

جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس العيادي

الاحتراق النفسي والتوافق النفسي لدى عاملات
النظافة

دراسة عيادية على أربع حالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية
19 مارس 1962 – ولاية عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة:

د. زاوي أمال .

من إعداد وتقديم الطالبة:

- زحاف بدرة .

تاريخ المناقشة: 2023 /06 /20

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

الصفة	الرتبة	اللقب والاسم
رئيسا	أستاذ محاضر – أ –	سعدون سمية
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر – أ –	زاوي أمال
مناقشا	أستاذ محاضر – ب –	سعدى عربية

السنة الجامعية 2022 - 2023

جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس العيادي

الاحترق النفسي و التوافق النفسي لدى عاملات
النظافة

دراسة عيادية على أربع حالات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية
19 مارس 1962 – ولاية عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة:

د. زاوي أمال .

من إعداد وتقديم الطالبة:

- زحاف بدرة .

تاريخ المناقشة: 2023 /06 /20

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
سعدون سمية	أستاذ محاضر – أ –	رئيسا
زاوي أمال	أستاذ محاضر – أ –	مشرفا ومقررا
سعدي عربية	أستاذ محاضر – ب –	مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023

شكر و تقدير

لا يسعني في هذا المجال إلا أن أتقدم بالشكر الخاص إلى أمي ثانية وأستاذتي حبيبتي التي قبلت إشراف عني و ساندتني في كل خطوة بتوجيهاتها ونصائحها القيمة للوصول إلى إنجاز هذه المذكرة الأستاذة "زاوي أمال" وأمي نور حياتي الذي سهرت معي ليالي أثناء إنجازها وكلماتها الرقيقة التي ساندتني أطال الله عمركما وأدامكما لي لبقية حياتي كما أتقدم بالإمتنان إلى مدير المستشفى "معمور نبيل" على سماحه لنا بإجراء التربص

و

أشكر "بن طلحة عزيز" رئيس مديرية الفرعية للمصالح الصحية وأشكر

أيضا "سي بوعزة مغنية" أخصائية عيادية النفسانية منسقة (الطب الداخلي) المؤسسة العمومية

الإستشفائية التي تحملت فضولي زائد كما أشكر مهندسات النظافة الذين لم يبخلوا على تقديم يد المساعدة في إنجاز هذا البحث

كما أشكر صديقاتي على حسن تعاملهم ومساندتهم لي بكلماتهم تحفيزية .

الإهداء

أنا هنا بشيب "أبي" ودعاء "أمي"
 إلى من قدم عمره عطاء لإحياء في رفاه إلى من مرادي وغايتي رضاه إلى "أبي" حبيبي
 القمر الذي إهتديت بنوره في عتم الليالي أبي حفظه الله لي.
 إلى من في قلبها منابع الحب والحنان ... إلى من في حضنها مساكن الأمن والأمان
 إلى من دعائها لنجاحي خير عنوان إلى أمي سماء وجودي ...
 أدعو ربي أن يحفظهما ويطول في عمرهما
 إلى أخي حبيبي سندي بعد أبي "عبد القادر"
 إلى رفيقتي حبيبتني مؤنستي أختي الحبيبة "راضية"

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

أ	شكر وتقدير
ب	الإهداء
ج	فهرس المحتويات
ح	ملخص البحث باللغة العربية
ط	ملخص البحث باللغة الإنجليزية
ي	ملخص البحث باللغة الفرنسية
1	مقدمة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
4	الإشكالية
4	فرضيات البحث الفرعية
5	فرضيات البحث
5	دوافع إختيار الموضوع
5	أهمية الدراسة
5	أهداف الدراسة
6	مفاهيم الدراسة
6	دراسات السابقة
الفصل الثاني: الإحتراق النفسي	
11	تمهيد
11	الإحتراق النفسي
11	(1)-تطور تاريخي لمفهوم الإحتراق النفسي
12	(2)-تعريف الإحتراق النفسي
13	(3)-أنواع الإحتراق النفسي

فهرس المحتويات

16	(4)-أبعاد ومؤشرات الإحتراق النفسي:
14	(5)-أسباب الإحتراق النفسي
17	(6)-اعراض الاحتراق النفسي
18	(7)-النظريات النفسية المفسرة للاحتراق النفسي
20	(8)-تشخيص الفارقي للإحتراق النفسي
23	(9)-الوقاية من الاحتراق النفسي
24	خلاصة:
الفصل الثالث: التوافق النفسي	
26	تمهيد
26	(1)-تطور تاريخي لمفهوم التوافق :
26	(2)-تعريف التوافق النفسي
27	(3)-التوافق وبعض المفاهيم المشابهة
29	(4)-أبعاد التوافق النفسي
31	(5)-أساليب التوافق النفسي
Error! Bookmark not defined.	(6)-النظريات المفسرة للتوافق النفسي
32	(7)-الذات والتوافق
33	(8)-الشخص المتوافق وغير المتوافق
34	الخلاصة
الفصل الرابع: عاملات النظافة في قطاع الصحي	
36	تمهيد

فهرس المحتويات

36	(1)-مفهوم العمل
36	(2)-مفهوم المرأة العاملة
36	(3)-دوافع المرأة للخروج إلى العمل
37	(4)-عمال النظافة
37	(5)-مهام عامل النظافة
38	(6)-تعريف النفايات الطبية
38	(7)-أنواع النفايات الطبية
38	(8) -عاملات النظافة داخل القطاع الصحي
39	خلاصة
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة	
41	تمهيد
41	1. الدراسة الاستطلاعية
41	2. الدراسة الأساسية
42	2. حدود الدراسة
42	3. عينة الدراسة
43	4. أدوات الدراسة
50	خلاصة
الفصل السادس: عرض نتائج البحث ومناقشتها	
52	تمهيد
52	عرض وتحليل النتائج البحث على ضوء الفرضيات

فهرس المحتويات

104	مناقشة وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
106	خلاصة الفصل
107	الخاتمة
108	الخاتمة
109	التوصيات والمقترحات علمية و عملية
110	قائمة المراجع
116	قائمة الملاحق

..

ملخص البحث باللغة العربية :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الإحترق النفسي ومستوى التوافق النفسي لدى عاملات النظافة بالمؤسسة الإستشفائية 19 مارس 1962 ببني صاف ولاية عين تموشنت والعلاقة بينهما وربط درجاتهما تبعا لبعض متغيرات الخلفية الفردية ، وقد إشملت دراستنا على أربعة حالات تم اختيارهن بطريقة قصدية. وقد إستخدام المنهج العيادي مع تطبيق مقاييس الإحترق النفسي والتوافق النفسي وقد خلصت دراستنا الى أن عاملات النظافة يعانون من مستوى عال من الإحترق النفسي كما ان مستويات التوافق النفسي جاءت متفاوتة بين متوسط وعال ولم تظهر أي فروق فيهما تبعا للمتغيرات التي ربطناها بها ، وقد تم مناقشة هذه النتائج وفق الدراسات السابقة والأدب النظري.

ملخص البحث باللغة الإنجليزية :

This study aims to identify the level of psychological burnout and the level of psychological compatibility among cleaning workers in the hospital institution March 19, 1962 in Beni Saf, Ain Temouchent and the relationship between them and linking their degrees according to some individual background variables, our study included four cases that were selected intentionally. The use of the clinical approach with the application of measures of psychological burnout and psychological compatibility has concluded that the cleaning workers suffer from a high level of psychological burnout and that the levels of psychological compatibility came varying between medium and high and did not show any differences in them depending on the variables that we linked them, and these results have been discussed according to previous studies and theoretical literature.

ملخص البحث باللغة الفرنسية :

Cette étude vise à identifier le niveau d'épuisement psychologique et le niveau de compatibilité psychologique chez les agents de nettoyage de l'institution hospitalière du 19 mars 1962 à Beni Saf, Ain Temouchent et la relation entre eux et la liaison de leurs diplômes selon certaines variables de fond individuelles, notre étude comprenait quatre cas qui ont été sélectionnés intentionnellement. L'utilisation de l'approche clinique avec l'application de mesures de l'épuisement psychologique et de la compatibilité psychologique a conclu que les agents de nettoyage souffrent d'un niveau élevé d'épuisement psychologique et que les niveaux de compatibilité psychologique variaient entre moyen et élevé et ne montraient aucune différence en fonction des variables que nous leur avons reliées, et ces résultats ont été discutés selon des études antérieures et la littérature théorique.

مقدمة:

تميز القرن الحالي بعدد من المتغيرات التكنولوجية والمعرفية والسلوكية والثقافية ، ويتساو الشخص مع النمو الذي تزايد مع متطلبات الحياة اليومية ، وفي الجانب الظل للعديد من الظروف الجديدة التي تميز الشخص بعمله ، فقد فرضت عليه الإلتزام بمجموعة من الأدوار المختلفة مراعيًا كما مواقف متعرضة له ، ظهر ما يسمى بالإحترق النفسي كظاهرة إحتلت عديد من إهتمامات بارزة في الدراسات السيكولوجية في الآونة الأخيرة ، وخاصة في قطاع الصحي الذي يتطلب التعامل مع الناس عامة وتقديم المساعدة لهم نجاح المؤسسة في تحقيق غايتها يعتمد على توفير جو المناسب وهذا يعتمد على عاملات النظافة ليعطوا صورة حسنة للمستشفى للناس عامة .

حيث يؤدين أعمالهن بطرق تتسم بفعالية والإهتمام والعناية بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون ، هذا قد كشف مختلف الإضطرابات والعديد من المشاكل والعديد من الضغوطات التي تنتج الإحترق النفسي لديهن، ليعتبر الإضطراب مجرد إنعكاس لضغوطات العمل المتسلطة وغير المحتملة والتي تؤثر على صحته النفسية لأن جهاز النفسي لدى الإنسان يجعل منه متوازنا ومتكيفًا نفسيًا وسلوكيًا مع نمط الخارجي الذي يحتك به الفرد بهدف الوصول إلى الرضا النفسي وتحقيق التوافق النفسي فالعامل المتوافق باستطاعته أداء مهامه وأعماله بأكمل وجه دون شكوى من أي شيء عكس العامل الذي يعاني من ضغوطات النفسية العملية التي تسبب له إحترق نفسي يكون غير متوازن نفسيًا ، وهذا ما سعت إليه هذه الدراسة في معرفة كيف للإحترق النفسي لدى عاملات خصوصًا في قطاع الصحي متضمنة خمسة فصول مقسمة كالتالي :

الفصل الأول:

المقدمة وإشكالية الدراسة والفرضيات التي عمدنا على التحقق منها وأهمية إختيار الموضوع ، وكذلك الأهداف التي نسعى للوصول إليها وفي الأخير نذكر بعض من الدراسات السابقة المتناولة هذا الموضوع.

الفصل الثاني :

والذي خصص في تعريف بالإحترق النفسي ونشأته وأبعاده وأساليبه وتشخيصه وكيفية علاجه .

أما الفصل الثالث : للتوافق النفسي حيث قمنا بتعريف التوافق النفسي وأبعاده وأساليبه ونظرات المفسرة له وكيف يكون الشخص المتوافق.

أما الفصل الرابع : خصص بتعريف بالمرأة العاملة ودوافه التي أدت بها للعمل وتعريف بالعامل النظافة ومهامه وأهم مخطر التي يواجهها .

الفصل الخامس :و خصص للتعريف بما قمنا به في دراسة الإستطلاعية وبأدوات المستخدمة في دراسة وتقديم المقاييس المستعملة .

و الفصل السادس : ويعتبر آخر فصل قمنا فيه بعرض وتحليل الحالات المدروسة وتحليل النتائج المتحصل عليها على ضوء الفرضيات والخاتمة والمراجع والملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة :

1. الإشكالية_الدراسة.
2. دوافع اختيار الموضوع .
3. أهداف الدراسة .
4. أهمية الدراسة .
5. مفاهيم الدراسة .
6. الدراسات السابقة.

(1)-الإشكالية :

لقد أصبحت المرأة تمارس دورا مهما في المجتمع من مختلف ميادين الحياة إلا أن المشاكل الاجتماعية والصعوبات التي قد تواجهها تدفع بها إلى الخروج للعمل لتلبية متطلبات الحياة اليومية تجعلها تتعرض إلى فقدان توازنها النفسي ، خصوصا لو تعمل كعاملة نظافة في القطاع الصحي كونه أكثر القطاعات المعرضة لضغوطات العملية لتعرض إلى عدة إنتهاكات كنوع من تدليل وإهانة والعمل فوق طاقتها التي قد تثير سلوكياتها وتزعزع كيانها النفسي لينتج عندها ما يسمى بالإحتراق النفسي حيث يعرف بأنه عرض طويل المدى ينتج حدوثه نتيجة الضغوط النفسية التي تكون سبب رئيسي في ظهوره وهذا ما يؤثر على صحة والتوافق النفسي لدى عاملة الذي يعرفه علماء النفس أنه قدرة الفرد على حالة التقبل الذاتي والتكيف المتواصل للمرء مع نفسه وللخلاص من الظروف الملائمة كان لا بد من المرأة من تعديل سلوكياتها بما يتلائم مع طبيعة الظروف المحيطة بها، إذ يعتبر التوافق النفسي هو المحرك الأساسي الذي يحوم حول علم النفس بصفة عامة وتكون المرأة متوافقة عندما يكون إنسجام وثقة بينها وبين نفسها حيث أشارت دراسة (زينب محمود شقير 1997) توصلت إلى النتائج التالية :

*وجود علاقة إرتباطي موجبة بين ضغوط العمل والأبعاد الفرعية للإحتراق النفسي .

*أظهر الذكور إرتفاعا في معدل الإحتراق بأبعاده الثلاثة مقارنة بالإناث .

*كانت المتزوجات اكثر تعرضا للضغوط من غير المتزوجات في مهنة التمريض والخدمات الاجتماعية بعاني الممرضين من أعلى مستوى من الإحتراق النفسي بسبب عدم الامان الوظيفي داخل العمل ينخفض معدل الإحتراق النفسي بتزايد معدل ممارسة الرياضة والهوايات. حيث أشارت ادراسة

وتبعاً لما سبق قمنا بصياغة إشكالية الدراسة الرئيسية على النحو الآتي :

- هل يؤثر الإحتراق النفسي على التوافق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي

لمستشفى 12مارس 1962 ببني صاف؟

تفرعت منها عدة فرضيات وهي كالآتي :

فرضيات البحث :

*السؤال عن مستوى التوافق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي لمستشفى 19مارس

1962 ببني صاف هو سؤال استكشافي لا يقبل أي فرض.

*السؤال عن مستوى الإحتراق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي لمستشفى 19مارس

1962 ببني صاف هو سؤال استكشافي لا يقبل أي فرض.

فرضيات البحث الفرعية :

* يؤثر السن في مستوى الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة بمستشفى 19 مارس 1962 ببني صاف.

* تؤثر الخبرة المهنية في مستوى الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة بمستشفى 19 مارس 1962 ببني صاف.

(3)-دوافع إختيار الموضوع :

* التعرف على الجانب الظل الذي تعيشه هذه الفئة المهمشة.

* ظهور عديد من الإضطرابات النفسية الجسدية وأمراض سيكوسوماتية لدى عاملات النظافة.

* عدم تطرق البحوث القديمة إلى فئة عاملات النظافة داخل القطاع الصحي.

* التعرف على نظرة المجتمع إلى مكانة عامل النظافة.

(4)-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تسليط الضوء على وضعية عاملات النظافة داخل قطاع الصحي وتسلط الضوء على جانب الظل غير مريء للعامة ومعرفة ما مدى تأثير الضغط العمل على التوافق النفسي لديهن وظهور أعراض الإحترق النفسي ، وتعرف أيضا على أسباب وأحداث التي دفعت هؤلاء النسوة إلى العمل كعاملات النظافة وآثاره جانبية الناتجة عنه.

(5)-أهداف الدراسة :

* البحث في الإحترق النفسي والتوافق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي لمستشفى 19 مارس 1962 ببني صاف

* التعرف على أثر السن في مستوى الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي لمستشفى 19 مارس 1962 ببني صاف

* التعرف على أثر الخبرة المهنية في مستوى الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي لمستشفى 19 مارس 1962 ببني صاف

* التعرف على مستوى الإحترق النفسي والتوافق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي.

(6)-مفاهيم الدراسة:

الإحتراق النفسي: هو إرهاق نفسي وإعياء يصيب الفرد على المستوى جسمه وعواطفه وإتجاهاته حيث أنه يبدأ بشعور بالنفرو عدم الإرتياح نحو عمله.

التوافق النفسي: هو الشعور الفرد برضا نفسي عن ذاته ومع محيطه وكلا مستويين لا ينفص الأول عن الآخر إنما علاقة تآثر وتأثير فالفرد المتوافق ذاتيا هو بحد ذاته يكون متوافق إجتماعيا غير أن علماء النفس يضيفون بقولهم أن التوافق النفسي هو قدرة الفرد على توفيق بين نفسه مع دوره داخل المجتمع ولا ينتج صراعا داخلي.

عاملة النظافة : هو عاملة تتمثل مهنتها الأساسية في التخلص من النفايات الحاويات وتنظيف وتختلف أعمارهم وتتميز وظيفتهم بأنها ميدانية لها عدة مهام هامة .

(7)-دراسات السابقة:

• دراسات اجنبية :

*دراسة(1987)warr:

وفقًا لـ Warr (1987) ، فإن الاكتئاب يتعلق بالرفاهية العاطفية الخالية من السياق ، في حين أن الإرهاق يتعلق بالرفاهية العاطفية المرتبطة بالوظيفة. ومع ذلك ، على الرغم من أن الإرهاق والاكتئاب ظاهرتان مختلفتان ، إلا أنهما يتداخلان أيضًا إلى حد ما على سبيل المثال.دراسة (1984 Meier) : تظهر الأبحاث التجريبية حول الصلاحية التمييزية لكلا المفهومين أن عنصر الإرهاق العاطفي للإرهاق بشكل خاص يرتبط ارتباطاً جوهرياً بالاكتئاب. العلاقات مع مكونات الإرهاق الأخرى ، تبدد الشخصية والمرافقة الشخصية ، أقل قوة (فيرث وآخرون ، 1986 ؛ جلاس ، ماكناييت وفالديمارسدوتير ، 1993 ؛ ليدر ودوروب ، 1994). حقيقة أن الاكتئاب يرتبط بشكل مختلف بمكونات مختلفة من الإرهاق يؤكد صحة نموذج متعدد الأبعاد للإرهاق. في الختام ، يبدو أن الإرهاق ظاهرة منفصلة ، وأن الباحثين عن الإرهاق لا يقومون فقط بوضع "النبذ القديم في زجاجات جديدة". الإرهاق ، أكثر من الاكتئاب ، ظاهرة متعددة الأبعاد ، ولكنها في نفس الوقت ، على عكس الاكتئاب ، تقتصر على بيئة العمل. علاوة على ذلك ، يختلف الإرهاق عن ضغوط العمل من عدة نواحٍ: فهو يشير أكثر إلى انهيار التكيف نتيجة .

*دراسة williams and courage:

قام (1987) Courage and Williams ببحث في النوع والعمر والغموض في أعباء العمل

ومستوى الإرهاق بين الممرضات. كشفت دراستهم أن العمر والجنس لهما تأثير كبير على الإرهاق العاطفي وتبدد الشخصية، وخلصت دراسة أجراها أنطونيو وزملاؤه في عام 2000 بشكل قاطع إلى أن سن الموظفين الأصغر سنًا يواجه المزيد من الإرهاق العاطفي.

*دراسة schufeli enzmann:

أشارت إحدى نتائج دراستهم إلى الإرهاق، (Schaufeli (1998 و Enzmann إلى أن ظروف العمل المعاكسة قد ظهرت بشكل ملحوظ في أخلاقيات الإرهاق أكثر من العوامل الشخصية. الدرس المستفاد للباحثين المنهكين هو أنه من المعقول أن تتفاعل العوامل الفردية / الشخصية التي تهيئ العمال / المهنيين للإرهاق مع السمات التنظيمية التي تؤدي إلى تطوير الإرهاق. على سبيل المثال، عندما تحرك مشكلة صحية كبيرة الإدارة لتطلب من جميع المهنيين الصحيين زيادة مدخلاتهم من الطاقة الشخصية المتاحة والوقت لضمان بقاء المرضى على قيد الحياة، فإن هؤلاء العمال الذين يتحملون هم أكثر عرضة للإرهاق نتيجة لذلك. إحدى تنبؤات نظرية COR هي أن الأفراد الذين يفكرون إلى الموارد القوية هم أكثر عرضة لتجربة دورات من فقدان الموارد. عندما لا يتم تجديدها، من المحتمل أن تؤدي هذه الدورات إلى استنفاد مزمّن للطاقة، أي الإرهاق التدريجي. افترض (Cherniss 1995) أن تقدم الإرهاق متوقف على مستوى الكفاءة الذاتية للأفراد، وهناك بعض الدعم لهذا الخلاف. يُتوقع انخفاض مستويات الإرهاق في مواقف العمل التي تسمح للموظفين بتجربة النجاح وبالتالي الشعور بالكفاءة، وبالتحديد في ظل ظروف العمل والتنظيم التي توفر فرصًا لتجربة التحدي والتحكم وردود الفعل على النتائج والدعم من المشرفين وزملاء العمل. وهكذا، وجد تشانغ وزملاؤه، في دراسة أجريت على طلاب جامعيين عاملين، أن التفاؤل كان مؤشرا قويا على مقياس الإنهاك العاطفي لمؤشر كتلة الجسم حتى بعد السيطرة على تأثيرات الإجهاد. تشانغ وآخرون.

*دراسة laearus and folkman:

يحدث الإجهاد المهني عندما تتطلب الوظيفة ضريبة أو تتجاوز الموارد التكيفية للفرد (Lazarus and Folkman، 1984). الإجهاد هو مصطلح عام يشير إلى عملية التكيف المؤقتة المصحوبة بأعراض عقلية وجسدية. في المقابل، يمكن اعتبار الإرهاق كمرحلة أخيرة في انهيار التكيف الذي ينتج عن اختلال التوازن على المدى الطويل بين الطلبات والموارد، وبالتالي من ضغوط العمل الطويلة (بريل، 1984). من الفروق المفاهيمية ذات الصلة بين الإرهاق والإجهاد أن الأول يشمل تطوير المواقف والسلوكيات السلبية تجاه المتلقين والوظيفة والمنظمة، في حين أن ضغوط العمل ليست بالضرورة مصحوبة بمثل هذه المواقف والسلوكيات.

تم دعم هذا التأكيد تجريبياً من قبل (Van Dierendonck ، Schaufeli 1993) اللذين أظهروا الصلاحية التمييزية للإرهاق المقاس باستخدام MBI (لا سيما تبدد الشخصية وتقليل الإنجاز الشخصي) ، والأعراض العقلية والجسدية العامة لضغوط العمل. أخيراً ، قيل أن الجميع يمكن أن يتعرضوا للإجهاد ، في حين أن الإرهاق لا يمكن أن يتعرض له إلا أولئك الذين دخلوا حياتهم المهنية بحماس ، بأهداف وتوقعات عالية. على سبيل المثال ، جادل باينز (1993) بأن الأفراد الذين يتوقعون استنباط شعور بالأهمية من عملهم يكونون عرضة للإرهاق. أولئك الذين ليس لديهم مثل هذه التوقعات سيعانون من ضغوط العمل بدلاً من الإرهاق. وبالتالي ، فإن الإرهاق هو نوع معين من ضغوط العمل التي تتميز بطبيعتها المزمنة ومتعددة الأوجه. علاوة على ذلك ، فهو يشمل تطوير المواقف السلبية ، ويحدث في البداية بين الأفراد ذوي الدوافع العالية.

• دراسات عربية :

*دراسة الزهراني (2008):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة ما بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية)، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة العمر، المؤهل، الحالة الاجتماعية) لدى عينة من العاملات في مدينة جدة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية)، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الباحثة في هذه الدراسة وضع بعض الحلول والبرامج الإرشادية التي تخفف من شدة الاحتراق وتساعد العاملات على تحقيق تكيف أفضل مع ضغوط العمل، وتصميم برامج علاجية وقائية لمساعدة العاملات على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي.

محاولة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب حتى يكون هناك تناسب بين الوظيفة .
الحرص على حسن إدارة الوقت وتنظيمه خلال العمل وذلك لدوره الكبير في التخفيف من حدة ضغط العمل.

*دراسة الباحث جابر عبد الحميد جابر (1969):

قام الباحث بدراسة العلاقة بين تقبل الذات والتوافق النفسي على عينة قوامها 90 طالب من طلبة الجامعات وتبين من النتائج التي توصل إليها أن هناك علاقة موجبة بين تقبل الذات والتوافق النفسي، أي أنه كلما زاد تقبل الفرد لذاته زاد توافه النفسي.

***دراسة الباحث عبده ميخائيل (1969):**

تمحور موضوع الدراسة حول مشكلات سوء التوافق عند المراهقين في المدارس بمدينة الإسكندرية، وقد تكونت عينة البحث من 90 طالب وتهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى اضطراب المراهقين في سير الدراسة، والسلوك غير السوي في المدرسة ومشاكل سوء التوافق في المنزل وحاجات هؤلاء المراهقين وتوصل الباحث إلى أن أهم الأسباب والعوامل التي سببت سوء التوافق لدى المراهقين هي تلك العوامل المتصلة بالبيئة المدرسية والأسرية وخاصة طبيعة المعاملة الوالدية إزاء أبنائهم وبالإضافة إلى عوامل اجتماعية متصلة بالأصدقاء وشخصية الفرد ونموه وصفاته جسده، وبنيته الصحية وقدرته العقلية وحالته النفسية.

✓ من خلال الدراسات السابقة الخاصة بالإحترق النفسي التي عرضنا نتائجها أكدت وجود أبحاث مختلفة عن الإحترق النفسي وأنه قاموا بدراسته لدى أشخاص من مختلف الوظائف وربطه بمتغيرات كثيرة وأيضاً بالضغوطات نفسية. وقد أظهرت كل الدراسات معاناة الموظفين موضوع العينة من مستوى عال من الإحترق النفسي، كدراسة courage and williams ودراسة laearus and folkman.

