابير معينة للسيطرة على فيروس كورونا مثل الإغلاق أو القيود المفروضة على التفاعل الاجتماعي تقلل أو تؤدي إلى تفاقم ضغوط الصحة العقلية وقد يساعد في توجيه الاستجابة في هذه الجائحة والأوبئة المستقبلية

## المراجع:

### الكتب العربية :

- جعيجع عمار(ديسمبر 2018) تقنين مقياس الاحتراق النفسي لـ(ماسالاش) على البيئة الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من الممرضات، مجلة التراث، العدد 29، المجلد الأول،
- خرف الله على، بلعالية محمد، جهيدة سعد العايب (2019) الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء متغيري الخبرة المهنية و الفئة المتعامل معها مجلة العلوم النفسية و التربوية.
- خلاصي مراد (2013) الاحتراق النفسي لدى الإطارات الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 30.
- د ديبى رابح، نويشي فاطمة الزهراء (2015) الضغط النفسي المدرك و علاقته بالاحتراق النفسي إشكالية الخدمة في المؤسسة التربوية ، العدد الثالث و الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي : المؤسسة بين الخدمة العمومية و إدارة المورد البشري .
- د. محمود السيد إمام(2018) أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصري، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال -JFBE العدد السابع .
- شطاح هاجر(2010-2011) أثر سوء المعاملة الوالدية على صورة الذات عند الطفل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العيادي .
- **رسائل ومجلات علمية**
- سماني مراد (2011-2012) إستراتيجيات التعامل coping عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي burn out لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي وهران.
- صلاح علي نهلة(2020) دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية الناتجة عن انتشار فيروس.
- طايبي نعيمة (2012-2013) علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجسدية إلى الممرضين ،رسالة دكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر 2
- طه فرج عبد القادر ،مصطفى راغب (2010)مقياس الاحتراق النفسي المهني ،مطبعة أبناء وهبة حسان .
- عبد الستار إبراهيم و عبد الله عسكر ، (2005" ،) علم النفس الإكلينيكي في ميدان الطب النفسي" ، مكتبة أنجلو المصرية (لا توجد طبعة)
- عبد الكريم مأمون ،نبيلة بو عافية (2018) الإحتراق النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستجالات الطبية،مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية العدد 38. الصفحة 9.

- عسكر علي (2009) **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها** ، مصر، دار الكتاب الحديث
- عسكر، علي ، ( 2000 ) **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها** ، الطبعة 2 ، دار الكتاب الحديث.
- عمار الفريحات ،وائل الربضى (2010)**مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون** ،مجلة النجاح للأبحاث،مجلد24،جامعة البلقاء التطبيقية ،الأردن.
- عماد ريم(2019) **أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لموظفي إتصالات الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالاعتماد على مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة المالية**"مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3 المجلد 08 العدد
- غريب حسين (2016) **المنهجية المطبقة في الدراسة النفسية و الاجتماعية**،دار الضحى للنشر و الاستثمار،الجلفة،الطبعة(1) الجزائر
- تعامرة - يارا ( يوليو 2018 ) (<https://mawdoo3.com>)
- **كورونا المستجد COVID 19 و الاضطرابات النفسجسمية لدى المرأة العاملة**،المجلة المصرية للدراسات النفسية،العدد110 المجلد30.
- لبيص سعدية و بن عبد الرحمان أمال جامعة غرداية (2020) **الإحتراق النفسي وعلاقته بالقلق لدى عينة من الموظفين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الأستشفائية ببلدية مسعد ولاية غرداية** ،مجلة الوقاية و الأرغونوميا ، جامعة الجزائر العدد 2- المجلد 8.
- محرزى مليكة،ملال خديجة(2018) **الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة**،مجلة الباحث العلوم الإنسانية و الاجتماعية العدد 35.
- محمد البدوي ( ) **المنهجية في البحوث و الدراسات الأدبية**،تونس:دار الطباعة و النشر(ر.ت.ن) ص9
- محمد شحاتة الربيع (2006) **أصول الصحة النفسية** ،دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع
- مدوري يمينة (2014-2015) **الاحتراق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية و بطبيعة الممارسات المهنية**،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس.
- معلوم ليلي (2014-2015)**الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي و السمعي دراسة ميدانية مقارنة**.مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم النفس عمل وتنظيم.جامعة تيزي وزو.
- مقدم عبد الحفيظ(2011) **الإحصاء و القياس النفسي والتربوي**.الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية.

➤ مهدي سراي (2011-2012) الإحترق النفسي و علاقته بالتوافق الزوجي لدى أساتذة المرحلتين المتوسطة والثانوية ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الإرشاد و الصحة النفسية .