✓ وقد اتفقت معظم الدراسات على استخدام المنهج الوصفي مع استخدام أدوات وملايين متشابهة كمقياس الإحترق النفسي لماسلاش.

✓ أما الدراسات السابقة الخاصة بالتوافق النفسي التي عرضنا نتائجها أكدت أن التوافق النفسي مرتبط بعدة عوامل أهمها تقبل الذات والمعاملة الوالدية والبيئة الإجتماعية.

الفصل الثاني:

الإحتراق النفسي

تمهيد

1. عرض تاريخي لمفهوم الإحتراق النفسي.
2. تعريف الإحتراق النفسي.
3. النظريات المفسرة للإحتراق النفسي.
4. أنواع الإحتراق النفسي.
5. أبعاد الإحتراق النفسي.
6. أسباب الإحتراق النفسي.
7. أعراض الإحتراق النفسي.
8. التشخيص الفارقي للإحتراق النفسي.
9. علاج الإحتراق النفسي.

خلاصة

تمهيد:

ظهر في مجال العمل مجموعة من المعوقات التي تعيق الفرد في أدائه ، لتجعله يشعر بالعجز في تقديم العمل بأكمل وجه ، وينتج جراء هذا ضغوطات نفسية ومنها ضغوط عملية تؤذي به إلى الإنهاك وتطور في الأعياد ، وعدم إستطاعته على تحملها ويعد سبب الرئيسي لها هو سعي الفرد إلى تحقيق أهدافه مثالية التي يفرضها المجتمع وبرغبة ملحة وعندما يفشل في تحقيقها يجد نفسه تحت الضغط النفسي الذي يجعله يشعر بالجز والقصور بتأدية عمل.

الإحتراق النفسي :

1)-تطور تاريخي لمفهوم الإحتراق النفسي:

تطور مفهوم الاحتراق النفسي

حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولها الكثير منهم بالبحث والدراسة وذلك لأنها السلبية على العنصر البشري في مجال العمل، فأصبحت تشكل أهم مشاكل الصحة النفسية التي تفرض نفسها داخل الوسط المهني حتى تصدرت ظاهرة الاحتراق

النفسي قائمة الأمراض والاضطرابات المرتبطة بالعمل . مفهوم الاحتراق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثا ، بينما أعراضه أشير إليها في العديد من الأبحاث ، باعتبار أعراض تنشئ جراء تزايد ضغوط العمل على الأفراد العاملين. فخلال الحرب العالمية الأولى والثانية استعمل مصطلح تعب المعارك للدلالة على الأعراض المشابهة الأعراض الاحتراق النفسي المتعارف عليها حاليا. وقد خصت هذه الظاهرة باهتمام واسع في العديد من الدراسات والبحوث ولهذا سنتطرق لأهم ما وفي سنة 1960 قام برادلي Bradley بأول بحث علمي عن الاحتراق النفسي باعتباره نتيجة حتمية الضغوط العمل .

. (Axel Hoffman ،2005 :37)

ورد في الأدبيات العالمية حول الاحتراق النفسي. فأول من تطرق الى المعنى العام للاحتراق هو rahem Green راهم سين في قصته الصادرة سنة 1960 والتي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الاحتراق النفسي (Peter) . (B،2006 :33)

و يعتبر فرويد نبرغ Freudenberger أول من أضاف هذا المصطلح الى ميدان البحث النفسي سنة 1974 ، وذلك من واقع تجربته الخاصة على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية بمدينة نيويورك ، ويشير هذا المصطلح حسبه الى مختلف الاستجابات الانفعالية والجسمية لضغوط العمل ولم تتوقف أعمال Freudenberger عند مجرد هذا التعريف بهذا المفهوم الجديد، فقط

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

نشط برفقة العديد من مساعديه وزملائه في مجال البحث في الاحتراق النفسي وانعكاساته السلبية خاصة بالنسبة للعاملين في مختلف المين الإنسانية، وقد أضاف سنة 1980 قائمة لتشخيص مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة . (Freudenberger، 1981:18)

كما لا يسعنا أن نتجاهل الإسهامات الهامة للأخصائية في علم النفس الاجتماعي كريستينا ماسلاش Maslach التي كان لأبحاثها فضلا في تطور دراسة الاحتراق النفسي ، فقد أضافت الدراسات الأولى والتي أجرتها مع باحثين آخرين أمثال جاكسون Jackson بجامعة بيركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح وساعدت مجهوداتها البحثية في تقديم تعريفات أكثر وضوحا للاحتراق النفسي، هذا علاوة على مساهمتها الكبيرة من خلال الأداة التي أعدتها لتشخيص الاحتراق النفسي. كما كانت هذه الظاهرة محل الدراسة للعديد من الباحثين الآخرين أمثال باينز Pines وكيرنيس Cherniss وغيرهم مما كان لهم الأثر في التعريف بهذه الظاهرة. (الطحاينة، 1995).

(2)-تعريف الإحتراق النفسي:

أول من قام بتعريف الاحتراق النفسي "فرويدنيرجر" حيث اعتبره ظاهرة نفسية تصيب المهنيين وتجعلهم أقل إنتاجية وحيوية وأكثر كآبة وأقل اهتماما بالعمل والرغبة فيه. وذكر ناجي المشار إليه في بان الاحتراق النفسي حالة ذهنية تظهر على شكل اكتئاب مرضي وأنهاك عاطفي (1990) حرتاوي وجسدي يصاحبهما احساس باليأس والعجز في مجال العمل. (حاتم على الضمور ، 2008: 09).

الاحتراق النفسي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه : " كريس" كما عرف السابق با العمل من ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل

(Freudenberger، 1975:1213)

أما سيدمان وزاجر(1987) يرى ان الاحتراق النفسي (في مجال التعليم) على انه ظاهرة سلبية من الاستجابات للضغط المصاحب للتدريس وعملياته، والطلاب ونقص دعم الإدارة.

(الرافعي، 2010: 306)

الاجهاد النفسي تصيب الأشخاص الذين ايضا ان الاحتراق نفسي هو حالة " باربير " كما يعرف تنطوي أعمالهم على جانب كبير من المساعدة والعون إضافة إلى المهن المعرضة إلى المعاناة والأمراض بصفة مستمرة.

(Nicols combalbert ,2006,106)

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

أما أحمد ثائر عرفه بأنه حالة من الاستنزاف الانفعالي، والاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط إضافية إلى عدم قدرة الفرد على الوفاء بمتطلبات المهنة.

(ثائر، 2010: 185)

فمن خلال تعارف التي عرضناها للإحتراق النفسي نرى أنه يعد إجهاد نفسي وإستنزاف لطاقة الفرد وهو عرض طويل مدى يصيب أشخاص الذين يعانون من تراكم ضغوطات النفسية العملية لديهم .

(3)-النظريات المفسرة للإحتراق النفسي :

لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية وتم ربطه بضغوط العمل ، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها ، فبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك عدة نظريات نفسية تناولت ظاهرة الإحتراق .

(فريجات والريضي، 2009: 1011)

النظرية المعرفية:

اذ يرو أن الاحتراق النفسي يكمن في التقييم " من رواد هذه النظرية لازاروس واخرون الخاطئ عند الفرد للعلاقة بينه وبين البيئة اذ يراها بانها مرهقة وتتجاوز قدرته على التكيف وتعرض وجوده للخطر. وتقوم هذه النظرية على أن المعرفة عامل يتوسط الموقف والسلوك، حيث أن الإنسان يفكر في موقف أو وضع معين، وتكون الاستجابة لهذا الموقف وليست استجابة عفوية تلقائية .

(محمد معروف، 2013 : 28)

النظرية السلوكية:

يرى اصحاب هذه النظرية أن السلوك هو ناتج عن الظروف الفيزيائية والبيئية ، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر واحاسيس الانسان ، مثلما تتجاهل العمليات الداخلية له مثل الارادة والحرية والعقل ، وحسب نظرة اصحاب هذه النظرية فان الاحتراق هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب ، ولهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى الاحتراق هو نتيجة عوامل بيئية واذا ما تم ضبط تلك العوامل فانه من السهولة التحكم بالاحتراق النفسي وهذا ما تؤمن به الكثير من النظريات والدراسات العلمية حاليا في اهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الاداء والانتاجية في مختلف مجالات العمل.

(مهند عبد السلام عبد العلي، 2003: 57)

نظرية التحليل النفسي:

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تؤكد هذه النظرية أن السلوك امر حتمي لا يحدث بالصدفة أو بشكل عشوائي. وحسب فرويد فان اسباب محددة كامنة وراء الظواهر السلوكية البسيطة مثلا زلات اللسان ونسيان الاسماء والمواعيد، فحاول أن يجد لها تفسير لهذه السلوكيات استنادا الى (الهو، الاناء الانا الأعلى) حيث تقود نزوات الهو والى السلوك المتهور وتقود عمليات الانا الى السلوك المنطقي والانا الأعلى تقود الى السلوك الاخلاقي.

(محمد معرف، 2013: 29،30)

نظرية المواجهة أو الهروب لكانون

يطلق على هذا النموذج اسم المواجهة أو الهروب ذلك لأن الموقف الضاغط قد يجعل الفرد إما يواجه أول من وضع التوصيف العلمي Cannon الموقف أو أن يتجنبه ويهرب منه. ويعتبر كانون للاستجابات الجسمية للضغط الفيزيولوجي (1920) في دراسته عن كيفية استجابة الفرد للتهديد الخارجي، وقد وجد أن هناك أنشطة متتابعة تستثير الغدد والأعصاب لتتهيئ الجسم لأنه يجابه الخطر أو أن يهرب منه.. قد أطلق على تلك الاستجابة المزدوجة اسم أعراض المواجهة أو الهروب.

(عبد الرؤوف الطلاع، 2000: 18)

نموذج ليدر وماسلاش 1988 :

يمثل هذا النموذج البديل لمفهوم جوليمبيوسكي عن تطور الاحتراق حيث وضع المقترح بشكل اولي من وماسلاش 1988 وقامت ليدر بتعديله لاحقا، وتزعم كلاهما أن الاستنزاف الوجداني هو "البتر" قبل عنصر حتمي في عملية الاحتراق النفسي حيث تؤدي مسببات الضغط التي تأتي من الوظائف التي لديها اتصال مباشر مع العملاء الى استنزاف وجدانه وهذا الاستنزاف يقنع بتبدد الشخصية كعامل للتعایش والتعامل مع مشاعر الاستنزاف، ويعد تبدد الشخصية كاستجابة تعایش جوهريّة والتي يتم استدعائها نسخة معدلة للنموذج (1993) قائمة " عندما لا تخفف اشكال التعایش الأخرى التوتر. وقد وضعت ليدر على قواعد مشابهة لعملية الاحتراق ، حيث يعرف الاحتراق على انه عملية تطويرية وهي تتابع ممزوج ، ونموذج تنمية متوازي ، والذي يتم تطوير الانجاز الشخصي المتدني ، والاستنزاف الوجداني بشكل متوازي ، وربما يتم تفسير علاقة الانجاز الشخصي مع الاستنزاف الوجداني وتبدد الشخصية بشكل أفضل وذلك بواسطة مواءمة المصادر المتاحة للشخص في العمل مثل الدعم الاجتماعي والانتفاع بالمهارات، وانعكاسا على هذه النتائج يتم اعادة تكوين العلاقات بين الانجاز الشخصي وبقية العوامل ، وقد صور تبدد الشخصية كوظيفة مباشرة للاستنزاف الوجداني كما أن تدني الانجاز الشخصي قد يتطور بصورة مستقلة عن الاستنزاف الوجداني وتبدد الشخصية لقد قدمت الدراسات الحديثة الدعم التجريبي بإعادة الصياغة حيث دعمت أن الاستنزاف "ليدر" وماسلاش وخاصة بعد أن قامت "النموذج ليدر

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

الوجداني لآبد أن يكون محل اعتبار كمصدر رئيسي في المتطلبات الحادة والزائدة، والضغوط الخاصة بالوظيفة، ومن الممكن أن يظهر تبدد الشخصية على انه استجابة تأقلم بواسطة الأفراد حيث أنهم دائماً يرغبون في التعايش مع هذا الاستنزاف باستخدام استراتيجيات التكيف.

(الهملان، 2009: 29، 33)

اعراض التوافق العام لهانر سيلبي:

ينظر سيلبي إلى الضغط في صورة إستجابة لأحداث مثير من البيئة ، وينصب اهتمامه على الإستجابة التي يمكن النظر إليها كدليل على أن الفرد يقع فعلا تحت ضغط من بيئة مضايقة ، فينظر إليها على أنها الضغط أو الحدوث المتأني للضغط .

(محمد الشناوي ، محمد عبد الرحمن ، 1994 : 6).

و يرى سيلبي أن الضغط متغير غير مستقل ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الفرد يقع تحت تأثير موقف ضاغط وتعتبر هذه الاستجابة ضغطاً، كما أن اضطرابات الاستجابة الفيزيولوجية للضغوط هدفه هو المحتفظة عل n الفرد. (هارون الرشيدى، 1999: 50)

(4)-أنواع الإحتراق النفسى:

في حين تعتبر كريستينا ماسلاك : " أن الاحتراق الوظيفي أو النفسي هو الأعراض الناجمة عن الإجهاد العاطفي واللامبالاة التي تحدث غالباً بين الأفراد الذين يعملون بشكل مباشر مع الجمهور".

(Maslack & Jackson ، 1981:99)

تعريف ستيفاني ألونو (2012). Allinou. وهي مؤلفة كتاب أمهات مرهقات ترى أن : "الاحتراق النفسي الأمومي هو سلسلة متتابعة لانتهاكات صغيرة، منخفضة الشدة والتواتر والتي تعمل بطريقة مستمرة ودائمة على استنفاد طاقات الأم ومصادر قوتها الجسدية وأيضا النفسية ، فتتأثر بذلك إلى درجة تشعر فيها أنها لم تعد لديها أية قدرة ولا استطاعة على الأداء". (زاوي أمال ، 2018 : 84)

الاحتراق النفسي في الحب (Le bum-out amoureux) أو أيضا الاحتراق النفسي العاطفي (Le bum-out sentimental) أو أيضا الاحتراق النفسي الزوجي (Le bum-out conjugal): "ويقصد بذلك حالة من المعاناة الناتجة عن الازدواجية في المشاعر التي تجمع زوجين من ذكر وأنثى

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

برباط الزواج أو بدونه، حيث يشعر المحب بالتعاسة في علاقته العاطفية لكن دون الاستعداد لتحمل تبعات الانفصال عن يحب. وهي حالة قد تدوم معهم لأسابيع وأحياناً أشهر، وقد تستمر لسنوات".

(زاوي أمال ، 2018: 147)

(5)- أبعاد ومؤشرات الإحتراق النفسي:

ابعاد الاحتراق النفسي

وجاكسون (1986) حددا ثلاثة ابعاد الاحتراق النفسي اذ تبدأ بالبعد "ماسلاش" في دراسة للباحثين المتعلق بالإجهاد الانفعالي والنفسي، والبعد المتعلق بتبليد المشاعر، والبعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز. (ياسر فخري مصطفى، 2017: 93)

بعد الاجهاد الانفعالي:

يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف والاستنزاف الانفعالي وفقدان الحيوية والنشاط لدى الفرد والاحساس بالعجز عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الاساسي للاحتراق النفسي ويظهر على اشكال اعراض جسدية او ذهنية أو كلاهما.

بعد تبليد المشاعر:

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

بعد الشعور بالإنجاز الشخصي:

وهو ميل الفرد الى تقييم انجازاته الشخصية بصفة سلبية وتمثل في مشاعر الاكتئاب والانسحاب وقلة الأداء والشعور بعدم القدرة على القيام بالواجبات المطلوبة منه على أحسن حال.

(محمد معروف 2013: 22)

(6)- أسباب الإحتراق النفسي :

هناك نظريات عديدة تدور حول أسباب هذه الظاهرة، وكلها تحمل بعض الصدق وهذه النظريات تركز على ثلاث مستويات : المستوى الفردي ، والمستوى التنظيمي ، والمستوى الإجتماعي . ومع أن

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

الأسباب الفردية والإجتماعية لها دورها المهم إلا إنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية (ظروف العمل) لظهور الإحتراق النفسي عند المهنيين.

ومن أجل إعطاء صورة كاملة سنعرض الأسباب الخاصة بالفرد والمجتمع وبعد ذلك نتطرق إلى الأسباب الخاصة ببيئة العمل.

أولا الأسباب الفردية :

من الناحية الفردية يعتبر فرويد نبرجر

أول من استخدم تعبير الإحتراق النفسي في كتاباته مدعيا بأن المخلصين في Freudenberger أعمالهم والملتزمين هم أكثر عرضة للاحتراق النفسي كذلك الذين لديهم الرغبة القوية بان يقبلوا من الزبائن والعملاء . ومن خلال البحوث التي أجريت وجدنا أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للإحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاما بمهنتها وهناك أسباب أخرى للإحتراق النفسي على المستوى الفردي والتي تحتاج لبحوث ميدانية

أكثر ومنها : مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله - زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم

مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل - زيادة حصر الإهتمام بالعمل تزيد من إحتمال الإحتراق.

الأهداف المهنية - وجد أن المصلحين الإجتماعيين (الراغبين في إحداث تغييرات إجتماعية عن طريق

أعمالهم) إهم أكثر عرضة لهذه الظاهرة . النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد . الوعي

والتبصر بمشكلة الإحتراق النفسي . (علي حمدي ، 2008 ، 180)

وكذلك يرجع بعض الباحثين الأسباب شخصية وهي :

* التعامل المتكرر الضاغط والمستمر لمدة طويلة مع الآخرين .

*النقص في الإحساس بالإنجاز والمعنى في العمل.

*عوامل خارج نطاق عمله منها ظروفه المنزلية والاجتماعية والإقتصادية. واستعداداه للعمل ، ورغباته ،

،وأماله ، وما يعانیه من متاعب شعورية ولا شعور.

*مهارات التكيف العامة.

*درجة تقييم الفرد لنفسه.

*أن يطلب الشخص من نفسه الكثير.

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

- * أن تكون توقعاته جد عالية.
- * أن لا تكون هناك تغذية إسترجاعية.
- * العلاقات الضعيفة مع الرؤساء والعملاء.
- * عدم وضوح الدور ، أي لا يعرف الشخص ما هو المطلوب القيام به في عمله.
- *العبء الزائد
- *قلة الأجر والحواف
- * القيام بنفس الأعمال مع قليل من التغيير خصوصا إذا كانت هذه الأعمال ليس لها معنى.

(jean yves duck et karima Lahmouz،2010: 118).

- *هناك عوامل تتصل بالحضارة الصناعية وما يصابها من تقدم تكنولوجي وتعقد العلاقات بالمصنع .
- *عوامل خارج نطاق عمله منها : ظروفه المنزلية والإجتماعية والإقتصادية .
- *ومن أسباب الشخصية أيضا:
- صحة العامل الجسمية ، وصحته النفسية ، وسنه ومزاجه ، وإستعداده للعمل ، ورغباته ، وآماله ، وما يعانيه من متاعب شعورية ولا شعورية. (صبرة علي ، اشرف عبد الغني، 2004 : 329)
- الأسباب الإجتماعية :

إنه بإمكان الفرد سرد عوامل إجتماعية وتاريخية يمكن إعتبارها من العوامل المساهمة نذكر منها ثلاث عوامل :

1. هناك إعتداد متزايد على المؤسسات الرسمية والمهنيين المتخصصين لتقديم الخدمات والعناية في مجتمعنا ، والخدمات التي كانت تقدم من قبل هيئات غير رسمية مثل الأقارب والجيران والعائلة ، ومؤسسات المجتمع ، ودور العبادة. (علي عسكر ، 2005 : 79)
2. أما العامل المسبب الثاني في المستوى الإجتماعي هو ما نسميه (روح العصر) أو طابع العصر العقلي والأخلاقي والثقافي فالإحتراق النفسي يزداد في مجالات العمل ذات الأهداف التي لا تلقى الدعم العام.
- 3.أما العامل الإجتماعي الأخير هو فهو الغموض الوظيفي Professional mystique

الحالة المحيطة بهذا النوع من المهن.

(JP. Courtial & S.Huteau،2005:387)

فهناك مجموعة توقعات حول طبيعة العمل والقائمين به يشترك فيها معظم أفراد المجتمع منها

*الكفاية التأهيلية .

*العملاء بصورة عامة يمتازون بروح التعاون والتقدير لمقدم الخدمة والعلاج.

*العمل المهني يمتاز بالإثارة والتنوع.

*العلاقة الودية بين العاملين بالمهنة نفسها.

*ظاهرة الإستقلالية عند المهنيين فيما يتعلق بقراراتهم ونوعية الخدمات التي يقدمونها.

*ظاهرة الإخلاص والإلتزام والإنسانية عند هؤلاء المهنيين.

هناك بعض الحقائق في هذه التوقعات لكن معظمها خاطئة ومضللة لأعداد متزايدة من المهنيين في المجتمع والذين يعملون في مؤسسات بيروقراطية ضخمة وكننتيجة لذلك ، فلق معظمهم يبدأ حياته المهنية بتوقعات غير واقعية وسرعان ما يصطدمون بالواقع عند تعرضهم لأمر تخالف ما كان في مخيلتهم عكس الصورة التي رسموها للعمل الذي سيقومون به .

(علي عسكر، 2005 : 80)

(7)-اعراض الاحتراق النفسي:

ظهرت في التصنيفات الحديث للطب النفسي التصنيف العاشر للأمراض والاضطرابات النفسية " المشكلات المصاحبة للتعامل مع صعوبات الحياة " الصادر على المنظمة الصحية العالمية تحت عنوان حلة مرضية أطلق عليها الاحتراق وتعرف ايضا على انها حالة اكتئاب الناتج عن الملل والاجهاد وتتميز هذه الحالة بالملل والاجهاد والتعب وعدم القدرة على الاستمتاع، الاستفادة من الترويح، وعدم القابلية للقيام بالعمل والاقبال على الحياة.

"وكان أول من وصف هذه الحالة هو العالم النفسي كيل (1991) ذكر انها حالة تتميز بما يلي:

أعراض نفسية:

مثل فقدان الحماس، عدم القابلية للعمل او القيام بالمسؤوليات والنفور من أنشطة الحياة المعتادة عدم الانسجام على المستوى الشخصي او مع زملاء العمل، الشعور بالقلق والضيق والعدوانية، عدم الصبر

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

والعصبية، سرعة الاستثارة كما تبدو على الشخص في هذه الحالة مظاهر التعب البدني والاجهاد الذي منعه من القيام بأي عمل.

أعراض بدنية:

ومنهما اضطراب النوم وفقدان الشهية نقص المناعة لمقاومة الامراض الشكاوى البدنية من

الام متفرقة بالجسم من أمثلة هذه الحالات الأشخاص الذين يصابون بالملل نتيجة لمواثبة الاعمال التي يقومون بها أو نتيجة للركود في محيط العمل الذي يقومون به ومثال على ذلك الموظفون الذين يقومون بأعمال روتينية مكررة والمدرسون لذين يؤديون عملهم دو حماس لأنهم لا يحبون مهنتهم والعمال الذين يتواجدون في مواقع منعزلة ويملون تحت ضغوط وظروف عمل قاسية وقد يدفع الملل هؤلاء الى ترك اعمالهم او التقاعد في موعد مبكر. (الطفي الشرييني ، 2001: 96-95)

(8)-تشخيص الفارقى للاحتراق النفسى :

الإحتراق النفسى والضغط النفسى:

هناك شيء من اللبس والغموض يكتنف الكتابات التي تطرقت لموضوع الاحتراق النفسى وعلاقته بالضغط النفسى، ويمكن أن يعزى ذلك الى التداخل في تعريف المصطلحين، حيث أنه يمكن الإقرار بوجود ارتباطا تكامليا بين الاحتراق النفسى والضغط النفسى، باعتبار أن الأول هو الصورة القائمة للضغط النفسى في مجال العمل.

لقد تناول نيهاموس هذا الموضوع وميز بين الضغط النفسى والاحتراق النفسى ملاحظا أن هذ الأخير هو انعكاس للضغط النفسى التي لا يقتصر عليها دون سواها ، ومن أبرز الخصائص المميزة للاحتراق النفسى التي توصل لها نيهاموس نذكر:

أولاً: أن الاحتراق النفسى يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسى المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها وازدياد حجم العمل وظروف العمل وأحواله التي تنطوي على بعض المخاطر.

ثانياً: أن الاحتراق النفسى يحدث في معظم الأحيان لدى الأفراد الذين يلتحقون بالمهنة بروية مثالية مؤداها أنهم لا بد أن ينجحوا في مهنتهم.

ثالثاً: هنالك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسى والسعي الى تحقيق المهام التي

يتعذر تحقيقها. (الرشيدى، 1999: 23)

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي والتهرب النفسي:

غالباً ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحمي نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسؤولة عن نقص الإنتاجية . فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل ، وعادة ما يتذرع الإنسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية مثلاً لتقدم في العمر أو الإحساس بعدم الأمان ، أو نقص الإمكانيات المادية ، أو بظروف الأسرة ، بسبب متاعب الحياة ، أو الظروف الخاصة فلجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين ولكنه إذا أراد أن يصبح الفرد غير منتج ، وإذا كان مستوى التهرب مخفضاً فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضاً لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي زيادة الضغط فالاحتراق النفسي أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي الحماية نفسه أما الاحتراق النفسي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي ، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

(بدران ، 1997 : 35 36)

الاحتراق النفسي وحالة عدم الرضا:

إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً نفسياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار ، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

الاحتراق النفسي والاكنتاب:

بقدر التقارب الذي يشير إليه العديد من الكتاب بين كل من مصطلح الضغط النفسي والاحتراق النفسي، هناك كتاب آخريين يصرون على التقارب الكبير والذي يمكن أن يصل إلى درجة الخلط بين كل من مفهوم الاحتراق النفسي والاكنتاب. ففي سنة 1964 قام فرويد نبارغر بوصف بوصف حالة الاحتراق النفسي قائلاً أن الشخص المصاب بهذه الحالة يبدو وكأنه يعاني من حالة اكنتاب، إلا أنه تدارك ذلك في سنة (1980) حيث أكد على أن حالة الاحتراق النفسي تختلف كلياً عن اضطرابات الاكنتاب، فهي عادة ما تكون محدودة في أحد ميادين الحياة وهو الميدان المهني وذلك نظراً لأن مؤشرات وأعراضها تختلف ولا تظهر على الفرد عندما يكون خارج ميدان عمله، إضافة إلى عدم

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

شعور الفرد بمشاعر الذنب والتي عادة ما تكون مرافقة لاضطراب الاكتئاب وإنما نلاحظ شعوره بالغضب والسخط، إلا أنه بالإمكان التعقيب على نقطتين أساسيتين هما:

أولاً: هي أن المجمل الملاحظات التي أشار إليها فرويد نباغر تكون مقبولة في حالة ما إذا الإحتراق النفسي في بدايته (بداية ظهوره)، لكن وبمرور الوقت هذا التناذر سيواصل سيرورته نحو التطور إلى أن يصل إلى شكله النهائي الذي سيؤثر عندها على كل ميادين الحياة الفرد ويكون ذلك بظهور أعراض جد مشابهة لأعراض الإكتئاب (العزلة ، اللامبالاة ، الإضطرابات النوم ، إنخفاض تقدير الذات ، مع محاولات الإنتحار عند بعض الحالات) .

ثانياً: فيما يخص غياب مشاعر الذنب، فإننا لا يمكن أن نركز كثيراً على هذا المعيار، فغيابه لا يعبر بالضرورة عن إمكانية استبعاد الإصابة باضطراب الاكتئاب، هذا لأنه لا يعد معيار أساسي في تشخيص حالة الاكتئاب، وبالتالي فإن التمييز بين كل من الاحتراق النفسي والاكتئاب هو أمر يصعب تحقيقه.

(جاجان والبرايوي، 2013: 27)

الإحتراق النفسي والإعياء النفسي:

وهو طبيب مختص في علم الأعصاب بوصف ظاهرة George Beard في سنة (1868) قام الأمريكي "

جديدة تعرف بالإعياء النفسي وهي عبارة عن خلل عصبي يحدث نتيجة ضغوط ناتجة عن الحياة العصرية حيث يصيب بالدرجة الأولى الأشخاص الذين يعملون لساعات طويلة دون الاستفادة من فترات راحة ويكون هذا الاضطراب أكثر انتشاراً لدى الأشخاص الذين ينتمون للطبقات الميسورة، ويتميز بظهور عدة أعراض نفسية وجسمية غير مميزة، إذا نلاحظ أن هذا الاضطراب يشابه كثيراً حالة الاحتراق النفسي Neurasthenie إلا أن هذا الأخير لا يعتبر اضطراباً عصبياً غير أن مفهوم

تغير عبر التاريخ، وأصبح لا ينتمي لميدان علم الأعصاب وإنما انضم إلى علم الأمراض العقلية والنفسية، فنجد في يومنا هذا مدرج في تصنيفات الأمراض العقلية والنفسية وبالضبط في التصنيف الدولي للأمراض ، حيث يظهر ضمن الإضطرابات الجسمية وضمن اضطرابات عصبية أخرى

تحت اسم تناذر الإعياء ورمزه (F48) لكننا اليوم نستطيع أن نميزه وبشكل أساسي عن الاحتراق النفسي على اعتبار إنه تابع للتشخيصات الميكاترية وأن ظهوره غير مرتبط بميدان العمل.

(Mauranges & Canoui،2006: 43-44-45)

9- الوقاية من الاحتراق النفسي:

يشير الفرحة (2001) بعد تلخيصه للعديد من آراء الخبراء في التعامل مع الاحتراق النفسي من أجل التخلص منه إلى جزئيين، أو منحنيين:

من أجل الوقاية من الاحتراق النفسي، يشترط النقاط التالية:

* الإختبار المناسب للموظفين أو العاملين.

* نشر الوعي والتدريب والتعليم في بيئة العمل.

* استخدام الحوافز المادية والمعنوية. تشجيع اللياقة الصحية والبدنية.

-المنحى العلاجي: من أجل العلاج من ظاهرة الاحتراق النفسي يشترط النقاط التالية:

*تحسين مناخ العمل: وذلك من خلال توفر فرص للترفيه والمكافآت وفرص التقدم، وتوضيح الحقوق .
والواجبات والمهام والتوقعات لتجنب الصراعات والنزاعات المختلفة .

* توفير المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين العاملين لتبديد الشعور بالوحدة والعزلة .. 4 توفير برامج الإرشاد النفسي لتحقيق النمو النفسي السليم والتغلب على المشكلات النفسية والاجتماعية، التي تعيق التكيف المهني والاجتماعي.

(معروف محمد، 2014 : 31)

يورد جمعة يوسف "2006" أحد الإستراتيجيات التي يمكن إتخاذها للتعامل مع الإحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا إتبعها المعرض للإحتراق النفسي فبإمكانه تفاديه والتغلب عليه وهي :

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

2. إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته فا لأهداف الغير واقعية والمثالية والوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ .

3. تقسيم الحياة إلى مجالات العمل المنزل الحياة الاجتماعية)، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه وألا تسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.

4. العمل على بناء نظام للمساعدة الاجتماعية . (جمعة سيد يوسف، 2006 : 40-41)

خلاصة:

نستخلص مما سبق أن الإحتراق النفسي يحدث عندما لا يستطيع العامل تلبية جميع أهدافه والتغلب على العوامل الضاغطة المتعلقة بالعمل ، وهو ينشأ جراء العمل لمدة طويلة ، والذي ينتج أيضا عن عدم تكيف العمال، ونقص الدعم وغيابه ، وغيرها من الأسباب التي تصل بالعمال إلى مرحلة النهائية من الإحتراق النفسي .

كما نستخلص أن الإحتراق النفسي يحدث نتيجة بيئة وطبيعة العمل ، وأخرى بشخصية الفرد.

الفصل الثالث:

التوافق النفسي

تمهيد.

1. تطور تاريخي لمفهوم التوافق النفسي.
2. تعريف التوافق النفسي.
3. التوافق النفسي و بعض المفاهيم المشابهة له
4. النظريات المفسرة للتوافق النفسي.
5. أبعاد التوافق النفسي.
6. أساليب التوافق النفسي.
7. الذات والتوافق النفسي.
8. الشخص المتوافق والشخص غير المتوافق.

خلاصة.

تمهيد:

تعد الصحة النفسية أهم للجهاز النفسي للفرد التي يسعى الإنسان إليها حتى يستطيع تحقيق الإنجاز ويعد الاتوافق النفسي إحدى ركائز الأساسية للصحة النفسية وله أثر كبير في حياة شخص خصوصا والمجتمع عموما .

فالشخص المتوافق ذو شخصية قادر على أن ينسق سلوكه وتفاعله مع محيطه واحتياجاته لذلك فالتوافق مفهوم جوهري في علم النفس حيث يهتم بدراسة جانب النفسي للفرد.

(1)-تطور تاريخي حول مفهوم التوافق :

"مفهوم التوافق مفهوم مستمد أساسا من علم البيولوجي على نحو محدده نظرية تشارلس داروين المعروفة

بنظرية النشوء الارتقاء يشير هذا المفهوم عادة إلى أن الكائن الحي يحاول أن يوائم بين نفسه والعالم بنظرية النشوء الارتقاء يشير هذا المفهوم عادة إلى أن الكائن الحي يحاول أن يوائم بين نفسه والعالم الطبيعي الذي يعيش فيه في محاولة منه من أجل البقاء"

"فالأصول المبكرة إذن المفهوم التوافق ترجع إلى علم الحيوان وكان يستخدم باسم التكيف فالأنواع التي تستطيع التكيف مع المخاطر العالم الفيزيقي هي التي تستطيع البقاء. ثم أصبح هذا المفهوم يصف سلوك الإنسان كردود أفعال العديد من المطالب والضغوط البيئية التي يعيش فيها كالمناخ وغيره من عناصر الطبيعة، ففي شهور الصيف يحاول الإنسان أن يخفف من ملابسه كي يتلاءم مع الجو الحار ، بينما في شهور الشتاء يحاول أن يندثر في ملابسه ثقيلة تقييه من البرد وكذلك الحال بالنسبة للمسكن والطعام وغيرها، وقد استعار علم النفس المفهوم البيولوجي للتكيف واستخدم في المجال النفسي الاجتماعي تحت مصطلح التوافق ومن الطبيعي أن ينصب اهتمام علم النفس على البقاء السيكولوجي الاجتماعي للفرد أكثر مما ينصب على البقاء الطبيعي والبيولوجي". (شاذلي، 2001:25)

(2)-تعريف التوافق النفسي :

*يعرفه معجم علم النفس والتربية : "تلاءم الكائن الحي مع بيئته، إما بتغيير سلوكه أو بتغيير بيئته أو بتغييرهما معا". (حطب وفهمي، 1984 :8).

الفصل الثالث: التوافق النفسي

*كما عرفه **كمال دسوقي**: "التوافق عموماً على أنه تكيف الشخص بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين التي ترجع لعلاقاته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الاقتصادية والسياسية والخلفية".

(دسوقي، 1985: 32)

*كما أكد **حامد عبد السلام زهران**: "والذي يرى إن التوافق النفسي عملية دينامية مستمر تتناول السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغير والتعديل من يحدث توازن بين الفرد وبيئته، وهذا التوازن يتضمن إشباع حاجات الفرد وتحقيق متطلبات البيئة". (زهران، 2005: 28)

*و يعرفه **إيزنك**: "الحالة التي تتناول حاجات الفرد ومتطلباته بالنسبة لبيئة التي تحقق له الإشباع الكامل".

(الداهري، 2008: 15)

*و يعرفه **معجم العلوم السلوكية ولمان**:

" التوافق هو علاقة متسقة مع البيئة تتضمن القدرة على إشباع معظم حاجات الفرد ومواجهة معظم متطلباته الجسمية والاجتماعية التي تفرض نفسها عليه". (شاذلي، 2001: 71-74)

وعليه نقول أن التوافق النفسي هو عملية دينامية تجعل من الإنسان يحدث إتساق وإنسجام فيما بينه وبين بيئته ومحيطه وإشباع حاجاته ومواجهة متطلبات إجتماعية المفروضة عليه .

(3)-التوافق وبعض المفاهيم المشابهة:

*التوافق والتكيف:

مفهوم النفسي للتكيف :

لغة: كلمة تعني التآلق والتقارب واجتماع الكلمة فهي نقيض التخلف والتنافر والتصادم، والتكيف في علم النفس هو تلك العملية الديناميكية المستمرة التي يهدف الشخص بها أن يغير سلوكه ويحدث بذلك توافقاً مع بيئته. (فهيم، 1978: 11).

أما **اصطلاحاً** فالتكيف في علم النفس مشتق أصلاً من العلوم البيولوجية فقد كان حجر الزاوية في نظرية تشارلز دارون عن التطور وقد اتبعه البيولوجيون في معالجة مشكلة الموائمة الطبيعية واعتقد أن كثيراً من الأمراض البشرية نابعة أساساً من عملية الموائمة لضغط الحياة.

(فهيم، 1995: 18)

الفصل الثالث: التوافق النفسي

*التوافق والصحة النفسية :

*عرف كلاين الصحة النفسية: " بأنها العلم الذي يحاول مساعدة الناس على مواجهة مشكلاتهم وحلها بطريقة صحيحة وتقبلها إذا ما صعب التخلص منها." (الدهري ،الكبيسي،بدس: 206)

*وتعرفها منظمة الصحة العالمية: " هي حالة من الكمال الجسدي والنفسي والعافية الاجتماعية وليست مجرد الخلو من المرض أو العجز" . (منظمة الصحة،2005: 16)

(4)-النظريات المفسرة للتوافق النفسي:

*النظرية البيولوجية الطبية:

ويقرر مديروها أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الجسم خاصة بالمخ، ومثل هذه الأمراض يمكن توارثها أو اكتسابها خلال الحياة عن طريق الإصابات والجروح أو خلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد، وترجع اللبانات الأولى لوضع هذه النظرية لجهود كل من داروين ، مندل، جالتون،كالمان، وغيرهم. (مدحت ،1999: 86)

*النظرية التحليلية:

يرى فرويد أن الشخصية فرضيا تتكون من ثلاث منظومات وهي (الهو ،الأنا،الأنا الأعلى)

الهو: مستودع الغرائز والطاقة النفسية فعندما تثار الغرائز يشعر الإنسان بالتوتر في عمل على تفريغها ليعود التوازن، وهذا الجهاز يحكمه مبدأ اللذة.

الأنا: وتتمثل الجانب الشعوري وتسيطر على سلوك الإنسان وتقرر ما يشبع من رغباته وما يؤجل منها بحسب ظروف الواقع ويحكم هذا الجزء مبدأ الواقع .

الأنا الأعلى: وهو ممثل داخلي لقيم وقواعد السلوك والأخلاق ويحكم هذا الجزء مبدأ المثالية ، والصحة النفسية تعني قوة الأنا ونجاحها في تحقيق التوازن بين مطالب الهو والأنا الأعلى والواقع ويقول مرسى من الملاحظ أن هذه النظرة للإنسان متشائمة حيث اعتبر فرويد الإنسان شريرا بطبعه، تسيطر عليها رغبات حيوانية لا يقبلها المجتمع ، واعتبر قيم وأخلاق المجتمع لا تناسب طبيعة الإنسان ما يعني أن الصراع بين الأنا الأعلى والهو وبين الفرد ومجتمعه صراع حتمي ومستمر.

الأنا: وتتمثل الجانب الشعوري وتسيطر على سلوك الإنسان وتقرر ما يشبع من رغباته وما يؤجل منها بحسب ظروف الواقع ويحكم هذا الجزء مبدأ الواقع . (الأحمد ،1999: 88).

*المدرسة السلوكية:

الفصل الثالث: التوافق النفسي

سلوكيون يرون بأن التوافق هو بمثابة كفاية وسيطرة على الذات، قمع تصرفات التي لم تعد تقود إلى المعززات الإيجابية وتعلم التصرفات الفاعلية في بلوغ الأهداف، ويتحقق هذا المستوى من التوافق من خلال اكتشاف الفرد للشروط والقوانين الكاملة في الطبيعة وفي المجتمع الذي يستطيع بموجبها سد احتياجاته وتجنب المخاطر. (الخالدي، 2009 : 108)

تعد هذه النظرية معظم السلوك البشري بأنه سلوك متعلم، وأن الفرد يتعلم السلوك السوي وغير السوي، وأنه يمكن تعديل السلوك المتعلم، كما تعد الشخصية بتلك التنظيمات والأنماط والأساليب المتعلمة والثابتة نسبياً أو التي تميز الفرد عن غيره من الناس، وأن الفرد يتعلم السلوك بتفاعله مع الآخرين والبيئة المحيطة به وتعتبر المدرسة السلوكية الإنسان كائن تفاعلي يستجيب للمثيرات أو المنبهات التي تتوفر في البيئة والمجتمع المحيط، وشخصية الإنسان تحمل في طياتها القدرة والسيطرة على الذات والقدرة على ترك السلوكيات التي لم يتم تعزيزها إيجابياً ويتعلم الفرد التصرفات الهامة التي تؤدي للوصول للأشياء المرغوبة ويتحقق هذا التوافق إذا استطاع الفرد أن يكشف الأسرار والقوانين الكامنة في الطبيعة وفي المجتمع، وبناءً على هذه المعطيات يستطيع الفرد أن يسمى لتلبية احتياجاته وأن يتجنب المخاطر وما يعود عليه بالضرر. (سرحان، 2013 : 16)

*النظرية المعرفية:

و يرى بيك ورفاقه أن سبب الاضطراب النفسي راجع للأفكار السالبة عن الذات والخبرات الراهنة والمستقبل حيث يؤدي الإدراك السلبي لدى الفرد وتقييمه للموقف إلى المرض وغالباً ما تكون الأفكار السلبية السالبة غير واقعية ومحرفة وغير منطقية، تتحرك عن طريق تفسير خبرات الفرد ضمن حدود الحرمان والنقص والانهازم

و في نموذج آخر لـ سيلنجمان ويسمى نموذج العجز المتعلم وقلة الحيلة، ويرى أن التعرض لأحداث خارج نطاق السيطرة وإدراكها في الإطار ويؤدي إلى توقعات عن فقدان السيطرة على الأحداث التالية في المستقبل، فالمرض النفسي تعلم أو اعتقد أنه لا يستطيع السيطرة على مهام حياته بالتخفيف من معاناته أو تحقيق إشباعاته. (حسين ذهبية 2012 : 161)

(5)-أبعاد التوافق النفسي :

*التوافق النفسي أو الذاتي :

يشمل هذا البعد على السعادة مع الذات. والثقة بها والرضا عنها والشعور بقيمتها أو إشباع الحاجات والتمتع بالأمن الشخصي وكذلك التمتع بالحرية في التخطيط للأهداف وتوجيه السلوك والسعي إلى

الفصل الثالث: التوافق النفسي

تحقيقها ومواجهة المشكلات الشخصية والعمل على حلها أو تغيير الظروف البيئية في تحقيق الأمن النفسي ويشمل توافق وجداني وعقلي وتوافق ترفيهي وتوافق فيزيقي.

(محمد جاسم العبيدي، 2004: 23)

*التوافق الشخصي:

أن يكون الفرد راضيا عن نفسه غير كاره لها أو نافرا منها أو ساخط عليها أو غير واثق فيها، كما تخلو حياته النفسية من التوترات والصراعات التي تقترن بمشاعر الذنب والضيق والشعور بالنقص.

(مصطفى فهمي 1979: 23)

*التوافق العقلي:

تتصدر عناصر التوافق العقلي في الإدراك العقلي الحسي والتذكر والتفكير والذكاء والاستعدادات ويتحقق التوافق العقلي بقيام كل بعد من هذه الأبعاد بدوره كاملا ومتعاوننا مع بقية العناصر.

(العيسوي عبد الرحمان محمد، 2005: 34)

*التوافق الديني:

يعتبر الجانب الديني أو الروحي جزءا من التركيب النفسي للإنسان وكثيرا ما يكون مسرحا للتعبير عن صراعات داخلية عنيفة ومثال ذلك ما نشاهده لدى الكثير من الشباب أصحاب الاتجاهات الإلحادية والتعصبية ويتحقق التوافق الديني بالإيمان الصادق، ذلك أن الدين من حيث هو عقيدة وتنظيم للمعاملات بين الناس ذو أثر عميق في تكامل الشخصية الإنسانية في التمسك بهذا السند الروحي، ساء توافقه واضطربت نفسيته وأصبح مهيا للقلق والاضطراب السلوكي. (الزبيدي ناصر الدين، 2012: 74)

*التوافق الجنسي:

لا شك أن الجنس يلعب دورا بالغ الأهمية في حياة الإنسان لما له من أثر في سلوكه وعلى صحته النفسية ذلك أن النشاط الجنسي يشبع كلا من الحاجات البيولوجية والسيكولوجية (الجسد، النفس) وكثيرا من الحاجات الشخصية والاجتماعية وإحباطه يكون مصدرا للصراع والتوتر الشديدين وتختلف الطريقة التي تتبع بها الحاجات النفسية ودرجة هذا الإشباع اختلافا واسعا باختلاف ظروف الحياة وخبرات تعلم الإنسان ويعتبر عدم التوافق الجنسي دليل على سوء التوافق العام لدى الإنسان.

(سليم مريم، 2002: 16)

*التوافق الزواجي:

الفصل الثالث: التوافق النفسي

ويتضمن هذا التوافق السعادة الزوجية والرضا الزواج ويتمثل في الاختيار المناسب للزواج والاستعداد للحيا معناه مدى تمتع الفرد بعلاقات سوية مشبعة بينه وبين أفراد أسرته، ومدى قدرة الأسرة على توفير الإمكانيات الضرورية . (زينب شقير، 2002: 5)

*التوافق الأسري:

و معناه مدى تمتع الفرد بعلاقات سوية مشبعة بينه وبين أفراد أسرته، ومدى قدرة الأسرة على توفير الإمكانيات الضرورية. (زينب شقير، 2002: 5)

وهو السعادة الأسرية والمتمثلة في الاستقرار والتماسك الأسري والقدرة على تحقيق مطالبها وسلامة العلاقات بين الوالدين فيما بينهما وبين الأولاد مع بعضهم البعض، حيث يسود الحب والثقة والاحترام المتبادل بين الجميع والتمتع بقضاء وقت الفراغ معا. (نهاد عقيلان 2011: 37)

*التوافق المهني:

يتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد لها علما وتدريباً والدخول فيها والانجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح ويعبر عنه العامل المناسب في العمل المناسب.

*التوافق الصحي والجسمي :

هو تمتع الفرد بالصحة الجيدة خالية من الأمراض الجسمية والعقلية والانفعالية، مع تقبله للمظهر الخارجي والرضا عنه وخلوهم المشاكل.

*التوافق الإجتماعي :

ويتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية، والامتثال لضبط الاجتماعي وتقبل التغيير الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل من أجل مصلحة الجماعة والسعادة الزوجية مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية. (عبيد عسيري، 2011: 40)

(6)-أساليب التوافق النفسي :

*الأساليب المباشرة:

الفصل الثالث: التوافق النفسي

* بذل الجهد والمثابرة للتغلب علي العائق، وبالتالي التقليل من مشاعر الإحباط والصراع .

*البحث عن طرق ووسائل أخرى لتحقيق الهدف .

*استبدال الهدف بغيره في حالة فشل الأسلوبين.

*طلب النصيحة والمساعدة من الآخرين .

* الأساليب غير المباشرة:

وهي الحيل الدفاعية وأساليب يلجأ إليها الفرد إلا بعد في تحقيق الهدف بالأساليب المباشرة ومن أهم الحيل الدفاعية:

*الكبت: استبعاد لاشعوري للذكريات المؤلمة وموافق إلى الساحة اللاشعورية ونجاحه دليل على الصحة النفسية. (حسيب، 2006: 32-33)

*الإسقاط: وهو حيلة لا شعورية نجد الفرد فيه يلصق لغيره ما يشعر به وأن النزعات والرغبات البغيضة إلى نفسه إنما هي صفات غيره.

*أحلام اليقظة: وهي عبارة عن أسلوب يلجأ إليه الفرد فيتخيل فيه إشباع دوافعه وحاجاته التي عجز عن إشباع، وتساعد على تصريف الطاقة. (زهران ، 2005: 39)

*النكوص : حيث يلجأ الفرد إلى استخدام أساليب طفولة ساذجة من التفكير والسلوك.

*التقمص (التوحد): هو أن يجمع الفرد ويستعير ويتبنى وينسب إلى نفسه ما في غيره من صفات مرغوب ويشكل نفسه علي غرار شخص آخر يتحلى بهذه الصفات؛ أي أن الفرد يتوحد أو يندمج في شخصية شخص أبها صفات مرغوبة لا توجد لدى الفرد. وهكذا نجد أن التقمص فيه تسليم ضمنى بالنقص، وأنه تكميل للنقص.

والتقمص يختلف عن التقليد في أن التقمص لاشعوري بينما التقليد شعوري مثال ذلك : تقمص شخصيات الأبطال والنجوم والوالدين والأساتذة . (زهران ، 2005 : 39)

(7)- الذات والتوافق:

تلعب الذات دورا هاما في عملية إشباع الدوافع، فإذا أراد الفرد أن يحصل على الاشباع من بيئته، فمن الضروري أن يفهم دوافعه، كما يجب أن يفهم العوامل البيئية التي تجذبه للحصول عليها، وبمعنى

الفصل الثالث: التوافق النفسي

الغايات التي يرمي لتحقيقها، كما تتطلب عملية الإشباع وسائل معينة تتفق مع البيئة والإطار الثقافي الذي يعيش في الفرد، حيث تتأثر هذه الوسائل بما امتصته الذات من معان ومفاهيم خلال نموها

فالذات من خلال خبراتها ، تعجل حاجات وتأخر حاجات أخرى ، قد لا يناسب تحقيقها ظرفا معيناً، الظروف البيئية ، في محاولة لتحقيق الإتزان. (انتصار يونس، 1993: 338)

وحسب إدوارد بندورا 1977 ، فقد أكد على أهمية مفهوم كفاءة الذات واعتبره مركز التغيير في العلاج النفسي، ويرتبط المفهوم بالقدرة على التوافق مع المواقف مع المواقف النوعية، متصلاً بما يصدره الافراد من احكام ترتكز على قدراتهم على الفعل وهم بصدد عمل معين.

(الورانس برفين، 2002: 211)

(8)-الشخص المتوافق وغير المتوافق:

يتصف الشخص المتوافق نفسياً واجتماعياً بصورة عامة بأنه ذلك الذي يتمتع بشخصية متكاملة يكون قادراً على التنسيق بين حاجاته وسلوكه الهادف وتفاعله مع بيئته والذي يتحمل عناء الحاضر من أجل المستقبل والذي يتصف بتناسق سلوكه وعدم تناقضه ومنسجماً مع معايير مجتمعه دون التخلي عن استقلاليتته. (نبيل سفيان، 2004 : 171)

سوء التوافق:

أما سوء التوافق فهو فشل في تحقيق إنجازاته وإشباع حاجاته ومواجهة صراعاته، ومن ثم يعيش الفرد في الأسرة والعمل والتنظيمات التي ينخرط فيها في حالة عدم الانسجام وعدم التناغم ، وإذا ما زاد هذا القدر من سوء التوافق اقترب الفرد من العصاب

إذا اعتبرنا بأن السلوك التوافقي هو السلوك الذي يكشفه كيان تتناغم فيه وتنجم الوظائف النفسية ضمن الوحدة الكلية للشخصية، ويكون وثيقة الصلة بشروط النفسية والمادية المحققة للإتزان والتوافق الذي يعتبر أساس الحياة الحرة السليمة ، فإن السلوك غير المتوافق هو ذلك السلوك الذي يعجز فيه عن تحقيق هذا التناغم والانسجام والتآلف بين ذاته والآخرين. (حنان سعيد الرحو ، 2005: 376)

فالانفصال الأبوي مثلاً سواء كان بسبب الطلاق أو غيره إنما يكون له تأثيره الخطير على الحالة العاطفية ويخلق مشكلات جديدة ومحبطة لعمليات التكيف الاجتماعي لدى الأطفال، وإن أحد الدعائم الأساسية للتكيف المناسب هي الإحساس بالأمان والصبر والاحتمال الذي يخبره أطفاله وعندما يضع

الفصل الثالث: التوافق النفسي

هذا الشعور فإن الشخص يرى بيته يتحطم من حوله وإن آثار هذا التحطيم تكون مرعبة وفضيعة.