➤ ميموني معتصم بدر ( 2001 ) الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل المراهق ابن عكنون، ديوان المطبوعات الجامعية.

➤ الهملان أمل فلاح فهد (2017) الإحترق النفسي دراسة ميدانية متعمقة، إيتراك للطباعة والنشر و التوزيع الطبعة الأولى

➤ الجعيد منال (2021) 67% مستوى الإحترق النفسي لدى طلاب و طالبا الطب  
<https://www.alwatan.com.sa/article/399728>

➤ كنعان بخشي وآخرون(2020) الآثار الاجتماعية و الاقتصادية لجائحة كوفيد 19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية و الاجتماعية و التدريب للدول الإسلامية  
[www.sesric.org/files/article/725.pdf/](http://www.sesric.org/files/article/725.pdf/)

➤ جامعة الدول العربية (2020) كبار السن و فيروس كورونا (كوفيد19) في المنطقة العربية عدم ترك أحد خلف الركب

[https://arabstates.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/ar\\_lascovid\\_and\\_older\\_people\\_for\\_web\\_9-6-2020.pdf](https://arabstates.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/ar_lascovid_and_older_people_for_web_9-6-2020.pdf)

### المراجع باللغة الفرنسية:

➤ -akremi,S .Guerrero,j.P.Neveu(Sousdirection de) comportement organisationnel :enjeux de carrière et épuisement professionnel Bruxelles :de boeck,p313-334.

➤ Hallberg ,U ,E,2005 ,A Thesis on Fire :Studies of work Engagement, type A Behavior and Burn out, Doctoral dissertation, Department of psychology Stockholm University, intellica Docusys Sweden.

➤ Truchot,D,2006,Exigences professionnelles et implication au travail :leur role dans l'émergence du burn out .In A .El

### مراجع مواقع التواصل الاجتماعي:

➤ <https://www.forbes.fr/business/lhistoire-des-coronavirus-de1930-a-aujourd'hui>

19 mars 2021 Annabelle Iglesias

➤ <https://www.passeportsante.net/fr/Actualites/Dossiers/Fiche.aspx?doc=coronavirus-d-ou-vient-le-covid-19>

➤ <https://www.ilajak.com/blog/corona-symptoms-causes> .2021  
<https://www.pasteur.fr/fr/centre-medical/fiches-maladies/maladie-covid-19-nouveau-coronavirus01-2021>

<https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/diagnosis-treatment/drc-20479976> April 25, 2021

➤ <https://aawsat.com/home/article/2306736> مراکش: عبد الكبير الميناوي(2020)

➤ <https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus#tab>،2021

➤ <https://news.un.org/ar/tags/mnzm-lsh-llmy>

➤ - مسعود بن حليلة (2020) كورونا يتحول إلى وباء نفسي في الجزائر

➤ <https://www.echoroukonline.com>

بوعلام غبشي (2020) فيروس كورونا: ما هي الآثار النفسية للحجر الصحي وكيف يمكن تجنبها؟

➤ د موسي شتيوي(2020) الآثار النفسية لجائحة كورونا <https://alghad.com>

➤ د أسامة أبو الرب(2021)كورونا مقارنة بين لقاحات كورونا في جدول

واحد، <https://www.aljazeera.net>،

➤ <https://www.marefa.org> -

➤ نور يوسف عثمان (-3-2020) ما هو فيروس كورونا الجديد،

<https://mawdoo3.com>

➤ <https://www.france24.com/ar/2020/04/02>

➤ <https://arabic.cnn.com/health/article/2020/04/05/coronavirus->

2021-03-14terms-infograph

الملاحق

ملحق رقم(1): مقياس ماسلاش الأصلي للاحتراق النفسي.

6	5	4	3	2	1	صفر
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً

6	5	4	3	2	1	0	العبرة	
							أشعر أن عملي يستنفذني انفعاليًا نتيجة عملية التدريس	1
							أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المدرسي	2
							أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد	3
							من السهل معرفة مشاعر طلابي	4
							أشعر أنني أتعامل مع بعض الطلبة وكأنهم أشياء لا بشر	5
							إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد	6
							أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل طلابي	7
							أشعر بالاحتراق النفسي من عملي	8
							أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس من خلال عملي	9
							أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس	10
							أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني	11
							أشعر بالحيوية والنشاط	12
							أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس	13
							أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير	14

						حقيقة لا أهتم بما يحدث مع طلابي من مشاكل	15
						إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة	16
						أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع طلابي	17
						أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع طلابي	18
						أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	19
						أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
						أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	21
						أشعر أن الطلبة يلومونني عن بعض مشاكلهم	22