(نبيلة أمين أبو زيد، 2011: 123)

الخلاصة :

و في الأخير نستنتج أن التوافق النفسي يهدف بالفرد إلى أن يغير من سلوكاته ، لتحدث وتنشأة علاقة توافقية بينه وبين نفسه وبيئته ، لذلك يعتبر من أهم مواضيع التي أعطاه علماء والباحثون علم النفس قيمة كبيرة من البحث والدراسة باعتبارها عنصرا أساسيا في التعرف على طبيعة الإنسانية في مختلف ميادين كميدان العمل الذي يحقق فيه الفرد رغباته وطموحاته.

الفصل الرابع:

عاملات النظافة فى قطاع الصحى

تمهيد

1. مفهوم العمل.
2. مفهوم المرأة العاملة.
3. دوافع المرأة للخروج للعمل.
4. عمال النظافة.
5. مهام عمال النظافة.
6. تعريف النفايات الطبية.
7. أنواع النفايات الطبية.
8. عاملات النظافة داخل القطاع الصحى.

خلاصة

تمهيد:

تعرف ظاهر العمل من الظواهر التي عرفت منذ القدم وهو من عناصر الأساسية في إرتقاء الفرد والمجتمع معا ، فهو شرط طبيعي من الشروط الحياة، ومن بين بينهم العمل كالموظف الذي يعتبر عنصر مهم في أي مؤسسة وهذا الفصل سنعرف دور المرأة التي تعمل كعاملات نظافة ومهامهم والمخاطر التي تواجههم

(1)-مفهوم العمل :

عرفه عالم الاجتماع "أنطونيو غيدنز" بأنه يعني تنفيذ مجموعة من المهمات التي تتطلب بذل جهد عقلي، تقني، أو عضلي، بغرض إنتاج سلع أو خدمات معينة لتلبية احتياجات البشرية. يعرفه هينري دي ماري بأنه فعل كباقي الأفعال الأخرى، فهو جزء من النشاط الصناعي، يحدد الشروط الخارجية التي يتكيف معها الإنسان. (كمال عبد الحميد زيات، 2001: 128).

(2)-مفهوم المرأة العاملة :

هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وتقوم في نفس الوقت بأدوارها الأخرى كزوجة وأم إلى جانب دورها كعاملات أو موظفة (آدم 1982: 39) عرفه الإحصاء 1996 بأنها :عمل شخص من الجنس المؤنث يهتم بأعمال منزلية تشكل نشاطه الرئيسي. (فليد، 1983: 32)

(3)-دوافع المرأة للخروج إلى العمل:

ولقد أكدت الغالبية العظمى للنساء أن من أهم دوافعهن للعمل هو الحاجة الإقتصادية، والمقصود هو حاجة المرأة الملحة لكسب قوتها أو حاجة الأسرة للإعتماد على دخل المرأة .

(كاميليا عبد الفتاح، 1984: 86).

إلا أن هذا الدافع انخفضت قيمته تدريجيا وذلك بازدياد فرص التعليم وزيادة عدد النساء العاملات بالإضافة إلى التغير الذي حدث في مفهوم دور المرأة، بالإضافة إلى الدافع المادي والذي نجده واضحا في الأسر ذات الدخل المنخفض هناك دوافع شخصية كترغبة المرأة لتثبيت كفاءتها وقدراتها في انجاز الأعمال التي كانت وفقا على الرجال فقط، ويظهر هذا بوضوح بين العاملات المتعلمات تعليما عاليا، لأن التعليم في حد ذاته لا يحقق الحصول على العمل فقط بل إنه وسيلة لتحقيق هدف أو طموح شخصي للمرأة التي تعمل خارج المنزل (عوفي مصطفى 2003: 143)

الفصل الرابع: عاملات النظافة في قطاع الصحة

أضف إلى ذلك هناك دوافع تحقيق الذات وحتى تقضي المرأة على الوضع التقليدي الذي وضعها فيه المجتمع الذي ينظر إليها على أنها زوجة وربة بيت وأم لأطفال وهذا راجع للتنشئة الاجتماعية، وحتى أيضا تقضي على وقت الفراغ وتنظم أوقاتها فيكون لكل من عملها المنزلي والخارجي إطار منظم له بداية ونهاية ومنه ذكر تيلور أن دوافع العمل تميل إلى أن ترتبط بالمال فالناس قد رسخ في اعتقادهم أن المال هو المدخل إلى السعادة ولذا فإنهم عندما يحسون بأن هناك نقصا في حياتهم فإنهم يطالبون بمال أكثر ، وتشير الحاجة إلى المال إلى أنهم يريدون شيئا، ولكنهم لا يوضحون لنا ما هو هذا الشيء

(كاميليا عبد الفتاح ، 1984: 87).

4- عمال النظافة :

مفهوم عامل النظافة

هو ذلك الفرد الذي يقوم بجمع ورفع النفايات المختلفة ويعمل على تطهير رو تنظيف

الشوارع والطرق. (زهرة بن عامر، 2020: 280)

5- مهام عامل النظافة:

لعمال النظافة عدة مهام يقومون بها وتتمثل في:

تنظيف الأبنية والطرق والأرصفة.

تنظيف الاسطح والأرضيات.

إزالة القمامات من الطريق.

تنظيف دورات المياه العامة.

جمع المهملات وتفريغها.

تنظيف المداخل.

رش المبيدات الحشرية والأدوية لمنع الإصابة من الحشرات والقوارض المختلفة. بالإضافة إلى هذا فقد أصبح التعقيم أيضا من المهام التي يقوم بها عمال النظافة وهذا للحد من انتشار فيروس كورونا .

(إيمان ، 2011: بد ص)

الفصل الرابع: عوامل النظافة في قطاع الصحة

(6)-تعريف النفايات الطبية:

تعرف النفايات الطبية على أنها المخلفات التي تنتج من مصادر ملوثة ومعدية أو كيميائية ومشعة وهي : مخلفات تأتي من مؤسسات المعالجة والرعاية الصحية مثل المستشفيات والمراكز الصحية والمستوصفات والعيادات الصحية والمختبرات الطبية تمثل النفايات الطبية خطرا على صحة العاملين في المؤسسات الصحية على المجتمع والبيئة أثناء عملية جمعها والتخلص منها وفرزها. إذا اعتمدنا تصنيف منظمة الصحة العالمية لأنواع النفايات حسب درجة خطورتها، تعد من 75% إلى 90% نفايات مشابهة للنفايات المنزلية وغير خطيرة نسبياً، أما من 10% إلى 25% فهي تعد نفايات طبية

(سفيان جاب الله ، 2020 :14)

(7)-أنواع النفايات الطبية:

تنقسم النفايات الطبية إلى أنواع عديدة، حسب النشاط الناتج عنها والمصدر المتعلق بها. فأهمها:

*النفايات المعدية: وهي النفايات التي تحتوي على جراثيم ممرضة، مثل المناديل القطنية

والمعدات التي لامست المرضى.

*النفايات الممرضة : مثل السوائل البشرية والدم وسوائل أخرى وأعضاء الجسم. النفايات الحادة مثل الإبر والآلات الحادة. . النفايات السامة: وهي النفايات التي تحتوي على بقايا العقاقير السامة (عقاقير لعلاج السرطان مثلا)

*النفايات الكيميائية مثل المطهرات والمذيبات .

*النفايات المشعة وهي النفايات التي تحتوي على مواد مشعة (سوائل المرضى الذين تم فحصهم بمواد مشعة والسؤال الناتجة عن العلاج الإشعاعي). .

* النفايات التي تحتوي على المعادن مثل الأجهزة التالفة وغاز التخدير والبطاريات وغيرها من النفايات التي تحتوي على المعادن

* النفايات الصيدلانية مثل المواد الصيدلانية المنتهية صلاحيتها. (الرائد الرسمي، 2008: بدص).

(8)-عوامل النظافة داخل القطاع الصحي:

تتعرض عوامل النظافة بمؤسسات الرعاية الصحية بالإضافة إلى المرضى الخطورة العدوى بالأمراض المعدية التي قد تنتقلها إلهن النفايات الخطرة الناتجة عن المصادر التي ذكرناها (مصادر

الفصل الرابع: عوامل النظافة في قطاع الصحة

النفائيات الطبية). النفائيات تصنف خطرة على صحة عاملات النظافة وملوثة للبيئة وناقلة للوباء 20 في هذا الإطار. (رحاب مبروكي ، 2020: بدص)

دوره يمكننا القول إجمالاً، أن العلاقة وثيقة بين الصحة المرض والمحيط، فمن خلال الكثير من البرامج الطبية ومخططات الرعاية الصحية لا يهمل المتخصصون تأثير العناصر المهنية والاجتماعية لم تكن الجائحة مؤثرة على صحة عاملات النظافة فقط، بل إن تجربتهن في مواجهة الجائحة، عرفت معضلات وصعوبات عديدة وتأثرت ببيئة العمل والمحيط المهني هذا ما خلف انعكاسات سلبية على صحتهم النفسية لأن دورهن الاجتماعي والمهني كان كبيراً وحجم المسؤولية التي وضعن أمامها كانت أكبر إذ أن المؤسسة الصحية لا تقدم خدمات صحية للمجتمع المحلي أو الوطني فقط، بل هي نسق اجتماعي يتوزع على مجموعة من الأدوار المتكاملة، وتشغل وفقاً لأنماط معينة من العلاقات وتحكمها ضوابط ومعايير وبنائات هرمية وجماعات عاملة تحرص على اشتغاله بشكل مستمر ومتكامل. ورغم اهتمام الدولة التونسية بالصحة ورغم التطور العلمي والتقني في المجال الطبي ومجال الصحة، فإنّ عاملي النظافة لازالوا يعملون في ظروف عمل غير سليمة ويتعرضون لضغوطات الحياة اليومية. كما أن ارتفاع التكلفة الطبية والمستشفى والأدوية هذه العوامل من شأنها أن تزيد من معاناة الأشخاص المعرضين لخطر المرض والأوبئة في بيئة العمل. هذا ما يجعلنا نستخلص أن الاستفادة من العلاج والعدالة الاجتماعية بين جميع الفئات يجب أن تكون مبدأً وطنياً وتتحوّل إلى برامج وإجراءات لصياغة سياسة وطنية في مجال الصحة العمومية. (سفيان جاب الله ، 2020:: 22)

خلاصة:

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن هناك العديد من الدوافع التي تدفع المرأة بالخروج للعمل لأجل كسب لقمة العيش وتعرف على مهنة عامل النظافة وأهم المخاطر التي تواجهها.

الفصل الخامس

إجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. الدراسة الإستطلاعية .
2. خطوات الدراسة الإستطلاعية.
3. أهداف الدراسة الإستطلاعية.
4. نتائج الدراسة الإستطلاعية.
5. الدراسة الأساسية.
6. منهج البحث .
7. حدود البحث.
8. عينة البحث.
9. أدوات البحث .

خلاصة

تمهيد :

لسلامة نتائج الدراسة ودقتها تتوقف على عدة مبادئ وأسس علمية التي يجب أخذها بعين الاعتبار في جميع مراحل وإجراءات التطبيق ، وعليه يأتي هذا الفصل الميداني إستكمالا للدراسة النظرية .

1. الدراسة الاستطلاعية:

قبل التطرق للدراسة الأساسية فإنه كان لازما علينا مرور بمحطة جوهرية هامة ، وهي الدراسة الإستطلاعية ، وتعتبر الدراسة الإستطلاعية من بين الخطوات المهمة في البحث العلمي .

وقد تم القيام بالدراسة الإستطلاعية لهذا البحث بغرض الإطلاع على جانب الظل التي تعيشه عاملات النظافة داخل قطاع الصحي ، و قد وقع الإختيار على مستشفى بني صاف ، وبعد أخذ موافقة من مدير المستشفى قمنا بتوزيع مقاييس دراسة على 12 حالة و قمت بإختيار (4) حالات التي تعاني من الإحترق النفسي مستوى عال .

• خطوات الدراسة الإستطلاعية :

- *إجراء مقابلات مع عاملات النظافة والتعرف على بعض الحالات.
- *إجراء مقابلة مع مسؤول مديرية الفرعية لمصالح الصحية وكسب مواقف.
- *مراقبة بعيدة لعاملات أثناء تأدية عملهم.

• أهداف الدراسة الإستطلاعية :

- *تعرف على مكان و طبيعة العمل هؤلاء النسوة.
- *تعرف على العقبات التي ممكن مواجهتها.

• نتائج الدراسة الإستطلاعية:

لقد اسفرت النتائج دراسة الإستطلاعية على أن عاملات النظافة يعانون من الإرهاق والتعب وتراكم المهام عليهم ويعملون ما لا يكفون به ، ومن هنا تظهر عدم إستخدام المنهج الوصفي . و عليه تم إختيار المنهج لهذه الدراسة ، وذلك من خلال قيام بمقابلات عيادية ، كما تمت ملاحظة أيضا غياب متابعة للأخصائيين نفسانيين الموجودين في المستشفى لهذه الفئة.

2. الدراسة الأساسية:

أقيمت دراستنا الأساسية في مستشفى العمومي الإستشفائي ببني صاف ولاية عين تموشنت ، وذلك لوجود حالات تم أختيارها قصدية تابعة لفرضيات الدراسة وقد إعتمدنا في ذلك على :

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. منهج الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة تتسم بكونها ذات طابع نفسي ألا وهو " الإحتراق النفسي والتوافق النفسي لدى عاملات النظافة "

فإنه تم معالجة هذه الدراسة بالإعتماد على منهج مناسب وطبيعة الدراسة ألا وهو "المنهج الإكلينيكي" الذي يعرف بأنه "الدراسة الإكلينيكية" التي تتميز بدراسة الفرد كوحدة متكاملة وتمييزة عن غيرها وملاحظة أساليب سلوكية معينة وإستخلاص سمات شخصية الخاصة ، ولكن الهدف هو فهم شخصية فرد معين بالذات وتقديم المساعدة إليه.

(بشرى إسماعيل، 2004: 51)

2. حدود الدراسة :

أ.الحدود المكانية : ينتمي مجتمع الدراسة إلى مستشفى العمومي الإستشفائي ببني صاف

ب.الحدود الزمانية :

بعد تمت الموافقة والحصول على ترخيص من رئيس إدارة قسم العلوم الإجتماعية لبدء التربص في المؤسسة الإستشفائية ببني صاف وتمت الموافقة من قبل المدير وتمت الدراسة في فترة الممتدة من 21.02.2023 إلى 30.03.2023.

ج.الحدود البشرية : أربع نساء .

د.الحدود القياسية : مقياس الإحتراق النفسي ومقياس التوافق النفسي.

3. عينة الدراسة :

يظهر أفراد العينة من عاملات النظافة حيث تم اختيارهم بطريقة قصدية وتتوفر فيها الخصائص التالية:

الجدول رقم 01: يوضح خصائص أفراد العينة

مصلحة التي تعمل فيها	المستوى التعليمي	الحالة الإجتماعية	السن	الخصائص الحالات
مصلحة الطب الداخلي	بدون مستوى	متزوجة	55	الحالة (س)
مصلحة الجراحة	مستوى المتوسط	أرملة	57	الحالة (ي)
الإستجالات	سنة الخامسة	عزباء	43	الحالة (ع)
مصلحة طب الأطفال	ثالثة ثانوي	متزوجة	33	الحالة (أ)

4. أدوات الدراسة :

• الملاحظة العيادية :

هي وسيلة يستخدمها الباحث العيادي في إكتسابه للخبرات والمعلومات الجيدة حيث نجد الباحث يلاحظ باتباعه منهج معين ويجعل من ملاحظته أساسا لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة.

(أبو سميد ، 2002 : 79)

• المقابلة العيادية :

و هي عبارة عن حوار يدور بين الباحث والشخص الذي تم مقابلة ، يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة بينهما ليطمئن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة وبعد أن يشعر

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

الباحث بأن المستجيب على إستعداد للتعاون يبدأ الباحث بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقا ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب نفسها. (ربحي، 2000: 102)

• المقابلة نصف الموجهة :

يعرف جوليان روتر المقابلة النصف موجهة على أنها عبارة عن علاقة دينامية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر وتستخدم هذه الطريقة للحصول على تاريخ الحالة الذي يجمع مصادر المعلومات متعددة ليكون منها صورة متماسكة للشخص، وفي المقابلة النصف الموجهة يدرك القائم بالمقابلة أنه يريد أن يعطي المعلومات فهو يقوم بتوجيه أسئلة مباشرة كثيرة لتغطية موضوع المدروس.

(جوليان روتر ، 1985: 102)

مقياس ماسلاك وجاكسون:

وهو مقياس يقيس الإحترق النفسي في مجال الخدمات الإجتماعية والإنسانية ، وهو من إعداد : susan jaskon و" christina maslash " من جامعة كاليفورنيا بأمريكا عام 1980 . و يتكون المقياس في صورته الأصلية من 25 فقرة موزعة على 04 أبعاد أساسية ، وهي : الإنهاك الإنفعالي (9 فقرات) ، تبلد الشخصية (5 فقرات) ، الإنجاز الشخصي (8 فقرات) ، وأخيرا بعد الإلتزام (3 فقرات)، وهو عبارة عن بعد إضافي تم إعماده تحسبا لنقص عدد الفقرات فيما بعد . و قد استخدمناه مقننا من طرف (ملال خديجة، 2010) لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية تحت عنوان: "تقنين مقياس الإحترق النفسي لماسلاك وجاكسون في الوسط شبه الطبي " في صورته المعدلة حيث تغيرت الأبعاد الأصلية بعد أن أضافت بعد "الإلتزام" كبعد اختياري. كما تغير عدد البنود عندما خضع للمحكمن في صورته النهائية لتصبح 23 فقرة مقسمة على ثلاث أبعاد .

• الإتساق الداخلي :

قامت الباحثة ملال خديجة بحساب الإتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معاملات الارتباط بين عبارات المقياس والدرجة الكلية والأبعاد التي تندرج تحتها واتضح أن قيم معاملات الارتباط التي تم الكشف عنها هي دالة عند مستوى أصغر من 0.01 وقد تراوحت قيم المعاملات الارتباط بين كل فقرة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

والإختبار ككل ما بين 0.68 و0.90 "بينما تراوحت قيم معاملات ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تدرج تحته ما بين 0.74 و0.95 وهي قيم أكبر من قيم معاملات ارتباط كل فقرة بالمقياس ككل وأصغر من قيم معاملات ارتباط كل عامل بالدرجة الكلية للإختبار والتي تراوحت ما بين 0.91 و0.96 وهي نتيجة تبدو منطقية وتعبر عن الإنسجام الكبير الذي يتمتع به الإختبار وتؤكد نتائج الدراسة الإستطلاعية.

• الثبات:

قامت الباحثة ملال خديجة بقياس ثبات الإختبار اعتمادا على طريقتين احصائيتين هما معامل ثبات جوتمان ومعامل ثبات كرونباخ .

اتضح أن الثبات كان عاليا جدا فيما يتعلق بالمقياس ككل ، وهذا يعني أن العوامل مشتركة تساهم في بنية المقياس أكثر مما تكون منفردة وهو ما يتوافق مع معاملات ارتباط العوامل الثلاثة مع الدرجة الكلية للمقياس.

لهذا يمكن القول أن مقياس الإحتراق النفسي يتمتع بشروط سيكومترية تؤهله للإستخدام في دراسات مماثلة ، وتسمح بالحصول على نتائج أكثر دقة وأكثر ثقة.

• مفتاح تصحيح المقياس الإحتراق النفسي :

عرضت ماسلاك 07 سبع بدائل للإجابة عن أسئلة المقياس يتم الاجابة عليها وفق سلم تنقيط من 0 إلى 6 بالنسبة لل فقرات الموجبة ومن 6 إلى 0 بالنسبة لل فقرات السالبة كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم 02 : يوضح بدائل الفقرات السلبية

0	1	2	3	4	5	6
أبدا	مرات قليلة في السنة	كل شهر	مرات قليلة في الشهر	كل أسبوع	مرات قليلة في الأسبوع	كل يوم

يبين لنا الجدول الآتي النوع الأول من البدائل الخاصة بالفقرات السلبية وهي : 1-2-3-4-5-6-7-16-

17-18-19-20.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم 03: يوضح بدائل الفقرات الإيجابية.

6	5	4	3	2	1	0
أبدا	مرات قليلة في السنة	كل شهر	مرات قليلة في الشهر	كل أسبوع	مرات قليلة في الأسبوع	كل يوم

يبين لنا لنا الجدول الآتي النوع الثاني من البدائل الخاصة بالفقرات الموجبة وهي : 8-9-10-11-12-13-14-15-21-22-23.

وقد وضعت الباحثة ملال خديجة سلم تنقيط جديد وفق الاستبيان المعدل لكل بعد مستوى خاص به وهو المتمثل كما يلي :

جدول رقم 04: يوضح سلم تصحيح مقياس الإحترق النفسي.

المدى	المستوى	المستوى النظري	المجال	البعد
14/0	منخفض	21	42/0	الإجهاد الإنفعالي
28/15	متوسط			
42/29	عال			
16/0	منخفض	24	48/0	نقص الإنجاز الشخصي
32/17	متوسط			
48/33	عال			
16/0	منخفض	24	48/0	تبلد الشعور
32/17	متوسط			
48/33	عال			
46/0	منخفض	69	138/0	الدرجة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

96/47	متوسط			الكلية
193/93	عال			

يبين لنا الجدول الآتي الدرجات المتعلقة بمقياس بأبعاده الثلاثة تعني أعلى مستوى من الإحترق النفسي ، في حين أن نجد أدنى درجة تعني مستوى منخفض من الإحترق النفسي.

و بما أن المقياس أصبح في صورته النهائية يتكون من 23 فقرة وعدد البدائل تتراوح من 6/0 فإن درجته عالية والقصوى تساوي 138 ودرجته منخفضة تساوي 0 بمتوسط نظري يساوي "69"

• مقياس التوافق النفسي :

صمم هذا المقياس من طرف زينب شقير سنة 2003 ، وفي سبيل إعداده قامت المؤلفة بالإطلاع على التراث النظري والدراسات السابقة وكذا على بعض المفاهيم النظرية للتوافق النفسي وأبعاده المختلفة ، كما اطلعت على بعض مقاييس التوافق النفسي مثل مقياس كاليفورنيا للشخصية ومقياس التوافق إعداد عبد الوهاب كامل ومقياس التوافق النفسي إعداد وليد القفاص ...إلخ ، وهي مقاييس أجريت على فئة العاديين من الناس ن إلى أن توصلت المؤلفة إلى أربعة أبعاد رئيسية للتوافق تتمثل في المحاور التالية :

-التوافق الشخصي أو الإنفعالي (وقد رأت المؤلفة ضم هذين البعدين معا لإرتباطهما الوثيق ببعض).

-التوافق الصحي والجسم.

-التوافق الأسري .

-التوافق الإجتماعي .

و تم التوصل إلى 30 فقرة يبرز من خلالها التوافق النفسي لدى الفرد والتي إنتهت إلى عشرون فقرة لكل بعد من أبعاد المقياس الفرعية وذلك بعد الإنتهاء من التقنين الخاص بالمقياس ، وبذلك أصبح عدد فقرات المقياس الكلية 80 فقرة مقسمة إلى 20 فقرة لكل بعد فرعي على حدة.

الصدق والثبات :

الصدق التكويني:

قامت الباحثة بحساب الارتباطات الداخلية للأبعاد الأربعة التي يتضمنها المقياس كما تم حساب الارتباطات بين الأبعاد الأربعة وبين الدرجة الكلية للمقياس وذلك على العينة التي تم عليها تطبيق المقياس والجدول التالي يوضح ذلك

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم 05 : يمثل الارتباطات الداخلية لمقياس التوافق النفسي:

التوافق النفسي	التوافق الاجتماعي	التوافق الأسري	التوافق الصحي	التوافق الشخصي	الأبعاد
0,78	0,81	0,67	0,64	/	التوافق الشخصي
0,85	0,82	0,69	/	/	التوافق الصحي
0,76	0,93	/	/	/	التوافق الأسري
0,88	/	/	/	/	التوافق الاجتماعي

ومن خلال نتائج الجدول يتضح أن جميع معاملات الارتباط للأبعاد الأربعة ذات دلالة موجبة وكذلك الارتباطات بين الأبعاد الأربعة والدرجة الكلية للمقياس.

الثبات:

قامت الباحثة بطريقة إعادة التطبيق: تم إجراء تطبيق المقياس على عينة مقدارها (200) (100) ذكور (100) إناث مرتين متتاليتين، بلغ الفاصل الزمني بين مرتي التطبيق أسبوعين وكشفت النتائج على ما يلي:

جدول رقم 06 : يمثل معاملات ثبات المقياس بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق .

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العينة	أبعاد المقياس
0,01	0,67	200	التوافق الشخصي
//	0,79	200	التوافق

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			الصحي
//	0,73	200	التوافق الأسري
//	0,83	200	التوافق الإجتماعي
//	0,75	200	التوافق النفسي

من الجدول نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط مرتفعة حيث تتراوح بين (0.67/0.83) وتعكس هذه المعاملات ثباتا واضحا للأداة.

• مفتاح تصحيح المقياس التوافق النفسي:

حيث أعطت الباحثة زينب شقير سنة 2003 بوضع مفتاح:

الدرجات (2،1،0) وهذا في حال اتجاه التوافق إيجابيا ، أما إذا كان إتجاهه سلبيا فتمنح لإجابات
الدرجات (2،1،0)

-أعلى درجة يمكن الحصول عليها هي (160) وهذا إذا كانت إجابة الفرد على كل العبارات المقياس
بالبديل الذي يأخذ الدرجة "2" سواء كانت إجابة في فقرات الإيجابية والسلبية .

-متوسط الدرجة التي يمكن الحصول عليها هي (80) وهذا إذا كانت إجابة الفرد على كل عبارات
المقياس بالبديل أحيانا الذي يأخذ الدرجة "1".

-أدنى درجة يمكن الحصول عليها هي (0) وهذا إذا كانت إجابة الفرد على كل عبارات المقياس بالبديل
الذي يأخذ الدرجة 0 سواء في الفقرات الإيجابية أو السلبية.

جدول رقم 07: يوضح توزيع فقرات المقياس حسب المحاور

المجموع الكلية	فقرات المقياس		محاور المقياس
	الفقرات السلبية	الفقرات الموجبة	
20	من 15 إلى 20	من 1 إلى 14	التوافق الشخصي والإنفعالي
20	من 29 إلى 40	من 21 إلى 28	التوافق الصحي الجسمي

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

20	من 56 إلى 60	من 41 إلى 55	التوافق الأسري
20	من 75 إلى 80	من 61 إلى 74	التوافق الإجتماعي
80	29	51	عدد الفقرات الإجمالية

يبين لنا الجدول التالي عدد كل فقرات في كل بعد حيث إنقسمت إلى 20 في كل بعد ويمكن تطبيقه من مختلف الأعمار ابتداء من مرحلة الطفولة إلى كبر السن.

خلاصة :

لقد قمنا بالعرض في هذا الفصل طريقة القيام بالجانب التطبيقي من خلال دراساتنا أساسية وتفسير الإختبار وتطرق إلى حدود البحث المكانية والزمانية وفصل الأدوات المستعملة وكيفية تطبيق مقياس الإحتراق النفسي والتوافق النفسي.

الفصل السادس:

عرض نتائج البحث ومناقشتها

تمهيد

1. عرض وتحليل النتائج البحث على ضوء الفرضيات
2. مناقشة وتفسير نتائج البحث على ضوء الفرضيات
3. الخاتمة
4. التوصيات و الإقتراحات علمية و عملية.

تمهيد:

يتضمن فصلنا هذا عرض مفصل للمجموعة البحثية مدروسة وتحليلاتها ومناقشتها خاصة بها ، وجميع التفاصيل التي لم نتطرق إليها خلال مقابلتنا العيادية ، بوصف دقيق وشامل و ثم عرض نتائج التي توصلنا إليها.

عرض وتحليل النتائج البحث على ضوء الفرضيات

عرض نتائج دراسة الحالة الأولى:

(1)-البيانات الأولية :

الإسم : س، ب.

الجنس : أنثى

السن :55 سنة .

الترتيب العائلي : 5

عدد الإخوة : 5

المستوى التعليمي : بدون مستوى

السكن : بني صاف

الحالة الإقتصادية :ضعيفة.

الحالة الإجتماعية : متزوجة.

المهنة : عاملة نظافة

البنية المورفولوجية :

اللباس : متنسخ بعض الشيء

ملامح الوجه : شاحبة

المزاج والعاطفة :في الأغلب مضطرب.

السيمائية العامة :

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

الإتصال : كان عاديا لكن تتخلله بعض تقطعات كالتفكير بإستخدام لغة الأعين وتالسكوت للتفكير في إختار الإجابة .

النشاط العقلي :

اللغة : واضحة تتخللها بعض تقطعات.

الذاكرة : حسب المقابلات هي سليمة .

نشاط حركي :تتحدث بأيدي

العلاقات الإجتماعية :

مع الأهل : مع أختها فقط وقليلة نوعا ما مع أخواتها الآخرون ومنعدمة مع أسرة زوجها .

مع المحيط: قليلة نوعا ما غير إلقاء التحية فقط بين زملاءها في العمل ولا يوجد صلة لها مع جيرانها.

جدول رقم 08: جدول المقابلات العيادية للحالة الأولى

الهدف	المكان	المدة	التاريخ	المقابلة
التعرف على الحالة وأخذ بيانات الأولية.	مكتب الأخصائية	30 د	5.3.2023	1
التعرف على الحالة داخل الأسرة.	في مستشفى	45 د	9.3.2023	2
التعرف على الحالة مع الأهل والمحيط.	بني صاف	1 سا	10.3.2023	3
التعرف على حالة في مجالها مهني.		45 د	15.3.2023	4
تطبيق المقياس.		30 د	22.3.2023	5

(2)-التاريخ النفسى :

الحالة س ، ب ليس لديها مستوى تعليمي تسكن في إحدى ضواحي تعيش مع أسرة متكونة من ابن وزوج وزوجة الإبن وأحفادها من خلال مقابلة فإن الحالة تشعر بالتعب والإرهاق الشديد فذلك منذ دخولها إلى عمل ولم تقضي مدة طويلة إلا (9أشهر) إلا أنها تعاني من أعراض جسدية وأمراض ذلك أضطراب ، فقد كانت تعيش ظروف معيشية ضنكة إضطرت بها إلى دخول هذا العمل.

(3)-التاريخ الإجتماعي :

فقد عاشت طفولة عادية ومدللة على الرغم من مستوى معيشي وإقتصادي إلا ذلك لم يؤثر عليها فقد كانت تعيش في جو أسري سعيد وكانت في الزمن الماضي محبوبة لدى جميع وأسضا بعد الزواج عاشت ظروف عادية إلا قبل سنوات قليلة من الآن انفصل زوج عليها عاطفيا وإجتماعيا وقطع عليها المصروف اليومي وأيضا الإبن متزوج ولديه (3) أولاد دون عمل لم يجد ما يعيلهم اضطرت إلى دخول هذا العمل وتحمل تعبها.

(4)-ملخص المقابلات مع الحالة:

الحالة س ، ب أنثى تبلغ من عمر 55 سنة أمية متزوجة ليها إبن واحد تسكن في إحدى الضواحي فقد عاشت طفولة مدللة على الرغم من مستوى المعيشي والإقتصادي إلا ذلك لم يؤثر عليها فقد كانت تعيش في جو أسري سعيد وكانت محبوبة لدى جميع وبعد زواج عاشت ظروف معيشة متوسطة إلا أن قبل الآن دخلت في مشاكل عائلية مع أختها الكبرى وزوجة أخيها اضطرت إلى قطع علاقات بينهم وأيضا صار زواجها على محك فقام الزوج بانفصال عنها قان بإهمالها عاطفيا وحقوقيا وإجتماعيا بقولها :**"قالي نتي في بيت وأنا في بيت ما نعطيك ما نكسيك ناكل وحدي وتاكلي وحدك"** ولديها إبن يبلغ من عمر 30 سنة بدون عمل لديه 3 أبناء لم يجدوا من يعيلهم اضطرت إلى دخول هذا العمل . من خلال المقابلات فإن الحالة تشعر بالتعب والإرهاق منذ دخولها إلى عمل لم تقضي إلا (9 أشهر) إلا أنها أصيبت بأمراض كآلم في الظهر وآلم اليد وكذلك في رأس إلا أنها لا تبين وتصفح عن ذلك خوفا من فقدان عملها.

(5)-تحليل محتوى المقابلات :

من خلال المقابلة الأولى التي تمت مع الحالة والملاحظات التي بدت عليها أثناءها ، كانت الحالة في مظهر لباس متسخ قليلا وعاديا تتماشى ببطئ بابتسامة في المقابلة الأولى استغربت قليلا وأظهرت بعض مشاعر الخوف وإرتباك قامت بإملاء على بيناتها أولية وتتبع بعينها ماذا أدون رغم عدم حصولها على مستوى دراسي كانت قلقة كثيرة لأن عملها كان ينتظرها .

أما المقابلة الثانية جلست مع الحالة لمدة 45 دقيقة الملاحظات التي بدت عليها أنها مرتاحة قليلا ووجه مبتسم تمكنا من وصول إلى العديد من المؤشرات التي تدل على أن علاقات أسرية متدهورة مثل **"خاطيني وخاطيهم ، شاندير بيهم ، هوما ميتعاشروش"** خصوصا مع زوجها من خلال إجابتها على أسئلتنا في قولها : **" ولدي كرهني بسبب مرته وراجلي ما ولاش حاملني وأي مشكل يقولي نتي"** ، أما

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

مع زوجة الإبن فيبينهم خلاف كتضح في قولها : " ماتتهادروش هي في جهة وأنا في جهة بصح تخلي لولاد يجوا عندي " .

أما في المقابلة الثالثة عندما إنتقيت مع الحالة في غضون ساعة واحدة كانت متفائلة وقالت لي : "جامي جات عندي طبيبة نفسانية وهضرت معايا وفرغت قلبي نتي لولا" إستغلت الوضع وتطرقت إلى سؤالها عن محيطها وأهلها لتتقلب تعابير من التفائل إلى العبوسة ليتضح في الأخير ونستنتج أن صلة الرحم مقطوعة مع بعضهم البعض والوقوع بعض المشاكل الأسرية بينها وبين إخوانها وزوجة أخيها في قولها : "بنت خويا داتلي ولدي لفةة وبقات تعامره عليا ودات ولد عمتها لي هو ولد ختي وبقات دايرا شحنة بيناتهم تقول لولدي ولد عمتي راه يهدر فيك ومانيش باغيتك بسبب أن أنا كنت متناوشة مع أمها هاذي شحال بغات تخلف ثار" مما أدى إلى شجار أولاد خالات لينتج قطع صلة الرحم , تنتهي المقابلة ببيكاء الحالة ومواساتها لها.

أما في المقابلة الرابعة تمت مع الحالة في مكتب الأخصائية والملاحظات التي بدت عليها التعب والحيرة والحسرة وفقدان الأمل لما شرعت في سؤالها عن مجالها المهني لكن أنكرت تعبها ومشقتها البادية على وجهها وذلك خوفا من فقدان مهنتها في قولها : " هاذ صوالح متمديهمش الإدارة راني خا يقة على خبزتي وماكانش لي يقوم بيا" وبعد طمئننتها إتضح أنها تنهك قليلا في عملها وتشعر بالعديد من الأمراض كآلم في الظهر وآلم في الرأس وثقل أيدي ، لنستنتج أن سبب دخول عملها هو زوجها الذي قطع عنها مصروفها اليومي وعدم عمل ابنها وعدم إعالة أبناءه في قولها : "ماصبتش شايوكل ولدي ولاده وماصبتش شا نكل علابيها دخلت في كبري على عقايبي ودخلت خدمة ماعنديش ختي صحة باش نجملها". لتنتهي مقابلتنا بذهابها إلى توزيع القهوة على المرضى.

أما في المقابلة الخامسة كانت مخصصة في تطبيق المقاييس والملاحظات التي بدت عليها أنها كانت مترددة وأخذ وقت طويل في إجابة .

(6)-التحليل العام للمقابلات الحالة الاولى

من خلال ما سبق ذكره ومن خلال المقابلة مع الحالة وملاحظة عيادية ، رأيت أن الحالة تعاني الكثير من الإرهاق والتعب وذلك باديا على وجهها وفي طريقة مشيتها ، والشعور بعدم الرضا الوظيفي نحو مهنتها وهذا ما أظهرت خلال التكلّم في موضوع العمل وكذلك نظراتها المملوءة بياس خلال تتذكرها أن ليس لها مدخول آخر يعيلها غير هذا العمل ، وكذلك إستعملت عديد من الميكانيزمات الدفاعية كالإنكار والتجنب والهروب ، وكانت تتفادى أنها تشعر بالتعب وكل ما يتعلق بالعمل وحتى في الإجابة عن أسئلة المقياس كان هناك نوع من تردد في الإجابة ومن خلال ما سبق ذكره وإستنتاجه من خلال المقابلات والنتائج المتحصل عليها تعاني الحالة من إحتراق نفسي عالي وظهرت عليها من تعابير الوجه ،

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

وأعراض إنفعالية كإيا 56 والقهر وخوف من المستقبل وليس متوافقة مع محيطها الأسري والعملية والإجتماعي.

عرض نتائج تطبيق المقاييس للحالة 1:

جدول رقم 09: يوضح مقياس الإحترق النفسي

رقم	الفقرات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
1	أشعر بالإجهاد بسبب عملي .	+						
2	أشعر بالإحباط بسبب عملي.		+					
3	التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بدل الكثير من الجهد..	+						
4	أشعر بأنني اعمل فوق طاقتي.	+						
5	العمل مع الناس مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر.				+			
6	أحس بالتعب عندما استيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل				+			
7	أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل		+					
8	أشعر بأنني أؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي.	+						
9	أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل مرضاي .	+						
10	أستطيع بسهولة خلق جو مريح مع مرضاي.	+						
11	أشعر بالإرتياح لأنني قريب من مرضاي في عملي .	+						
12	أنجزت عدة أشياء مهمتي في هذه المهنة .							
13	أتعامل بهدوء كبير مع المشاكل النفسية في عملي .	+						
14	أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به مرضاي حول الأشياء.	+						
15	أحس بنشاط كبير.							
16	لا أبا لي فعلا بما يحدث لبعض مرضاي .							
17	أشعر بأن مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم	+						

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

						+	أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا.	18
						+	أشعر أنني معني شخصيا بمشاكل مرضاي.	19
			+				أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة .	20
			+				أشعر بعدم إرتياح نحو طريقة تعاملي مع مرضاي	21
						+	أفاسم مع مرضاي نفس الشعور في حالات كثيرة	22
			+				أحس بأنني أعامل بعض المرضى بطريقة غير شخصية وكأنهم مجرد أشياء.	23

عرض وتحليل نتائج المتحصل عليها من مقياس لماسلاك وجاكسون للحالة الأولى :

من خلال تطبيقنا مقياس الإحترق لماسلاك وجاكسون على الحالة (س) تحصلت على درجات موزعة حسب أبعاد من خلال إجاباتها على فقرات مقياس من خلال إجابات تبين أنها تعاني من الإحترق النفسي ب (65) درجة وتعتبر درجة عالية حسب مفتاح تصحيح المقياس.

في بعد إجهاد إنفعالي تحصلت على درجة (34) وتعتبر درجة عالية حسب مفتاح تصحيح .

و في بعد نقص إنجاز الشخصي تحصلت على درجة (4) وتعتبر درجة متدنية.

و في بعد تبدل الشعور تحصلت على درجة (27) وتعتبر درجة عالية.

جدول رقم 10 : يوضح مقياس التوافق النفسي :

العبارة	نعم تنطبق	متردد أحيانا	لا تنطبق
المحور الأول : التوافق الشخصي – الانفعالي			
1	هل لديك ثقة في نفسك الكافية ؟	+	
2	هل أنت متفائل بصفة عام	+	
3	هل لديك الرغبة في الحديث عن نفسك وعن إنجازاتك أمام الآخرين ؟		+
4	هل أنت قادر على مواجهة مشكلاتك بقوة وشجاعة ؟	+	
5	هل تشعر أنك شخص له فائدة ونفع في الحياة ؟	+	

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل تتطلع لمستقبل مشرق؟	6
		+	هل تشعر بالراحة النفسية والرضا في حياتك؟	7
		+	هل أنت سعيد وبشوش في حياتك؟	8
	+		هل تشعر أنك شخص محظوظ في الدنيا؟	9
		+	هل تشعر بالإتزان الإنفعالي والهدوء أمام الناس؟	10
		+	هل تحب الآخرين وتتعاون معهم؟	11
		+	هل أنت قريب من الله وبالعبادة والذكر دائما؟	12
	+		هل أنت ناجح ومتوافق مع الحياة؟	13
	+		هل تشعر بالأمن والطمأنينة النفسية وأنت في حالة طيبة؟	14
	+		هل تشعر باليأس وتهبط همتك بسهولة؟	15
	+		هل تشعر بالإستياء وضيق من الدنيا عموما؟	16
	+		هل تشعر بالقلق من وقت لآخر؟	17
		+	هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها؟	18
	+		هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها؟	19
	+		هل تشعر بنوبات صداع أو غثيان من وقت إلى آخر؟	20
المحور الثاني : التوافق الصحي				
		+	هل حياتك مملوءة بالنشاط والحيوية معظم الوقت؟	21

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل لديك قدرات ومواهب متميزة؟	22
		+	هل تتمتع بصحة جيدة وتشعر بأنك قوي البنية؟	23
		+	هل أنت راض عن مظهرك الخارجي (طول القامة، حجم الجسم)؟	24
		+	هل تساعدك صحتك على مزاولة الأعمال بنجاح؟	25
		+	هل تهتم بصحتك جيدا وتتجنب الإصابة بالمرض؟	26
	+		هل تعطي نفسك قدر من الإسترخاء والراحة للمحافظة على صحتك في حالة جيدة؟	27
	+		هل تعطي نفسك قدرا كافيا من النوم (أو تمارس الرياضة) للمحافظة على صحتك؟	28
	+		هل تعاني من بعض العادات مثل (قضم الاظافر الغمز بالعين)	29
	+		هل تشعر بصداع أو ألم في رأسك من وقت لآخر؟	30
	+		هل تشعر أحيانا بحالات برودة أو سخونة؟	31
		+	هل تعاني من مشاكل أو اضطرابات الأكل (سوء الهضم، فقدان شهية، شره عصبي)؟	32
		+	هل يدق قلبك بسرعة عند قيامك بأي عمل؟	33
	+		هل تشعر بالإجهاد وضعف الهممة من وقت لآخر؟	34

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل تتصيب عرقا (أو ترتعش يداك) عندما تقوم بعمل؟	35
	+		هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	36
		+	هل يعوقك وجع ظهرك أو يديك عن مزاولة العمل؟	37
	+		هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	38
		+	هل تعاني من إمساك (أو إسهال) كثيرا؟	39
	+		هل تشعر بالنسيان (أو عدم القدرة على التركيز) من وقت لآخر؟	40
المحور الثالث: التوافق الأسري				
		+	هل تشعر أنك متعاون مع أسرتك؟	41
		+	هل تشعر بالسعادة في حياتك وأنت مع أسرتك؟	42
		+	هل أنت محبوب من أفراد أسرتك؟	43
		+	هل تشعر بأن لك دور فعال وهام في أسرتك؟	44
		+	هل تحترم أسرتك رأيك وممكن أن تأخذ به؟	45
		+	هل تفضل أن تقضي معظم وقتك مع أسرتك؟	46
		+	هل تأخذ حقاك من الحب والعطف والحنان والأمن من أسرتك؟	47
		+	هل التفاهم هو أسلوب التعامل بين أسرتك؟	48
		+	هل تحرص على مشاركة أسرتك	49

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			أفراحها وأحزانها؟	
		+	هل تشعر أن علاقاتك مع أفراد أسرتك وثيقة وصادقة؟	50
		+	هل تفتخر أمام الآخرين أنك تنتمي لهذه الأسرة؟	51
	+		هل أنت راض عن ظروف الأسرة الإقتصادية (و الثقافية)؟	52
	+		هل تشجعك أسرتك على إظهار ما لديك من قدرات ومواهب؟	53
		+	هل أفراد أسرتك تقف بجوارك وتخاف عليك عندما تتعرض لمشكلة ما؟	54
	+		هل تشجعك أسرتك على تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	55
	+		هل تشعرك أسرتك أنك عبءٌ قيل عليها؟	56
	+		هل تتمنى أحيانا أن تكون لك أسرة غير أسرتك؟	57
	+		هل تعاني من كثير من المشاكل داخل أسرتك؟	58
	+		هل شعر بالقلق أو الخوف وأنت داخل أسرتك؟	59
	+		هل تشعر بأن أسرتك تعاملك على أنك طفل صغير؟	60
المحور الرابع: التوافق الإجتماعي				
		+	هل تحرص على المشاركة الإيجابية الإجتماعية والترويجية مع الآخرين؟	61
		+	هل تستمتع بمعرفة الآخرين والجلوس معهم؟	62

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل تشعر بالمسؤولية تجاه تنمية المجتمع مثل كل مواطن؟	63
	+		هل تتمنى أن تقضي معظم وقت فراغك مع الآخرين؟	64
		+	هل تحترم رأي زملائك وتعمل به إذا كان رأيا صائبا	65
		+	هل تشعر بتقدير الآخرين لأعمالك وإنجازاتك؟	66
		+	هل تعتذر لزميلك إذا تأخرت عن الموعد المحدد؟	67
		+	هل تشعر بالولاء والانتماء لأصدقائك؟	68
		+	هل تشعر بالسعادة لأشياء قد يفرح بها الآخرون كثيرا؟	69
		+	هل تربطك علاقات طيبة مع الزملاء وتحرص على إرضائهم؟	70
	+		هل يسعدك المشاركة في الحفلات والمناسبات الإجتماعية؟	71
		+	هل تحرص على حقوق الآخرين بقدر حرصك على حقوقك؟	72
		+	هل تحاول الوفاء بوعدك مع الآخرين لأن وعد الحر دين عليه؟	73
	+		هل تجد متعة كبيرة في تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	74
		+	هل تفكر كثيرا قبل أن تقدم على عمل قد يضر بمصالح الآخرين (أو ترفضه)؟	75
	+		هل تفقد الثقة والإحترام المتبادل مع الآخرين؟	76

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

	+		هل يصعب عليك الدخول في منافسات مع الآخرين حتى ولو كانوا في مثل سنك؟	77
	+		هل تخجل من مواجهة الكثير من الناس (أو ترتبك أثناء الحديث أمامهم)؟	78
+			هل تتخلى عن إسداد النصح لزميلك خوفا من أن يزعج منك؟	79
	+		هل تشعر بعدم قدرتك على مساعدة الآخرين ولو في بعض الأمور البسيطة؟	80

عرض وتحليل نتائج المتحصل عليها من مقياس زينب شقير للحالة الأولى

من خلال تطبيقنا مقياس التوافق النفسي لزينب محمود شقير تحصلت على 117 درجة وهي درجة فوق المتوسط . وقد تفرقت على الأبعاد الآتية في حين أنها :

تحصلت في التوافق النفسي على (29)درجة.

و التوافق الصحي: تحصلت على (21) درجة .

أما التوافق الأسري : تحصلت على (31) درجة .

و التوافق الإجتماعي : (33) درجة.

✓ لنستنتج في الأخير أن الحالة تعاني من إحتراق نفسي بدرجة عالية ، خاصة في جانب البعد الإجهاد الإنفعالي.

عرض نتائج دراسة الحالة الثانية :

(1)-البيانات الأولية :

الإسم :ع، ر.

الجنس :أنثى

السن :43 سنة.

الترتيب العائلي : 3.

عدد الإخوة : 2 ذكور و2 إناث.

المستوى التعليمي :5 إبتدائي .

السكن :بني صاف أصل البليدة

الحالة الإقتصادية : متوسطة .

الحالة الإجتماعية : عزباء.

المهنة :عاملة نظافة.

البنية المورفو لوجية :

اللباس : عادي ونظيف

ملامح الوجه : عادية .

المزاج والعاطفة :مزاجية.

السيمائية العامة :

الإتصال : عادي جدا لا تتخلله أي إنقطاع إلا في عند إجابة على أسئلة مقاييس .

النشاط العقلي :

اللغة :تتخللها إنقطاعات.

الذاكرة :سليمة.

نشاط حركي :تتحدث بأيادي وإشارات .

العلاقات الإجتماعية :

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

مع الأهل : سليمة محبوبة من طرف إخوانها وأخواتها وأهل والديها.

مع المحيط : شبه منعدمة غير إلقاء التحية بين زملاء عملها.

جدول رقم 11: يوضح المقابلات العيادية للحالة الثانية

المقابلة	التاريخ	المدة	المكان	الهدف
1	6.3.2023	1ساو 30 د	مكتب الأخصائية	التعرف على الحالة وأخذ البيانات الأولية وأخبرتني عن مشكلة التي واجهتها في العمل
2	12.3.2023	45 د		إكمال التحدث عن المشكلة و التعرف على مجالها المهني
3	30.3.2023	30د	مخزن	تطبيق المقاييس والتحدث عن عائلتها.

(2)-التاريخ النفسي :

الحالة ع.ر تبلغ أنثى تبلغ عن عمر 43 سنة مستوها علمي (5) إبتدائي تسكن في إحدى ضواحي تعيش مع أمها كل أخواتها وأخاها متزوجين أبوها متوفي هي التي تعيل المنزل من خلال المقابلات تشعر بالغضب والكره والملل والإرهاق فقد قضت 11 سنة في العمل كمنظفة في مستشفى وسببت لها عدة أمراض وأعراض وهي ضعف جهدي وشعور بالإنتهاك بسبب طلبات كثيرة عليها وفقدان البصر من العين اليسرى نهائيا ورجوع البصر للعين اليمنى بعد (5) أشهر من فقدان بصرها.

(3)-التاريخ الإجتماعي :

عاشت طفولة عادية وكانت داخل أجواء غائلية جميلة إلا بعد وفاة والدها اضطرت إلى العمل لكي تعيل نفسها رغم وجود منحة التقاعد لوالدها وكانت محبوبة لدى الجميع وتحب الجميع إلا قبل 5 أشهر تعرضت لموقف اضطرت إلى ترك الجميع وأصبحت شبه وحيدة.

(4)-ملخص المقابلات مع الحالة:

الحالة ع أنثى تبلغ من عمر 43 سنة عزباء مستواها الدراسي خامسة إبتدائي أصلها من مدينة بليدة تسكن في إحدى ضواحي تتكون أرتها من أم و3 إخوة والأب متوفي وبعد وفاته اضطرت للعمل لأجل نفسها وتعييل أمها فقد قضت (11) سنة في العمل كل أيام العمل إلا بالإثنين والثلاثاء من 8ص إلى 4م لينتهي يومها بالتعب والإنتهاك وفي عامها الأولين إلى تحمل ضغوطات كثيرة داخل وخارج المستشفى وفي عام 2012 تعرضت إلى إصابة على مستوى الهين وفقدت بصرها وفي عام 2017 تكررت حادثة في العين الثانية غير أن بصرها استرجع بعد (5) أشهر وفي عام 2022 دخلت في مشكلة إنتهت بها في محكمة وبعد (6) أشهر خرجت براءة وعادت لعملها قاطعة كل علاقت التي تربطها بزملائها.