ملحق رقم(2) مقياس ماسلاش المعدل من طرف الباحثة مدوري يمين

الرقم	الفقرة	دائما	غالبا	نادرا	لا يحدث اطلاقا
1	أشعر أنني منهك بسبب ممارستي لهذه المهنة.				
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي .				
3	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل جديد.				
4	أصبحت أفضل الانعزال عن الآخرين في عملي.				
5	أشعر بفقدان الحماس لأداء المهام الموكلة الي في عملي.				
6	أشعر بالتعب و الاجهاد عند التعامل مع مشاغلي المهنية طوال اليوم.				
7	أشعر بالضجر و الملل بعد يوم من العمل.				
8	أشعر أن مهنتي أصبحت مصدر توتر و عصبية بالنسبة لي.				
9	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لهذه المهنة.				
10	أمارس عملي بعناء و جهد كبيرين.				
11	الضغوط التي تواجهني في عملي تفوق ما يمكنني تحمله.				
12	أشعر أن وضعي المهني يزداد سوءا يوم بعد يوم.				
13	تسبب لي تعاملات المهنية المباشرة ضغوطا نفسية شديدة.				
14	أشعر بضعف المتعة في العمل .				
15	أشعر أن العمل الذي أقوم به روتيني و لا يشدني اليه.				
16	أشعر بالضغط النفسي خلال ممارستي لهذه المهنة				
17	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد بشكل الي خال من العواطف.				
18	أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي .				
19	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد و كأنهم أشياء لا بشر				
20	أشعر ان مهنتي لا تحقق لي الاشباع الشخصي.				
21	أشعر أنني أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة				
22	أشعر أن هذه المهنة تتسبب في تبدل و قسوة مشاعري				
23	أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي.				
24	لا أكثرت لما يحدث للأفراد من مشكلات.				

				أشعر بعدم الرضا على انجازاتي المهنية.	25
				أتعامل بعصبية مع المشكلات خلال العمل .	26
				أشعر بأنني أقوم بعملتي بشكل أوتوماتيكي.	27
				لا أستطيع فهم مشاعر الأفراد نحو الأشياء بسهولة.	28
				أجد صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل.	29
				أشعر بتراجع أدائي المهني.	30
				أشعر أنني لا أستطيع التأثير بشكل إيجابي في الحياة المهنية.	31
				أشعر أن وضعي المهني في تدهور و لا أمل في انفراجه.	32
				أشعر بالخمول والكسل.	33
				أشعر أنني لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	32
				أشعر أنني لم أعد أستطيع ان البي احتياجات مهنتي.	35
				أشعر بالانزعاج أثناء عملي مع الأفراد وتعاملي معهم.	36
				أشعر أن كمية العمل الموكل الي تفوق طاقتي.	37
				أتعامل بعصبية مع المشكلات خلال العمل.	38
				أشعر أنني لم استطع تحقيق أشياء مميزة في مهنة هذه.	39
				تراودني رغبة في ترك هذه المهنة او تغييرها.	40

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
المقيا س	Hypothèse de variances égales	.048	.827	.003	28	.998	.02715	9.19177	-18.80134	18.85564
	Hypothèse de variances inégales			.003	24.455	.998	.02715	9.32469	-19.19915	19.25345

ملحق رقم(4) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام spss للفرضية الثانية:

### Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المقيا س	ذكر	15	55.200 0	18.501 74	4.77713
	انثى	15	90.000 0	15.928 41	4.11270

ملحق رقم(5) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام spss للفرضية الثالثة

**Descriptives**

المقياس

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum	Variance intercomposantes
					Borne inférieure	Borne supérieure			
35-40	10	68.4000	18.33758	5.79885	55.2821	81.5179	49.00	99.00	
41-50	9	76.7778	21.31770	7.10590	60.3915	93.1640	48.00	97.00	
51-60	11	73.0000	32.29551	9.73746	51.3036	94.6964	18.00	108.00	
Total	30	72.6000	24.51404	4.47563	63.4463	81.7537	18.00	108.00	
Modèle			25.16019	4.59360	63.1747	82.0253			
	Effets fixes			4.59360 <sup>a</sup>	52.8353 <sup>a</sup>	92.3647 <sup>a</sup>			-46.69697-
	Effets aléatoires								

a. Avertissement : La variance intercomposantes est négative. Elle a été remplacée par 0.0 lors du calcul de la mesure des effets aléatoires.

ملحق رقم(6) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام spss للفرضية الرابعة

### Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المقيا س	مصاى الاصابة	13	72.615 4	26.408 77	7.32447
	غىر مصاى	17	72.588 2	23.793 54	5.77078