(5)-تحليل محتوى المقابلات :

بدأت المقابلة الأولى ملء علي بيانها الأولية بدأ في الحديث عن الأحداث المهنية التي تعرضت إليها في عامها أول واجهت كثير من الإنتقادات والإهانات بسبب عملها في قولها: " **ناس كي نقولهم نسيق يضحكوا بينهم بين روحهم**" وفي عام 2012 تعرضت إلى إنهيار عصبي بسبب بالتراكم العمل عليها أدى بها إلى فقدان البصر في العين اليسرى تماما ثم عام 2017 تكررت نفس الحالة فقدت البصر في العين اليمنى لكن بعد (5) أشهر شفيت منها وتنتهي المقابلة بانشغالها.

في المقابلة الثانية أكملت باقي المقابلة الأولى أن في عام 2022 كانت تعمل في مصلحة الطب الداخلي وتعمل حتى في أيام عطلتها ، كانت لديها عديد من علاقات التي تجمعها مع ممرضات وطبيبات في قولها: "**كنت أنا كبيرة فيهم وديرتهم كيما بناتي**" في أحد الأيام بيوم الجمعة كانت تعمل بمصلحة وقامت بتنظيف طابقيين وأرادت إرتياح في غرفة الممرضات فغطت في النوم واستيقظت لتوزيع القهوة مساء على المرضى وخرجت لنتفاجئ في يوم التالي أن البارحة سرق هاتف ممرضة في غرفة موجودة فيها فيها ولم يشكوا فيها بذلك الحين وبعد (6) أشهر من حادثة إشترت هاتف مشابه له من مدينة عين تموشنت ورأتها ممرضة التي قاموا بسرقتها واتهمتها بقولها: "**خاينة ، ديتلي تيليفوني**" واشتكت بها مما أدى بها الوصول للقضاء مع الممرضة والفصل عن العمل لمدة (6) أشهر) ولم تجد من يساندها بقولها: "**هو ما نيفوا عليا شكون يوقف مع واحدة تسيق**" وتركت أمر بينها وبين نفسها ولم تخبر أمها لأنها مريضة بالضغط الدم ولا أخواتها وبعد 5 جلسات لم تحضر الممرضة لجلساتها خرجت براءة ورجعت إلى العمل إلا أنها قطعت كل علاقتها التي تجمعها مع زملائها في العمل وتحمل مسؤولية عملها وحدها دون مساندة أحد مما أدى بها إلى العمل فوق طاقتها وإستنزاف طاقتها وإنتهت المقابلة بمناداتها لتنظيف مكان بالعمل.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

و في المقابلة الثالثة الأخيرة أثناء تطبيق مقاييس توافق النفسي فتحت موضوع الأسرة في قولها: "أنا وخوتي وعائلتي حمد لله متفاهمين أخوتي متزوجين وخواتي سي فري كل واحد يتفكرنا وواقفين معنا بصح نعرف بلي دايرين كثر من جهدهم بصح الله غالب"

(6)- التحليل العام للمقابلات الحالة الأولى

من خلال ما سبق ذكره من خلال المقابلات مع الحالة وملاحظة العيادية ، بدت على الحالة أنها تكره زملائها ومن يعمل معها بسبب حادثة التي جرت معها ، كما أن حالة تعاني من التعب والإرهاق وذلك باديا على وجهها ولامحها والشعور بالنفور من عمل مكانها حتى أصبحت تنتظر نهاية الدوام بفارغ الصبر لكي تخرج ، وهذا ما أظهرته عند التكلم في موضوع العمل ، وفي نفس الوقت يوجد دعم أسري لذلك تظهر نوع من أنها لا تعاني من أي شيء وأي عرض تنفادى التعب وشعور بالاقوى البدنية ، وعند تطبيق المقاييس كانت جد هادئة وتتنصت إلى سؤال بانتهاء واختار الكلمات خصوصا في مقياس توافق النفسي ، فمن خلال ما سبق ذكره وإستنتاجه من خلال المقابلات والنتائج المتحصل عليها من تعبير وشحابة الوجه .

عرض نتائج تطبيق المقاييس للحالة 2 :

جدول رقم 12: يوضح مقياس الإحترق النفسي :

رقم	الفقرات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
1	أشعر بالإجهاد بسبب عملي .	+						
2	أشعر بالإحباط بسبب عملي.		+					
3	التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بدل الكثير من الجهد..							+
4	أشعر بأني اعمل فوق طاقتي.	+						
5	العمل مع الناس مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر.							+
6	أحس بالتعب عندما				+			

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

							استيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل	
+							أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل	7
						+	أشعر بأنني أؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي.	8
						+	أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل مرضاي .	9
						+	أستطيع بسهولة خلق جو مريح مع مرضاي.	10
+							أشعر بالإرتياح لأنني قريب من مرضاي في عملي .	11
						+	أنجزت عدة أشياء مهمة في هذه المهنة .	12
				+			أتعامل بهدوء كبير مع المشاكل النفسية في عملي .	13
						+	أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به مرضاي حول الأشياء.	14
					+		أحس بنشاط كبير.	15
+							لا أبالي فعلا بما يحدث لبعض مرضاي .	16
					+		أشعر بأن مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم	17
+							أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا.	18

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

							أشعر أنني معني شخصيا بمشاكل مرضاي.	19
							أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة .	20
							أشعر بعدم إرتياح نحو طريقة تعاملتي مع مرضاي	21
							أنتقاسم مع مرضاي نفس الشعور في حالات كثيرة	22
							أحس بأنني أعامل بعض المرضى بطريقة غير شخصية وكانهم مجرد أشياء.	23

عرض وتحليل نتائج المتحصل عليها من مقياس لماسلاك وجاكسون للحالة الثانية

في بعد إجهاد الإنفعالي تحصلت على درجة 20 وتعتبر درجة متوسطة حسب مفتاح تصحيح المقياس

في البعد نقص الإنجاز الشخصي تحصلت على درجة 10 وتعتبر منخفضة.

أما في البعد تبدل الشعور تحصلت على 10 درجات وتعتبر منخفضة كذلك.

جدول رقم 13: يوضح مقياس التوافق النفسي :

لا تنطبق	متردد أحيانا	نعم تنطبق	العبرة
المحور الأول : التوافق الشخصي - النفعالي			
		+	هل لديك ثقة في نفسك الكافية ؟
		+	هل أنت متفائل بصفة عام
+			هل لديك الرغبة في الحديث عن نفسك وعن إنجازاتك أمام الآخرين ؟

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل أنت قادر على مواجهة مشكلاتك بقوة وشجاعة؟	4
		+	هل تشعر أنك شخص له فائدة و نفع في الحياة؟	5
		+	هل تتطلع لمستقبل مشرق؟	6
		+	هل تشعر بالراحة النفسية والرضا في حياتك؟	7
		+	هل أنت سعيد وبشوش في حياتك؟	8
+			هل تشعر أنك شخص محظوظ في الدنيا؟	9
		+	هل تشعر بالإتزان الإنفعالي والهدوء أمام الناس؟	10
		+	هل تحب الآخرين وتتعاون معهم؟	11
		+	هل أنت قريب من الله وبالعبادة والذكر دائما؟	12
		+	هل أنت ناجح ومتوافق مع الحياة؟	13
		+	هل تشعر بالأمن والطمأنينة النفسية وأنت في حالة طيبة؟	14
		+	هل تشعر باليأس وتهبط همتك بسهولة؟	15
		+	هل تشعر بالإستياء وضيق من الدنيا عموما؟	16
		+	هل تشعر بالقلق من وقت لآخر؟	17
+			هل تميل إلى أن تتجنب المواقف	18

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			المؤلمة بالهرب منها ؟	
+			هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها ؟	19
		+	هل تشعر بنوبات صداع أو غثيان من وقت إلى آخر ؟	20
المحور الثاني : التوافق الصحي				
		+	هل حياتك مملوءة بالنشاط والحيوية معظم الوقت؟	21
		+	هل لديك قدرات ومواهب متميزة؟	22
		+	هل تتمتع بصحة جيدة وتشعر بأنك قوي البنية ؟	23
		+	هل أنت راض عن مظهرك الخارجي(طول القامة ، حجم الجسم) ؟	24
		+	هل تساعدك صحتك على مواصلة الأعمال بنجاح ؟	25
		+	هل تهتم بصحتك جيدا وتتجنب الإصابة بالمرض ؟	26
		+	هل تعطي نفسك قدر من الإسترخاء والراحة للمحافظة على صحتك في حالة جيدة ؟	27
+			هل تعطي نفسك قدرا كافيا من النوم (أو تمارس الرياضة) للمحافظة على صحتك ؟	28
+			هل تعاني من بعض العادات مثل (قضم الاظافرو الغمز بالعين)	29

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل تشعر بصداع أو ألم في رأسك من وقت لآخر؟	30
+			هل تشعر أحيانا بحالات برودة أو سخونة؟	31
		+	هل تعاني من مشاكل أو إضطرابات الأكل (سوء الهضم، فقدان شهية ، شره عصبي)؟	32
		+	هل يدق قلبك بسرعة عند قيامك بأي عمل ؟	33
		+	هل تشعر بالإجهاد وضعف المهمة من وقت لآخر ؟	34
		+	هل تتصبب عرقا (أو ترتعش يداك) عندما تقوم بعمل؟	35
+			هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	36
		+	هل يعوقك وجع ظهرك أو يديك عن مزاولة العمل؟	37
+			هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام ؟	38
		+	هل تعاني من إمساك (أو إسهال) كثيرا؟	39
+			هل تشعر بالنسيان (أو عدم القدرة على التركيز) من وقت لآخر؟	40
المحور الثالث: التوافق الأسري				
		+	هل تشعر أنك متعاون مع أسرتك ؟	41
		+	هل تشعر بالسعادة في حياتك	42

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			وأنت مع أسرتك ؟	
		+	هل أنت محبوب من أفراد أسرتك ؟	43
		+	هل تشعر بأن لك دور فعال وهام في أسرتك ؟	44
		+	هل تحترم أسرتك رأيك وممكن أن تأخذ به؟	45
		+	هل تفضل أن تقضي معظم وقتك مع أسرتك ؟	46
		+	هل تأخذ حقا من الحب والعطف والحنان والأمن من أسرتك ؟	47
		+	هل التفاهم هو أسلوب التعامل بين أسرتك ؟	48
		+	هل تحرص على مشاركة أسرتك أفراحها وأحزانها؟	49
		+	هل تشعر أن علاقاتك مع أفراد أسرتك وثيقة وصادقة؟	50
		+	هل تفتخر أمام الآخرين أنك تنتمي لهذه الأسرة ؟	51
		+	هل أنت راض عن ظروف الأسرة الإقتصادية (و الثقافية)؟	52
		+	هل تشجعك أسرتك على إظهار ما لديك من قدرات ومواهب؟	53
		+	هل أفراد أسرتك تقف بجوارك وتخاف عليك عندما تتعرض لمشكلة ما ؟	54
+			هل تشجعك أسرتك على تبادل	55

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	
+			هل تشعرك أسرتك أنك عبء قيل عليها؟	56
		+	هل تتمنى أحيانا أن تكون لك أسرة غير أسرتك؟	57
+			هل تعاني من كثير من المشاكل داخل أسرتك؟	58
+			هل تشعر بالقلق أو الخوف وأنت داخل أسرتك؟	59
		+	هل تشعر بأن أسرتك تعاملك على أنك طفل صغير؟	60
المحور الرابع: التوافق الإجتماعي				
+			هل تحرص على المشاركة الإيجابية الإجتماعية والترويجية مع الآخرين؟	61
		+	هل تستمتع بمعرفة الآخرين والجلوس معهم؟	62
		+	هل تشعر بالمسؤولية تجاه تنمية المجتمع مثل كل مواطن؟	63
		+	هل تتمنى أن تقضي معظم وقت فراغك مع الآخرين؟	64
+			هل تحترم رأي زملائك وتعمل به إذا كان رأيا صائبا	65
		+	هل تشعر بتقدير الآخرين لأعمالك وإنجازاتك؟	66
		+	هل تعتذر لزميلك إذا تأخرت عن الموعد المحدد؟	67

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

+			هل تشعر بالولاء والانتماء لأصدقائك؟	68
		+	هل تشعر بالسعادة لأشياء قد يفرح بها الآخرون كثيرا؟	69
		+	هل تربطك علاقات طيبة مع الزملاء وتحرص على إرضائهم؟	70
		+	هل يسعدك المشاركة في الحفلات والمناسبات الإجتماعية؟	71
		+	هل تحرص على حقوق الآخرين بقدر حرصك على حقوقك؟	72
		+	هل تحاول الوفاء بوعدهم مع الآخرين لأن وعد الحر دين عليه؟	73
		+	هل تجد متعة كبيرة في تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	74
+			هل تفكر كثيرا قبل أن تقدم على عمل قد يضر بمصالح الآخرين (أو ترفضه)؟	75
+			هل تفتقد الثقة والإحترام المتبادل مع الآخرين؟	76
		+	هل يصعب عليك الدخول في منافسات مع الآخرين حتى ولو كانوا في مثل سنك؟	77
+			هل تخجل من مواجهة الكثير من الناس (أو ترتبك أثناء	78

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			الحديث أمامهم؟	
+			هل تتخلى عن إسداد النصح لزميلك خوفا من أن يزرع منك؟	79
+			هل تشعر بعدم قدرتك على مساعدة الآخرين ولو في بعض الأمر البسيطة؟	80

عرض وتحليل نتائج المتحصل عليها من مقياس زينب محمود شقير

لما طبقنا مقياس التوافق النفسي لزينب محمود الشقير تحصلت على 130 درجة وهي درجة تحسب متوسطة وقد تفرقت حسب الأبعاد الآتية :

التوافق الشخصي : 28 درجة

التوافق الصحي : 24 درجة.

أما في التوافق الأسري : 34 درجة.

و في التوافق الإجتماعي :تحصلت على 34 درجة .

✓ نستنتج في الأخير أن الحالة تعاني من الإحتراق النفسي بدرجة عالية خصوصا في إجهاد الإنفعالي بدرجة متوسطة وإستنتجنا أيضا أن الحالة لها توافق نفسي فوق المتوسط نظرا لعدم مرورها بمشاكل عائلية وظروف قاسية كباقي الحالات.

عرض نتائج دراسة الحالة الثالثة :

(1)-البيانات الأولية :

الإسم : ي.ع.

الجنس : أنثى.

السن : 57 سنة

الترتيب العائلي : 4.

عدد الإخوة : 4 ذكور + 1 متوفي و 6 بنات + 1 متوفية

المستوى التعليمي : متوسط.

السكن : بني صاف

الحالة الاقتصادية : متوسطة.

الحالة الإجتماعية : أرملة.

المهنة : عاملة نظافة.

البنية المورفو لوجية :

اللباس : متسخ قليلا و عادي.

ملامح الوجه : إرهاق والتعب.

المزاج والعاطفة : مضطرب .

السيمائية العامة :

الإتصال : عادي يتخلله السكوت في أغلب الوقت للتفكير لإختيار الإجابة الصحيحة.

النشاط العقلي :

اللغة : سليمة تتخللها إنقطاعات.

الذاكرة : سليمة.

نشاط حركي : قليل.

العلاقات الإجتماعية :

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

مع الأهل : منعدمة مع أهل زوجها غير أخواتها وإخواتها .

مع المحيط : محبوبة من طرف زملاء العمل وجيران.

جدول رقم14: يوضح المقابلات العيادية للحالة الثالثة

المقابلة	التاريخ	المدة	المكان	الهدف
1	10.3.2023		مصلحة الجراحة	التعرف عن الحالة وأخذ البيانات الأولية والتحدث عن مشاكل صحية التي واجهتها أثناء العمل.
2	17.3.2023			التعرف على المحيط العائلي .
3	24.3.2023			تطبيق المقاييس

(2)-التاريخ النفسي :

الحالة (ي) أنثى تبلغ من عمر 57 سنة أرملة لولدين(ابن+ابنة) تسكن في إحدى ضواحي تعيش مع ابنها من خلال المقابلات تبدو الحالة في حالة مزرية وإنهاك وإرهاق فذلك لما توفي زوجها ودخولها إلى العمل تعرضت الحالة إلى العديد من الأمراض وأحداث عملية كانت في سبب تدهور صحتها نفسية والجسدية.

(3)-التاريخ الإجتماعي :

فقد كانت تعيش الحالة جو أسري جيد سواء مع أسرتها أو زوجها منذ أن توفي زوجها رجعت مسؤلية لها ، فهي محبوبة لدى الجميع ولها علاقة جيدة مع كل أطباء وممرضات إلا أن علاقتها مع أهل زوجها شبه منعدمة يتصلون بها إلا عند الحاجة

(4)-ملخص المقابلات مع الحالة :

الحالة ي.ع تبلغ من عمر 57 سنة أرملة مستوها التعليمي متوسط مرتبتها في العائلة 4 ، لباسها متسخ بعض الشيء ولامح البادية على وجهها مرهقة وحزينة ، قبل زواجها كانت مدللة في وسط إخواتها التي يتكونون من 10 إخوة ، أم لإبن وابنة زوجها متوفي بعد وفاة زوجها اضطرت إلى تحمل مسؤلية منزلها ومسؤلية أبناءها فاشتغلت كمنظفة في مستشفى في أعوام أولى تعرضت للإهانة والتنمر وتقليل من قيمتها اضطرت إلى تحمل سوء معاملة إلى أن حصلت على منصب دائم ومع كبر سنها بدأت تحصل على إحترام المناسب لها من طرف زملاء العمل .

(5)-تحليل محتوى المقابلات :

من خلال المقابلات أول شيء لاحظناه في الحالة كانت ظاهرة عليها الإعياء والعمل فوق طاقتها حتى في كلام تتكلم بلغة متدببة ، في المقابلة الأولى قامت بإملاء بيانها الأولية وتحدثت لي عن نفسها وعن الحوادث التي إصطدمت بها أثناء عملها ، وعن أسرة زوجها كيف كانت مهمشة معهم في قولها : " كي مات راجلي مكانش لي قالي شا خصك ولا راني هنا ولا راكي ختنا" فاضطرت إلى العمل وقضت 20 سنة فيه ومن كثر الضغط عليها تعرضت لعدة أحداث منها : سقوط من الدرج أدت بها إلى قيام بعملية في الظهر ولم تتراجع عن وظيفتها لأنه لا يوجد ما يعيلها وبها تساعد ابنها في دفع مستحقات كراء محل الذي يعمل فيه كحلاق وبعد ذلكم كثرة المشقة والأعمال قامت بإجراء عملية على يدها لأنها تعمل أكثر من عاملات سابقات طابقين في مصلحة الجراحة (رجال + نساء) صرحت الحالة بكرهها للعمل بقولها : " والله ماقديت كرهت لو كان صبت راني خرجت عيبيت بزاف" وإكتملت المقابلة بمناداتها لغسل الأواني.

أما المقابلة الثانية : تتحدث فيها عن رغم وجود أفراد عائلتها وإخواتها وأخوة زوجها إلا أنها لم تمد لها يد المساعدة في كثير من إحتياجاتها خاصة مكررة ذلك مرتين في قولها : " مالقيتش ،مالقيتش يعرفوني غير في وقت الحاجة هنا في سبيطار" .

و في المقابلة الثالثة والأخيرة : كانت مخصصة في تطبيق مقاييس وصفح عن عدة أمور من خلال مقاييس كقولها : "جامي جات عندي بسيكولوج لو كان كانت تجي كنت نفرغ قلبي ليها وما كنتش نوصل نكره هاذ خدمة وهاذ الحالة" ولكن في المقياس التوافق النفسي كانت تنهرب من الإجابة في الأسئلة.

(6)-تحليل العام للمقابلات الحالة الثالثة:

من خلال ما سبق ذكره ومن خلال مقابلة وملاحظة العيادية مستعملة ، رأيت أن الحالة تعاني من إرهاق شديد والتعب والكره واليأس وفقدان الإهتمام بمظهرها الخارجي وكانت نظرتها مملوءة بالحزن واليأس خصوصا عندما تتذكر أن زوجها متوفي وأن كل أحلامها تحطمت أمامها والخروج من العمل كما أنها صرحت أن صحتها الجسدية كانت جيدة من جراء العمل قامت بعدة عمليات على مستوى اليد والظهر وكل من هذا عادت إلى للعمل من جديد لأنه لا يوجد مخرج آخر لها غير عملها هذا ن ومن خلال تطبيقنا للمقياس عند إجابة كانت تختار كلمات وتجنب بعد تفكير ونقول لي : "أعيدي السؤال مرتين" ومن خلال المقابلات والنتائج متحصل عليها فحالة تعاني من إحتراق نفسي شديد وليس لديها توافق مع محيطها البيئي.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

عرض نتائج تطبيق المقاييس للحالة 3 :

جدول رقم 15: يوضح مقياس الإحترق النفسي :

رقم	الفقرات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
1	أشعر بالإجهاد بسبب عملي .	+						
2	أشعر بالإحباط بسبب عملي.	+						
3	التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بدل الكثير من الجهد..	+						
4	أشعر بأني اعمل فوق طاقتي.	+						
5	العمل مع الناس مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر.				+			
6	أحس بالتعب عندما استيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل	+						
7	أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل		+					
8	أشعر بأني أؤثر	+						

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

							بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي.	
						+	أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل مرضاي .	9
						+	أستطيع بسهولة خلق جو مريح مع مرضاي.	10
				+			أشعر بالإرتياح لأنني قريب من مرضاي في عملي .	11
						+	أنجزت عدة أشياء مهمة في هذه المهنة .	12
				+			أتعامل بهدوء كبير مع المشاكل النفسية في عملي .	13
						+	أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به مرضاي حول الأشياء.	14
				+			أحس بنشاط كبير.	15
							لا أبالي فعلا بما يحدث	16

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

							لبعض مرضاي .	
						+	أشعر بأن مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم	17
			+				أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا.	18
						+	أشعر أنني معني شخصيا بمشاكل مرضاي.	19
				+			أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة .	20
							أشعر بعدم إرتياح نحو طريقة تعاملي مع مرضاي	21
						+	أتقاسم مع مرضاي نفس الشعور في حالات كثيرة	22
				+			أحس بأنني أعامل بعض	23

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

							المرضى بطريقة غير شخصية وكأنهم مجرد أشياء.	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من مقياس ماسلاك وجاكسون:

من خلال تطبيقنا لمقياس الإحترق النفسي ماسلاك وجاكسون على الحالة (ي) تحصلت على درجات موزعة حسب أبعاد من خلال إجابتها على بنود مقياس من خلال درجات متحصل عليها تبين أنها تعاني من الإحترق النفسي على درجة 78 وهي موزعة كالاتي :

في بعد إجهاد الإنفعالي تحصلت على 38 درجة وتعتبر عالية حسل مفتاح التصحيح .

في بعد إنجاز الشخصي تحصلت على درجة 13 وتعتبر درجة متدنية.

في بعد تبدل الشعور تحصلت على 27 درجة وتعتبر درجة عالية.

جدول رقم 16 : يوضح مقياس التوافق النفسي

لا تنطبق	متردد أحيانا	نعم تنطبق	العبرة
المحور الأول : التوافق الشخصي – النفعالي			
		+	هل لديك ثقة في نفسك الكافية ؟
		+	هل أنت متفائل بصفة عام
+			هل لديك الرغبة في الحديث عن نفسك وعن إنجازاتك أمام الآخرين ؟
		+	هل أنت قادر على مواجهة مشكلاتك بقوة وشجاعة ؟
		+	هل تشعر أنك شخص له فائدة ونفع في الحياة ؟
		+	هل تتطلع لمستقبل مشرق ؟
	+		هل تشعر بالراحة النفسية

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			والرضا في حياتك ؟	
		+	هل أنت سعيد وبشوش في حياتك؟	8
	+		هل تشعر أنك شخص محظوظ في الدنيا؟	9
	+		هل تشعر بالإنعاز الإنفعال والهدوء أمام الناس؟	10
		+	هل تحب الآخرين وتتعاون معهم ؟	11
		+	هل أنت قريب من الله وبالعبادة والذكر دائما ؟	12
		+	هل أنت ناجح ومتوافق مع الحياة ؟	13
	+		هل تشعر بالأمن والطمأنينة النفسية وأنت في حالة طيبة ؟	14
		+	هل تشعر باليأس وتهبط همتك بسهولة ؟	15
		+	هل تشعر بالإستياء وضيق من الدنيا عموما ؟	16
			هل تشعر بالقلق من وقت للآخر ؟	17
		+	هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها ؟	18
		+	هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها ؟	19
		+	هل تشعر بنوبات صداع أو	20

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		غثيان من وقت إلى آخر ؟		
المحور الثاني : التوافق الصحي				
	+		هل حياتك مملوءة بالنشاط والحيوية معظم الوقت؟	21
+			هل لديك قدرات ومواهب متميزة؟	22
+			هل تتمتع بصحة جيدة وتشعر بأنك قوي البنية ؟	23
	+		هل أنت راض عن مظهرك الخارجي(طول القامة ،حجم الجسم) ؟	24
		+	هل تساعدك صحتك على مواولة الأعمال بنجاح ؟	25
		+	هل تهتم بصحتك جيدا وتتجنب الإصابة بالمرض ؟	26
+			هل تعطي نفسك قدر من الإسترخاء والراحة للمحافظة على صحتك في حالة جيدة ؟	27
		+	هل تعطي نفسك قدرا كافيا من النوم (أو تمارس الرياضة) للمحافظة على صحتك ؟	28
+			هل تعاني من بعض العادات مثل (قضم الاظافر و الغمز بالعين)	29
		+	هل تشعر بصداع أو ألم في رأسك من وقت لآخر؟	30
		+	هل تشعر أحيانا بحالات برودة أو سخونة؟	31

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل تعاني من مشاكل أو اضطرابات الأكل (سوء الهضم، فقدان شهية ، شره عصبي)؟	32
			هل يدق قلبك بسرعة عند قيامك بأي عمل؟	33
		+	هل تشعر بالإجهاد وضعف الهمة من وقت لآخر؟	34
		+	هل تتصبب عرقا (أو ترتعش يداك) عندما تقوم بعمل؟	35
		+	هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	36
		+	هل يعوقك وجع ظهرك أو يديك عن مزاولة العمل؟	37
+			هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	38
		+	هل تعاني من إمساك (أو إسهال) كثيرا؟	39
		+	هل تشعر بالنسيان (أو عدم القدرة على التركيز) من وقت لآخر؟	40
المحور الثالث: التوافق الأسري				
		+	هل تشعر أنك متعاون مع أسرتك؟	41
		+	هل تشعر بالسعادة في حياتك وأنت مع أسرتك؟	42
		+	هل أنت محبوب من أفراد أسرتك؟	43

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل تشعر بأن لك دور فعال وهام في أسرتك؟	44
		+	هل تحترم أسرتك رأيك وممكن أن تأخذ به؟	45
		+	هل تفضل أن تقضي معظم وقتك مع أسرتك؟	46
		+	هل تأخذ حقا من الحب والعطف والحنان والأمن من أسرتك؟	47
		+	هل التفاهم هو أسلوب التعامل بين أسرتك؟	48
		+	هل تحرص على مشاركة أسرتك أفراحها وأحزانها؟	49
		+	هل تشعر أن علاقاتك مع أفراد أسرتك وثيقة وصادقة؟	50
		+	هل نفتخر أمام الآخرين أنك تنتمي لهذه الأسرة؟	51
		+	هل أنت راض عن ظروف الأسرة الإقتصادية (و الثقافية)؟	52
		+	هل تشجعك أسرتك على إظهار ما لديك من قدرات ومواهب؟	53
		+	هل أفراد أسرتك تقف بجوارك وتخاف عليك عندما تتعرض لمشكلة ما؟	54
+			هل تشجعك أسرتك على تبادل الزيارات مع الأصدقاء	55

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			والجيران؟	
+			هل تشعرك أسرتك أنك عبء قيل عليها؟	56
		+	هل تتمنى أحيانا أن تكون لك أسرة غير أسرتك؟	57
	+		هل تعاني من كثير من المشاكل داخل أسرتك؟	58
+			هل تشعر بالقلق أو الخوف وأنت داخل أسرتك؟	59
		+	هل تشعر بأن أسرتك تعاملك على أنك طفل صغير؟	60
المحور الرابع: التوافق الإجتماعي				
		+	هل تحرص على المشاركة الإيجابية الإجتماعية والترويجية مع الآخرين؟	61
		+	هل تستمتع بمعرفة الآخرين والجلوس معهم؟	62
		+	هل تشعر بالمسؤولية تجاه تنمية المجتمع مثل كل مواطن ؟	63
		+	هل تتمنى أن تقضي معظم وقت فراغك مع الآخرين؟	64
		+	هل تحترم رأي زملائك وتعمل به إذا كان رأيا صائبا	65
		+	هل تشعر بتقدير الآخرين لأعمالك وإنجازاتك؟	66
+			هل تعتذر لزميلك إذا تأخرت عن الموعد المحدد؟	67

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

		+	هل تشعر بالولاء والانتماء لأصدقائك؟	68
		+	هل تشعر بالسعادة لأشياء قد يفرح بها الآخرون كثيرا؟	69
		+	هل تربطك علاقات طيبة مع الزملاء وتحرص على إرضائهم؟	70
		+	هل يسعدك المشاركة في الحفلات والمناسبات الإجتماعية؟	71
		+	هل تحرص على حقوق الآخرين بقدر حرصك على حقوقك؟	72
		+	هل تحاول الوفاء بوعدك مع الآخرين لأن وعد الحر دين عليه؟	73
+			هل تجد متعة كبيرة في تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	74
+			هل تفكر كثيرا قبل أن تقدم على عمل قد يضر بمصالح الآخرين (أو ترفضه)؟	75
		+	هل تفتقد الثقة والإحترام المتبادل مع الآخرين؟	76
	+		هل يصعب عليك الدخول في منافسات مع الآخرين حتى ولو كانوا في مثل سنك؟	77
+			هل تخجل من مواجهة الكثير	78

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			من الناس (أو ترتبك أثناء الحديث أمامهم)؟	
+			هل تتخلى عن إسداد النصح لزميلك خوفاً من أن يزعل منك؟	79
+			هل تشعر بعدم قدرتك على مساعدة الآخرين ولو في بعض الأمور البسيطة؟	80

عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من مقياس زينب محمود:

لما طبقنا مقياس التوافق النفسي لزينب محمود الشقير تحصلت 102 وتحسب درجة متوسطة وقد قسمت حسب أبعاد الآتية:

التوافق الشخصي: 25 درجة.

التوافق الصحي: 11 درجة.

التوافق الأسري: 33 درجة.

التوافق الإجتماعي: تحصلت على درجة 33.

✓ لنستنتج في الأخير أن الحالة تعاني من الإحترق النفسي 78 وتعتبر درجة عالية خصوصاً في البعد إجهاد الإنفعالي وتبدل الشعور بدرجة عالية وهذا بسبب ضغوطات النفسية عملية مؤثرة عليها، وتوافقها النفسي درجة متوسط حسب مفتاح تصحيحه وهذا نتيجة سنوات وخبرة والتعود على نظام العمل.

عرض نتائج دراسة الحالة الرابعة:

(1)-البيانات الأولية:

الإسم: أ.ك.

الجنس: أنثى.

السن: 33 سنة.

الترتيب العائلي: الكبرى.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

عدد الإخوة : 5 إخوة .

المستوى التعليمي :بكالوريا.

السكن : بني صاف وأصلها عين الصفرى.

الحالة الإقتصادية :متدهورة.

الحالة الإجتماعية : متزوجة.

عدد الأولاد : بنتين (3 سنوات+2 أشهر).

المهنة : عاملة نظافة

البنية المورفو لوجية :

اللباس : عادي.

ملامح الوجه : شاحبة.

المزاج والعاطفة : عادية.

السيمائية العامة :

الإتصال : صعب نوعا ما السكوت يعم المكان وتجيب حسب سؤال المطروح.

النشاط العقلي : عادي .

اللغة :تجيب حسب سؤال .

الذاكرة :جيدة

نشاط حركي :تتحدث بأيادي.

العلاقات الإجتماعية :

مع الأهل : مع عائلتها جيدة ومع أهل زوج من سيئة إلى جيدة.

مع المحيط : منعدمة نوعا ما إلا مع جارتها واحدة فقط.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم 17 : يوضح المقابلات العيادية للحالة الرابعة.

المقابلة	التاريخ	المدة	المكان	الهدف
1	10.3.2023	30سا	مصلحة طب	التعرف على الحالة وأخذ بياناتها
2	18.3.2023	45سا	الأطفال	التعرف على محيط أسرتها ومحيط عملها
3	29.3.2023	130	مطبخ	تطبيق المقياس.

(2)-التاريخ النفسى:

الحالة أ.ك أنثى تبلغ من عمر 33 سنة مغتربة أصلها من عين الصفري متزوجة في بلدية بني صاف أكدت الحالة أنها تعاني من التئمر بسبب لون بشرتها شديدة إسمرار من قبل أهل زوجها وزملاء العمل والناس الذين تتعامل معهم مم أدى إلى ظهور بعض أعراض النفسية كالقلق والغضب ونوع من الإلتزام تفضل أن تبقى لوحدها طوال الوقت ومنذ زواجها مرت بعدة مشاكل اضطرت إلى تغيير من شخصيتها كعدم عمل الزوج مما أدى إلى تحمل مسؤولية أولادها لوحدها.

(3)-التاريخ الإجتماعى :

عاشت طفولة عادية حيث أنها الأخت الكبرى ل 4 أخوات لديها مستوى تعليمي 3 ثانوي ، كانت إجتماعية لديها معارف وأصدقاء وحياتها مليئة بسرور حتى تزوجت إلى أن إنصدمت بأهل زوج ينتقدوها ويتمرون عليها لتقطع إجتماعيا عن الناس لما إنقطع زوج عن العمل اضطرت هي لدخول للعمل كمنظفة من أجل عائلتها.

(4)-ملخص المقابلات الحالة:

الحالة (أ) أنثى تبلغ من عمر 33 سنة وهي كبرى في إخوانها مغتربة أصلها من عين صفري مستواها التعليمي بكالوريا متزوجة وحالتها الإقتصادية متدهورة بسبب أن زوج عاطل عن العمل بأسها عادي وملتزمة بعض الشيء تجيب حسب السؤال كات لديها مشاكل عائلية مع أهل زوجها إذ أنهم لم يتقبلوها للون بشرتها وشكلها وأيضا لم يسألوا عنها لما كان زوج بدون عمل ولا دخل ، واضطرت إلى بحث عن عمل وأتيحت لها فرصة عمل كعاملة نظافة إذ أنها في بداية عملها تعرضت للعديد من التئمر والإهانة والإذلال من طرف الناس والزملاء لتقرر أخذ موقف حيادي ولا تتكلم مع أحد

(5)-تحليل محتوى المقابلات :

من خلال المقابلات الثلاث لم تطل في التحدث معي وتجييب حسب السؤال ، ففي المقابلة الأولى أفصحت عن معلوماتها الشخصية والتحدث عن أجوائها العائلية في مكان نشأتها كيف أنها كانت سعيدة وفرحة لهذه أجواء في قولها : " كنت في دارنا كنت غاية وعائشة غاية مع خواتاتي ووالديا " لتنتهي بتهنئة والسكوت .

أما في المقابلة الثانية :تحدثت عن حياتها بشكل من جهة أهل زوجها وعملها ، حيث أفصحت أنها تعاني من التهميش داخل أسرة الزوج لم يكونوا يعيروها أي إهتمام أو أية قيمة كانوا يفتعلون مشاكل بينها وبين زوجها لحين أصبح الزوج بدون عمل ولم يمدوا لهم يد المساعدة ومؤشرات الدالة على ذلك بقولها:" شافين بلي طرف خبز ماعنديش وما قلوليش حتى هاكي شري لبناتك ولا جيبني باش تحبسي جوعهم ولا بكاهم " إلا إحدى جارتها كانت مرة على مرة تعيقها إلى أن أتاحت لها الفرصة وحصلت على العمل كمنظمة في قطاع الصحي وأصبحت هي المسؤولة الوحيدة على البيت ومصاريفه بأكمله ومن هذا المنبر إسترجعت قيمتها ومكانتها بين أهل زوجها والمؤشرات الدالة على ذلك : "كي قمت بدار وبولدهم وببناتي عدا باش ولاو معايا غاية" أما من جانب العملي أنها أفصحت بأنها تعرضت للكثير من المشاكل التي أثرت على نفسياتها وأصبحت عصبية وأخرج كل هذا في بناتي إلى أن أصبحت إبنتي تخاف مني والمؤشرات الدالة على ذلك في قولها : " نروح لدار عيانة تبقى عليا ماما نظير فيها وخطرات حتى نضربها" ، وأصبحت قاسية نوعا ما مع محيطي ولا أعرف كيف أتعامل إجتماعيا وأفضل أن أبقى وحيدة والمؤشرات الدالة على ذلك : " ما نعرف حتى واحد ، ومانبغي نهدر مع حتى واحد ، وحتى أنا نبغي نكون وحدي" مع أنها أكدت أيضا أنها تعاني من ألم في الظهر وألم في الرأس شديد وأنها تتحمل كل هذا من أجل أبناءها والمؤشرات الدالة على ذلك حيث قالت: "معليش نتحمل كلشي مهيم نقوم ببناتي وحاجة ما تخصهم".

أما في المقابلة الثالثة: خصصت لتطبيق المقاييس ولم تفصح على أي شيء ، فكانت طريقة التعامل سؤال وجواب فقط وتختار كلمات.

(6)-تحليل العام للمقابلات الحالة الرابعة:

من خلال ما سبق ذكره ومن خلال مقابلة وملاحظة عيادية مستعملة خالخاله شديدة الصرامة وكانت نوعا متحفظة وكانت معاملة معها أن أقو مبسؤالها بكثرة لأخذ معلومات فهي من نوع الذي يأخذ وقت كبير في الإجابة وإختيار كلمات وملامح التعب والغضب بادية ويأس ونوع من إنطواء على محيط من خلال مقابلات ونتائج متحصلة عليها فحالة تعاني من إحتراق نفسي وتواقف مع محسط بينتها نوع ما منعدم.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

عرض نتائج تطبيق المقاييس للحالة 4:

جدول رقم 18: يوضح مقياس الإحترق النفسي :

رقم	الفقرات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
1	أشعر بالإجهاد بسبب عملي .	+						
2	أشعر بالإحباط بسبب عملي.	+						
3	التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بذل الكثير من الجهد..	+						
4	أشعر بأنني أعمل فوق طاقتي.	+						
5	العمل مع الناس مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر.					+		
6	أحس بالتعب عندما استيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل		+					
7	أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل	+						
8	أشعر بأنني أؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي.	+						
9	أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل مرضاي .	+						
10	أستطيع بسهولة خلق جو					+		

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

							مريح مع مرضاي.	
+							أشعر بالإرتياح لأنني قريب من مرضاي في عملي .	11
+							أنجزت عدة أشياء مهمة في هذه المهنة .	12
						+	أتعامل بجدوى كبير مع المشاكل النفسية في عملي .	13
						+	أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به مرضاي حول الأشياء.	14
						+	أحس بنشاط كبير.	15
		+					لا أبالي فعلا بما يحدث لبعض مرضاي .	16
						+	أشعر بأن مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم	17
						+	أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا.	18
						+	أشعر أنني معني شخصيا بمشاكل مرضاي.	19
						+	أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة .	20
						+	أشعر بعدم إرتياح نحو	21

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

						طريقة تعاملتي مع مرضاي	
					+	أتقاسم مع مرضاي نفس الشعور في حالات كثيرة	22
					+	أحس بأنني أعامل بعض المرضى بطريقة غير شخصية وكأنهم مجرد أشياء.	23

من خلال تطبيقنا لمقياس الإحترق النفسي لماسلاك وجاكسون على الحالة (أ) تحصلت على درجة 80 درجة وهي موزعة حسب أبعاد من خلال إجابتها على بنود مقياس من خلال درجات المتحصل عليها تبين أنها :

تعاني من إحترق نفسي عالي حسب مفتاح تصحيح المقياس .

*ففي بعد الإنجاز الإنفعالي تحصلت على 37 درجة وتعتبر درجة عالية حسب مفتاح تصحيح المقياس

*و في البعد نقص الإنجاز الشخصي تحصلت على درجة 15 وتعتبر أيضا درجة متدنية.

*و في البعد تبدل الشعور : تحصلت على درجة 28 وتعتبر درجة متدنية .

جدول رقم 19 : يوضح مقياس التوافق النفسي:

لا تنطبق	متردد أحيانا	نعم تنطبق	العبرة
المحور الأول : التوافق الشخصي - الإنفعالي			
		+	هل لديك ثقة في نفسك الكافية ؟
		+	هل أنت متفائل بصفة عام
+			هل لديك الرغبة في الحديث عن نفسك وعن إنجازاتك أمام الآخرين ؟
		+	هل أنت قادر على مواجهة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			مشكلاتك بقوة وشجاعة ؟	
		+	هل تشعر أنك شخص له فائدة ونفع في الحياة ؟	5
	+		هل تتطلع لمستقبل مشرق ؟	6
		+	هل تشعر بالراحة النفسية والرضا في حياتك ؟	7
		+	هل أنت سعيد وبشوش في حياتك؟	8
		+	هل تشعر أنك شخص محظوظ في الدنيا؟	9
		+	هل تشعر بالإتزان الإنفعالي والهدوء أمام الناس؟	10
		+	هل تحب الآخرين وتتعاون معهم ؟	11
		+	هل أنت قريب من الله وبالعبادة والذكر دائما ؟	12
+			هل أنت ناجح ومتوافق مع الحياة ؟	13
		+	هل تشعر بالأمن والطمأنينة النفسية وأنت في حالة طيبة ؟	14
	+		هل تشعر باليأس وتهبط همتك بسهولة ؟	15
		+	هل تشعر بالإستياء وضيق من الدنيا عموما ؟	16
+			هل تشعر بالقلق من وقت للآخر ؟	17
+			هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها	18

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			؟	
+			هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها ؟	19
+			هل تشعر بنوبات صداع أو غثيان من وقت إلى آخر ؟	20
المحور الثاني : التوافق الصحي				
		+	هل حياتك مملوءة بالنشاط والحيوية معظم الوقت؟	21
		+	هل لديك قدرات ومواهب متميزة؟	22
		+	هل تتمتع بصحة جيدة وتشعر بأنك قوي البنية ؟	23
		+	هل أنت راض عن مظهرك الخارجي(طول القامة ،حجم الجسم) ؟	24
		+	هل تساعدك صحتك على مزاولة الأعمال بنجاح ؟	25
+			هل تهتم بصحتك جيدا وتتجنب الإصابة بالمرض ؟	26
		+	هل تعطي نفسك قدر من الإسترخاء والراحة للمحافظة على صحتك في حالة جيدة ؟	27
+			هل تعطي نفسك قدرا كافيا من النوم (أو تمارس الرياضة) للمحافظة على صحتك ؟	28
+			هل تعاني من بعض العادات مثل (قضم الاظافرو الغمز	29

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			بالعين)	
		+	هل تشعر بصداع أو ألم في رأسك من وقت لآخر؟	30
+			هل تشعر أحيانا بحالات برودة أو سخونة؟	31
+			هل تعاني من مشاكل أو اضطرابات الأكل (سوء الهضم، فقدان شهية ، شره عصبي)؟	32
		+	هل يدق قلبك بسرعة عند قيامك بأي عمل؟	33
		+	هل تشعر بالإجهاد وضعف الهمة من وقت لآخر؟	34
+			هل تتصبب عرقا (أو ترتعش يداك) عندما تقوم بعمل؟	35
+			هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	36
+			هل يعوقك وجع الظهر أو يديك عن مزاولة العمل؟	37
+			هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	38
+			هل تعاني من إمساك (أو إسهال) كثيرا؟	39
+			هل تشعر بالنسيان (أو عدم القدرة على التركيز) من وقت لآخر؟	40
المحور الثالث: التوافق الأسري				
		+	هل تشعر أنك متعاون مع	41

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			أسرتك ؟	
		+	هل تشعر بالسعادة في حياتك وأنت مع أسرتك ؟	42
		+	هل أنت محبوب من أفراد أسرتك ؟	43
		+	هل تشعر بأن لك دور فعال وهام في أسرتك ؟	44
		+	هل تحترم أسرتك رأيك وممكن أن تأخذ به؟	45
		+	هل تفضل أن تقضي معظم وقتك مع أسرتك ؟	46
		+	هل تأخذ حقا من الحب والعطف والحنان والأمن من أسرتك ؟	47
		+	هل التفاهم هو أسلوب التعامل بين أسرتك ؟	48
		+	هل تحرص على مشاركة أسرتك أفراحها وأحزانها؟	49
		+	هل تشعر أن علاقاتك مع أفراد أسرتك وثيقة وصادقة؟	50
		+	هل تفتخر أمام الآخرين أنك تتنمي لهذه الأسرة ؟	51
		+	هل أنت راض عن ظروف الأسرة الإقتصادية (و الثقافية)؟	52
		+	هل تشجعك أسرتك على إظهار ما لديك من قدرات ومواهب؟	53
		+	هل أفراد أسرتك تقف بجوارك وتخاف عليك عندما تتعرض	54

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			لمشكلة ما ؟	
		+	هل تشجعك أسرتك على تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	55
+			هل تشعرك أسرتك أنك عبءٌ قيل عليها ؟	56
+			هل تتمنى أحيانا أن تكون لك أسرة غير أسرتك؟	57
+			هل تعاني من كثير من المشاكل داخل أسرتك ؟	58
+			هل تشعر بالقلق أو الخوف وأنت داخل أسرتك؟	59
		+	هل تشعر بأن أسرتك تعاملك على أنك طفل صغير ؟	60
المحور الرابع: التوافق الإجتماعي				
		+	هل تحرص على المشاركة الإيجابية الإجتماعية والترويجية مع الآخرين ؟	61
		+	هل تستمتع بمعرفة الآخرين والجلوس معهم ؟	62
		+	هل تشعر بالمسؤولية تجاه تنمية المجتمع مثل كل مواطن ؟	63
		+	هل تتمنى أن تقضي معظم وقت فراغك مع الآخرين؟	64
+			هل تحترم رأي زملائك وتعمل به إذا كان رأيا صائبا	65
		+	هل تشعر بتقدير الآخرين	66

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			لأعمالك وإنجازاتك ؟	
		+	هل تعتذر لزميلك إذا تأخرت عن الموعد المحدد؟	67
		+	هل تشعر بالولاء والانتماء لأصدقائك؟	68
		+	هل تشعر بالسعادة لأشياء قد يفرح بها الآخرون كثيرا؟	69
		+	هل تربطك علاقات طيبة مع الزملاء وتحرص على إرضائهم؟	70
		+	هل يسعدك المشاركة في الحفلات والمناسبات الاجتماعية؟	71
		+	هل تحرص على حقوق الآخرين بقدر حرصك على حقوقك؟	72
		+	هل تحاول الوفاء بوعدهم مع الآخرين لأن وعد الحر دين عليه؟	73
		+	هل تجد متعة كبيرة في تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	74
+			هل تفكر كثيرا قبل أن تقدم على عمل قد يضر بمصالح الآخرين (أو ترفضه)؟	75
		+	هل تفتقد الثقة والاحترام المتبادل مع الآخرين؟	76
		+	هل يصعب عليك الدخول في	77

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

			منافسات مع الآخرين حتى ولو كانوا في مثل سنك؟	
+			هل تخجل من مواجهة الكثير من الناس (أو ترتبك أثناء الحديث أمامهم)؟	78
		+	هل تتخلى عن إسداد النصيحة لزميلك خوفاً من أن يزعلمنك؟	79
		+	هل تشعر بعدم قدرتك على مساعدة الآخرين ولو في بعض الأمور البسيطة؟	80

عرض وتحليل النتائج المتحصلة عليها للمقياس زينب محمود شقير:

و من خلال تطبيقنا مقياس التوافق النفسي لزينب محمود الشقير تحصلت على 130 درجة وهي درجة تحتسب فوق المتوسط وقد تفرق على أبعاد الأتية حيث أنها تحصلت في التوافق النفسي على 32 درجة .

و في التوافق الصحي: 30 درجة

أما في التوافق الأسري : تحصلت على 38 درجة.

✓ لنستنتج في الأخير أن الحالة تعاني من الإحترق النفسي عالي وخاصة في جانب الإجهاد الإنفعالي وتبلد الشعور وهذا بسبب ضغط العمل عليها تحمل مشقته من أحل بناتها ودرجة فوق المتوسط في التوافق النفسي.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم 20 : يبين درجة إستجابات مجموعة البحثية.

عدد الحالات	الدرجة المتحصلة في الإحترق النفسي	القيم	الدرجة المتحصلة في التوافق النفسي	القيم
الحالة (س)	65	عالية	117	متوسط
الحالة (ع)	40	عالية	120	متوسط
الحالة (ي)	78	عالية	102	متوسط
الحالة (أ)	80	عالية	130	عال

يبين الجدول التالي الدرجات المتحصلة مجموعة البحثية من خلال تطبيق المقاييس النفسية .

مناقشة وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

1. مناقشة وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الرئيسية:

- وكان نصها: هل يؤثر الإحترق النفسي على التوافق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي لمستشفى 12 مارس 1962 ببني صاف؟

أظهرت النتائج بعد تطبيق المقاييس وعرض حالات وجود مستوى إحترق نفسي عال لدى جميع الحالات، مع مستوى توافق نفسي فوق المتوسط ولذلك نقول أن الفرضية الرئيسية لم تتحقق وهذا راجع إلى تخوف العاملات في الإجابة من تفشي أسرارهم وخسارة عملهم وكذلك خوف من تفشي أسرارهم لزملائهم ويشتمونهم و الغيرة و البغض الزميلات من بعضهم البعض و تجنب تشويه صورهم أمام الناس و أيضا قذف زميلاتهم بأبشع الكلمات الأعلى مرتبة منهم وكذلك لعدم خضوع لتجربة مقابلة عيادية مع أخصائية من قبل وكذلك عدم وجود دعم إجتماعي لتعزيز ثقة بالنفس في التكلم على حقهم في المعاناة مع أنهم قبل قاموا بترحيب بي وفتحوا لي قلوبهم وتحدثوا عن مشقة التي يخوضونها في هذا القطاع الذي يعتبر عمل لهذف تحسين صورة مستشفى دون تلقي دعم عام وكذلك عمل غير عملهم كتغسيل الموتى وتنظيف غرفة عمليات من الدماء المرضى وهذا جاء إعتراف من إحداهم كما جاء في قولها وصرحت: "أن في وقت كورونا كلفونا نحن بتغسيل الموتى وتكفينهم " وإعترفت الثانية أيضا : " أن هناك طبيب مختص يقوم ببثر الأعضاء المريضة وعندما ينتهي يكلفها بتنظيف المكان وأحد ذلك

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

العضو رمية في كيس قمامة لكي يقدمه في ما بعض لعائلة المريض لدفنه " لذلك إعترفت إحداهن أن البعض من مرضى يكلفونهم في تنقية غرفتهم من فضلات والأوساخ التي يخلفوها وهذا داخل في بند أعباء العمل رغم أن هذا العمل مكلف من طرف الطبيب المختص في هذا المجال لكن أنكروا ذلك تخوفاً من وصول هذه المعاناة إلى الإدارة وتصبح أمور إجرائية في حقهم ورغم ظهور أعراض التعب والإرهاق التي تبين أن الحالات الأربعة يعانون الإحترق النفسي وفق تعريف فرويد نيرجر أنه نتيجة تراكم أعمال ونتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها وغيرها التي تؤطد من معاناة هذه الفئة إلا أن من مستحيلات أن يكون أن التوافق النفسي لدى هذه نسوة متوسط لأن التوافق النفسي يكون ناتج من توافق الفرد مع نفسه وبيئته وهؤلاء الفئة حسب إعتراقاتهم المذكورة في المقابلات غير راضون ببيئتهم عملية وتتعدد الأسباب لديهم التي تدفعهم لتحمل هذه المعاملة والمشقة وفق نموذج ليدر وماسلاش 1988 أكد أن الاستجابة وتأقلم بواسطة الأفراد حيث دائماً يرغبون في التعايش مع هذا الاستنزاف باستخدام استراتيجيات التكيف مع بيئتهم العملية .

2. مناقشة وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية البحث الأولى:

وكان نصها ما مستوى الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة بقطاع الصحي من خلال النتائج متحصل عليها ودراسة الموضوع الإحترق النفسي والتوافق النفسي لدى عاملات النظافة ومن خلال الحالات الأربعة وبعد إجرائنا للمقابلات وتطبيقنا للمقياس ماسلاك وجاكسون وجدنا أن الحالات الأربعة لهم مستوى عالي من حيث إحترق النفسي حيث وبسبب ما يتحملونه من مشقة وهذا راجع إلى الإنهاك وإنتزاف الطاقة مشكل الصجية التي وجهتها وكذلك غياب الدعم الإجتماعي والأسري وورد الكثير من أعمال وذلك لأنها لا تخالط الآخرين خوف من عدم تفاهمهم وتكبير المشكل وهذا راجع غياب دعم وتعاون فيما بينهم كل واحدة مكلفة بأعمال المنسوبة لها ومن خلال التساؤلات الكثيرة تبينت أنها تعاني من إنطواء داخل مجال عملها وقيام بأي عمل مكلف لها مهما كان دون طلب مساعدة أحد.

3. مناقشة وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية البحث الثانية:

وكان نصها ما مستوى التوافق النفسي لدى عاملات النظافة لدى عاملات النظافة بقطاع الصحي أظهرت النتائج الدراسة مستوى التوافق النفسي متوسط لدى الحالات الأولى والثانية والثالثة وعالي لدى الحالة الرابعة وبذلك لم تتحقق الفرضية. وهذا راجع إلى أن الحالات قاموا بإخفاء بعض الأمور البادية عليهم وتجنبوا قول الحقيقة خوفاً من خسارة عملهم ونشر معلوماتهم وأخذ إجراءات ضدهم مما يؤدي إلى خسارة عملهم . فبعضهم عند رؤية أوراق المقاييس ظنوا أنها أمر رسمي يخص الإدارة واحدى الحالات كانت

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

صارمة بشدة وشديدة ملاحظة وكثيرة السكوت من خلال إعتراقتهم تبين لي أن الحالات غير ومتوافقة ومتقبلة لبيئتهم الوظيفية وتعددت أسباب لقبول هذه المعانا وتحمل نتائجها من بينها غياب الدعم الإجتماعي والمادي عدم عمل الزوج وأخذ التفكير في مستقبلها. والمتمثل في غياب الدور الزوج داخل الأسرة وأيضا وفاة الزوج مبكرا وترك أبناء صغار مع أهمهم وغياب الدعم الإجتماعي لهم وكذلك تفكير في مستقبل دال على أن الحالة ليس لديها ما يعيلها مستقبلا سوى منحة عملها.

4. مناقشة وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

و كان نصها يؤثر السن في الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة في القطاع الصحي ومن خلال النتائج المتحصلة عليها وجدنا أن السن لا يؤثر في الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة حسب النتائج المتحصلة عليها من خلال حالات المدروسة فالعاملة أصغر سنا تحصلت على أعلى درجة في إحترق النفسي وهذا راجع على أسباب إجتماعية وأسباب شخصية ومحيط بيئة التي تعيش فيه وسوء التوافق هو عدم تلبية الحاجات وفشل مواجهة الصراعات . المعروف في أدبيات النظرية النفسية أن الإحترق النفسي يظهر بعد سنتين من التوظيف

5. مناقشة وتحليل النتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثانية :

و كان نصها: الخبرة المهنية تؤثر في مستوى الإحترق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحي. من خلال النتائج المتحصلة عليها وجدنا أن الخبرة المهنية لا تؤثر في ظهور الإحترق النفسي وبهذا نقول ان الفرضية لم تتحقق.

إن مهنة عامل النظافة تتطلب التواجد اليومي وبدوام كامل داخل المستشفى ويقع على عاتقها كل مهام ومسؤوليات المكلفة وغير المكلفة بها لذلك تختلف درجة من عمل إلى آخر .

خلاصة الفصل :

لقد تم عرض في هذا الفصل الحالات الأربعة وتفسير مقبالات وتطبيق مقاييس وخروج بنتائج أن كلهم يعانون من إحترق النفسي عالي وهذا بسبب تراكم الأعمال عليهم ومستوى فوق المتوسط للتوافق النفسي بسبب كل ظروف وعوامل التي تمر بها كل حالة

الخاتمة :

الخاتمة

عمدنا في هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن ظاهرة الإحترق النفسي ومحاولة ربطها بمفهوم التوافق النفسي لدى عاملات النظافة في قطاع الصحة، فالجهاز اللنفعالي الذي طغى على مستخدمي الصحة عموماً وعلى عمال النظافة خصوصاً قد سبب لهم العديد من المشاكل الصحية والأمراض النفسجسمية وأثر عليهم على الصعيد الإجتماعي والأسري.

وقد أجرينا هذه الدراسة على حالات قصدية من مستشفى بني صاف بهدف معرفة مستويات الإحترق النفسي والتوافق النفسي عند فئة عاملات النظافة التابعين لمستشفى بني صاف بولاية عين تموشنت وربطها ببعض متغيرات الخلفية الفردية هي السن والحالة الإجتماعية والخبرة المهنية وقد أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من النتائج التي تمثلت في التأكد من معاناة هذه الفئة من الإحترق النفسي هو حقيقة واقعة قمنا بمعابنتها وأن العينة الذي إخترناها عن قصد يعانون بسبب صرامة مسؤوليهم والخوف من فقدان مراكزهم ان هم افشوا أسرار معاملاتهم وتجاوزاتهم وخوفهم الشديد من ادارة المستشفى وزملائهم الآخرين.

كما ان الاختلاف في الأسباب التي دفعت بهؤلاء النسوة إلى التحمل هذه المعاناة وجدنا عوامل أسرية بسبب إختلاف حالاتهم الإجتماعية.

كما لم يؤثر السن في مستوى الإحترق النفسي بسبب تحملهن اعباء العمل منذ توليهن مناصبهن وصيرهن على التجاوزات التي ارتبطت بذلك.

و قد تم التوصل إلى هذه النتائج بالإعتماد على المنهج العيادي الذي يقوم على أساس المقابلات العيادية والملاحظات، وكذلك تطبيق المقاييس، وتبقى هذه النتائج خاصة بالحالات المدروسة لذلك ولا يمكن تعميمها على جميع الحالات الأخرى ما لم تتوفر فيها نفس العوامل ومتغيرات الدراسة. ويبقى إطار البحث لهذا المجال مفتوح لتسليط الضوء على معاناة هذه الفئات المتخفية بين سطل ماء وممسحة ومكنسة.

التوصيات والمقترحات علمية وعملية :

على ضوء النتائج التي توصلنا إليها في دراسة حالة ، نضع بعض التوصيات التي تكون كنقطة إنطلاق في تناول جوانب أخرى وهي المتمثلة في ما يلي :

- 1*مراقبة من طرف أخصائيين موجودين في مستشفى لهذه الفئة.
- 2*القيام بمزيد من دراسات بشكل موسع للتعرف على الإضطرابات الأخرى التي تعاني منها هؤلاء النسوة .
- 3* محاولة بناء برامج علاجية تهدف لتحقيق من حدة الإحترق لدى هؤلاء العاملات
- 4* قيام بحملات توعية لكيفية تجنب هذه ظاهرة ووقاية منها.
- 5*التكفل الإجتماعي لهؤلاء النسوة.
- 6*إزاحة معيقات ومشكلات التي تواجههم في أعمالهم وإعطاءهم مهام خاصة بهم غير أعمالهم.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

- الطحانية ، ل.ا.(1995).مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات . العمان :الجامعة الأردنية .
- الشرييني ، ا.ا.(2001). موسوعة شرح مصطلحات النفسية .لبنان : دار النهضة العربية.
- الرائد الرسمي للجمهورية التونسية ، 2008.
- الداهري ،ا.ص.ح.(2008) ، أساسيات التوافق النفسي والإضطرابات السلوكية والإنفعالية (الأسس والنظريات) .الأردن :دار الصفاء.
- الداهري،ص.ح.ا. الكبيسي، و.م.ا.(1999). علم النفس العام . الأردن،: دار الكندري.
- الأحمد عبد العزيز عبد الله ،ا.ع.ا.(1999).الطريق إلى الصحة النفسية . المملكة العربية السعودية : دار الفضيحة.
- السكران ، ا.ي.ف.م.(2014) . مستوى الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى أعضاء الهيئة التدريسية .الأردن: مجلة دراسات في التعليم العالي .
- الشاذلي ،ع.ا.ا.(2001) . الواجبات المدرسية والتوافق النفسي . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- الطلاع عبد الرؤوف ،ا.ع.ر. (2000) . الضغوط النفسية وعلاقتها بالأمراض السيكوسوماتية لدى الأسرى الفلسطينيين المحررين من البحوث الإسرائيلية. كلية التربية : جامعة عين الشمس.
- الرافعي ،ا.ي.ع.ا. الفرحان القضاة ، م.ا.ا.(2010) . مستويات الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات .جامعة الملك خالد : مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية .
- الرشيدي ، ت.ا.ه.(1999). الضغوط النفسية تطبيقاتها نظريتها .القاهرة : مكتبة الأنجلو مصرية.
- الزهران ،ح.ا.(2005). علم النفس نمو للطفولة والمراهقة :عالم الكتاب .
- الضمور ،ع.ا.(2008) . الإحترق النفسي لدى الأم العاملة وأثر في التعامل عامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك .جامعة مؤتة.
- العسيوي ،ع.ا.م.ا.(2005).نظريات الشخصية .مصر: دار المعرفة الجامعية.
- العبيدي ،م.ج.ا.(2004). مشكلات الصحة النفسية أمراضها وعلاجها .عمان : دار الثقافة .
- آدم ،آ.م.س.(1982) . المرأة بين البيت والعمل . مصر:دار المعارف.

قائمة المراجع

- أبو خطيب، ف.أ.خ. ، فهمي ، م.س.اف.(1984). معجم علم النفس والتربية :القااهرة :مجمع اللغة العربي.
- الزبيدي، ن.أ.ا.(1999). مبادئ الصحة النفسية والإرشاد . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية.
- أبو زيد ،ن.أ.ز.(2011). علم النفس الأسري . القاهرة : عالم الكتاب .
- أبو سميد، ن.أ.س. ، ذوقان عبيدات ، ذ.ع.(2000).البحث العلمي " البحث النوعي والبحث الكمي " :دار الفكر .
- الخالدي ،أ.م.ا. (2000) . الصحة النفسية .الأردن : دار وائل للنشر.
- إيمان .(2011): جريدة الفجر.
- إنتصار ،إ.ي.(1993) .السلوك الإنساني . القاهرة : دار المعارف.
- إسماعيل ، ب.إ.(2004).المرجع في القياس النفسي . مصر:مكتبة الأنجلو المصرية .
- بلحاج ، ب.ف.(2011) .التوافق النفسي وعلاقته بالدافعة التعلم لدى المراهقين .جامعة تيزي وزو: رسالة ماجستير غير منشورة.
- بدران ،ب.م.ع.(1997). الإحترق النفسي لدى معلمي مرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات ، دراسة ميدانية .الأردن.
- بن عامر ، ز.ب.ع. غريب ، ح.غ.(2020).واقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي : مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية .
- جاب الله ،س.ج.ا.(2020). سياسات الدولة والفئات الأكثر تضررا . منتدى تونسي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية : مرصد الاجتماعي التونسي .
- جمعة ،ج.م.ي.(2006) . إدارة الضغوط العمل نموذج للتدريس والممارسة :إتيرك للنشر والتوزيع.
- حسين ،ح.ذ.(2012).قلق المستقبل لدى الفتاة العانس وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي .قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا : جامعة الجزائر.
- حمدي ،ع.ح.(2008). سيكولوجية الإتصال وضغوط العمل .الكويت : دار الكتاب الحديث .
- حاجان ،ح.ج.ا.ر. البراوي ،ح.أ.ا.(2013) . الإحترق النفسي لدى المرأة : دار الجريير.
- دسوقي ،د.ك.(1985). علم النفس ودراسة التوافق. كلية التربية : جامعة الزقازيق.
- روتر ، ج.ر.(1985)، علم النفس الإكلينيكي .ترجمة محمود هني .الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية.
- رحو ،ح.س.ر.(2005). أساسيات في علم النفس . بيروت : دار العربية للعلوم.

قائمة المراجع

- ربحي ،ر.م.ع. عثمان ،ع.م.غ. (2000). مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- زاوي ،ز.أ.(2018). الإحترق النفسي الأمومي .قسم علم النفس والأرطوفونيا .كلية العلوم الإجتماعية : جامعة وهران (2).
- سرجان ،و.ي.س. (2013). الصحة النفسية . مصر : الشركة العربية المتحدة للتسوق.
- سفيان ،ن.س.(2004). المختصر في الشخصية والإرشاد النفسي .مصر .
- سليم ،س.م.(2002) . علم النفس النمو . بيروت : دار النهضة العربية.
- شقيير ،ز.ش. (2002). رعاية المتفوقين والموهوبين المبدعين : مكتبة النهضة المصرية .
- شعرة ، ش.أ.ث.(2010)، التكيف مشكلات وحلول . الأردن :مكتبة مجتمع للنشر والتوزيع.
- صبرة ، ص .م.ع. عبد الغني ، أ.م.ع.ا.(2004) . غزة المكنية المركزية ، مصر:دار المعرفة.
- عبد المنعم عبد الله ،ح.ع.ا.ع.ا.(2006) . مقدمة في الصحة النفسي. مصر : دار وفاء.
- عسيري ،ع.ع.(2011). علاقة شكل هوية الأنا بشكل من مفهوم الذات والتوافق النفسي الإجتماعي.
- عسيري ،ع.ب.م.ح.ع.(1424 هـ) . علاقة شكل الهوية الأنا بكل من مفهوم الذات و التوافق النفسي والإجتماعي والعام لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بمدينة الطائف . قسم علم النفس .مملكة العربية السعودية :جامعة أم القرى .
- عسكر،ع.ع.(2005) . مدخل إلى علم النفس التربوي التربية في منظور رنفي : مؤسسة العلاج للترجمة والنشر والتوزيع.
- عقيلان ،ن.ع. (2011) . الإتجاه نحو الإلتزام الديني وعلاقته بالتوافق النفسي لدى طلاب جامعة الأزهر .رسالة ماجستير . القاهرة .
- عوفي ،ع.م.(2003). خروج المرأة إلى ميدان العمل وأثره على التماسك الأسري. جامعة منتوري :مجلة العلوم الإنسانية .
- عبد الفتاح ،ك.إ.ع.ا. (1984) . سيكولوجية المرأة العاملة. لبنان : دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- عبد الحميد زيات، ك.ع.ا.ز.(2001). العمل وعلم الإجتماع المهني " الأسس النظرية والمنهجية" دار غريب للطباعة والنشر.
- عبد الحميد ،م.ع.ا. عبد اللطيف ، ع.ا.(1999) . الصحة النفسية والتوافق الدراسي :دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع .

قائمة المراجع

- ✚ عوفي ،ع.م.(2003). خروج المرأة إلى ميدان العمل وآثره على التماسك الأسري. جامعة منتوري :مجلة العلوم الإنسانية .
- ✚ فهمي ،ف.م.(1979) . التكيف النفسي .مصر: دار مصر للطباعة.
- ✚ فريحات ،ف.ع.أ. الریضي ،ا.و. (2010) . مستويات الإحترق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون .فلسطين: مجلة جامعة النجاح للأبحاث.
- ✚ فهمي ،م.م. (1979). التوافق النفسي والإجتماعي .القاهرة: مكتبة الخابخي للطباعة .
- ✚ فان فيليد وآخرون ،ه.ف.ف.(1983) . المرأة العاملة ، تحت إشراف دز عبد القادر جغلول ، ترجمة سليم قسطون . بيروت : دار الحدائة للطباعة والنشر .
- ✚ لورانس ، أ ، برافين ،ل.أ.ب. (2010). علم الشخصية (الجزء الأول).ترجمة عبد الحليم محمود السيد . أيمن محمد عامر . محمد يحيى الرخاوي .القاهرة :المركز القومي للترجمة.
- ✚ مهند عبد العلي ،ع.ا.م.ع.ا.(2003). مفهوم الذات وآثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الإحترق النفسي لدى معلمي مرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي حنين و نابلس . فلسطين :جامعة النجاح الوطنية نابلس .
- ✚ مبروكي،ر.م.(2020) . مقال المستشفى المحلي بأم العرائس مشكلات تحول دون توقيع العقد القانوني للتصرف الأمن في مخلفات الأنشطة الصحية :منتدى الحقوق الإقتصادية والإجتماعية.
- ✚ محمد محروس الشناوي ،م.م.ا.ع.ا.م.ا. (1994) . المساندة الإجتماعية والصحة النفسية ، مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية : مكتبة الأنجلو المصرية .
- ✚ معروف ، م.م.(2014). إستراتيجيات التعامل مع الإحترق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي . رسالة ماجستر : جامعة وهران.
- ✚ منظمة الصحة العالمية ،م.ا.ا.(2005) . تقرير الصحة النفسية. القاهرة : طباعة شلركة توشكي،

المراجع الأجنبية :

- ✚ Axel Hoffmon . (2005). question response sur,conjuguee.N32.
- ✚ Bilge ،F،(2006) .Examining the Burnout Of Academics in Relation to job Satisfaction and Other Factor.Social Behavior and personality .Available on lini .www .Sbp_journal.com
- ✚ Freudenberger ،HJ. (1975). the Staff burnout –syndrome in alterantive institution psyvhotherapy theoryresearch .and pactive.

- + Freudenberger ،H. (1981). Brunout Available online .www.Adrenalfatigue .org.
- + Maslach ،C and jackson ،S .(1980). the Measurement of Exprecieenced Burnout .journal of Occupational Bebarvoir.
- + Jean-yves Duyck et Karima lahmouz .(2010). audit de stress professional et de l' implication organisationnel dans un contexte de restrucuration Management & AMP.Avenir.8 n 38.
- + J.P ، Courtial & S.Huteau .(2005) . the burnout des informières en psychiatrie :de la recherche a l' hopital ،S،E،S،P،Santè publique،vol.17.
- + Nicols combalbert،C،S. (2006). le maletre au travail edition des presse de la renalssance .paris.
- + Pierre Canoui ،Mauranges .(2006). le brunout le psyndome d' epuisement professionnel des sougnants de lanalyse aux reponses .3éme édition masson .paris.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الجداول :

الجدول رقم 01: يوضح خصائص أفراد العينة

مصلحة التي تعمل فيها	المستوى التعليمي	الحالة الإجتماعية	السن	الخصائص الحالات
				الحالة
				الحالة
				الحالة
				الحالة

جدول رقم 02: يوضح بدائل الفقرات السلبية

0	1	2	3	4	5	6

جدول رقم 03: يوضح بدائل الفقرات الإيجابية.

6	5	4	3	2	1	0

04: يوضح سلم تصحيح مقياس الإحتراق النفسي.

المدى	المستوى	المستوى النظري	المجال	البعد
	منخفض			الإجهاد
	متوسط			الإنفعالي
	عال			
	منخفض			نقص
	متوسط			الإنجاز

قائمة الملاحق

	عال			الشخصي
	منخفض			تبلد الشعور
	متوسط			
	عال			
	منخفض			الدرجة الكلية
	متوسط			
	عال			

جدول رقم 06 : يمثل معاملات ثبات المقياس بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق .

أبعاد المقياس	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
التوافق الشخصي			
التوافق الصحي			
التوافق الأسري			
التوافق الإجتماعي			
التوافق النفسي			

جدول رقم 07 : يوضح توزيع فقرات المقياس حسب المحاور

المجموع الكلية	فقرات المقياس		محاور المقياس
	الفقرات السلبية	الفقرات الموجبة	
			التوافق الشخصي والإنفعالي
			التوافق الصحي الجسمي
			التوافق الأسري

قائمة الملاحق

			التوافق الإجتماعي
			عدد الفقرات الإجمالية

جدول رقم 08: جدول المقابلات العيادية للحالة الأولى

المقابلة	التاريخ	المدة	المكان	الهدف
1				
2				
3				
4				
5				

جدول رقم 09: يوضح مقياس الإحترق النفسي

رقم	الفقرات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
1	أشعر بالإجهاد بسبب عملي .							
2	أشعر بالإحباط بسبب عملي.							
3	التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بدل الكثير من الجهد..							
4	أشعر بأنني اعمل فوق طاقتي.							
5	العمل مع الناس							

قائمة الملاحق

							مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر.	
							أحس بالتعب عندما استيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل	6
							أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل	7
							أشعر بأنني أؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي.	8
							أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل مرضاي .	9
							أستطيع بسهولة خلق جو مريح مع مرضاي.	10
							أشعر بالإرتياح لأنني قريب من مرضاي في عملي .	11
							أنجزت عدة أشياء مهمة في هذه المهنة .	12
							أتعامل بهدوء كبير مع المشاكل النفسية في عملي .	13

قائمة الملاحق

							أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به مرضاي حول الأشياء.	14
							أحس بنشاط كبير.	15
							لا أبالي فعلا بما يحدث لبعض مرضاي .	16
							أشعر بأن مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم	17
							أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا.	18
							أشعر أنني معني شخصا بمشاكل مرضاي.	19
							أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة .	20
							أشعر بعدم إرتياح نحو طريقة تعاملي مع مرضاي	21
							أتقاسم مع مرضاي نفس الشعور في حالات كثيرة	22
							أحس بأنني أعامل	23

قائمة الملاحق

							بعض المرضى بطريقة غير شخصية وكأنهم مجرد أشياء.
--	--	--	--	--	--	--	---

جدول رقم 10 : يوضح مقياس التوافق النفسي :

لا تنطبق	متردد أحيانا	نعم تنطبق	العبرة
المحور الأول : التوافق الشخصي – الانفعالي			
			1 هل لديك ثقة في نفسك الكافية ؟
			2 هل أنت متفائل بصفة عام
			3 هل لديك الرغبة في الحديث عن نفسك وعن إنجازاتك أمام الآخرين ؟
			4 هل أنت قادر على مواجهة مشكلاتك بقوة وشجاعة ؟
			5 هل تشعر أنك شخص له فائدة و نفع في الحياة ؟
			6 هل تتطلع لمستقبل مشرق ؟
			7 هل تشعر بالراحة النفسية والرضا في حياتك ؟
			8 هل أنت سعيد وبشوش في حياتك ؟
			9 هل تشعر أنك شخص محظوظ في الدنيا ؟
			10 هل تشعر بالإتزان الإنفعالي والهدوء أمام الناس ؟
			11 هل تحب الآخرين وتتعاون معهم ؟

قائمة الملاحق

		هل أنت قريب من الله وبالعبادة والذكر دائما؟	12
		هل أنت ناجح ومتوافق مع الحياة؟	13
		هل تشعر بالأمن والطمأنينة النفسية وأنت في حالة طيبة؟	14
		هل تشعر باليأس وتهبط همته بسهولة؟	15
		هل تشعر بالإستياء وضيق من الدنيا عموما؟	16
		هل تشعر بالقلق من وقت للأخر؟	17
		هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها؟	18
		هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها؟	19
		هل تشعر بنوبات صدادع أو غثيان من وقت إلى آخر؟	20
المحور الثاني : التوافق الصحي			
		هل حياتك مملوءة بالنشاط والحيوية معظم الوقت؟	21
		هل لديك قدرات ومواهب متميزة؟	22
		هل تتمتع بصحة جيدة وتشعر بأنك قوي البنية؟	23
		هل أنت راض عن مظهرك الخارجي(طول القامة ،حجم الجسم)؟	24
		هل تساعدك صحتك على مزاوله الأعمال بنجاح؟	25
		هل تهتم بصحتك جيدا وتتجنب	26

قائمة الملاحق

			الإصابة بالمرض ؟	
			هل تعطي نفسك قدر من الإسترخاء والراحة للمحافظة على صحتك في حالة جيدة ؟	27
			هل تعطي نفسك قدرا كافيا من النوم (أو تمارس الرياضة) للمحافظة على صحتك ؟	28
			هل تعاني من بعض العادات مثل (قضم الاظافر والغمز بالعين)	29
			هل تشعر بصداع أو ألم في رأسك من وقت لآخر؟	30
			هل تشعر أحيانا بحالات برودة أو سخونة؟	31
			هل تعاني من مشاكل أو إضطرابات الأكل (سوء الهضم، فقدان شهية ، شره عصبي)؟	32
			هل يدق قلبك بسرعة عند قيامك بأي عمل ؟	33
			هل تشعر بالإجهاد وضعف الهممة من وقت لآخر ؟	34
			هل تتصبب عرقا (أو ترتعش يداك) عندما تقوم بعمل؟	35
			هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام؟	36
			هل يعوقك وجع ظهرك أو يديك عن مزاولة العمل؟	37
			هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق والكلام ؟	38

قائمة الملاحق

		هل تعاني من إمساك (أو إسهال) كثيرا؟	39
		هل تشعر بالنسيان (أو عدم القدرة على التركيز) من وقت لآخر؟	40
المحور الثالث: التوافق الأسري			
		هل تشعر أنك متعاون مع أسرتك؟	41
		هل تشعر بالسعادة في حياتك وأنت مع أسرتك؟	42
		هل أنت محبوب من أفراد أسرتك؟	43
		هل تشعر بأن لك دور فعال وهام في أسرتك؟	44
		هل تحترم أسرتك رأيك وممكن أن تأخذ به؟	45
		هل تفضل أن تقضي معظم وقتك مع أسرتك؟	46
		هل تأخذ حقاك من الحب والعطف والحنان والأمن من أسرتك؟	47
		هل التفاهم هو أسلوب التعامل بين أسرتك؟	48
		هل تحرص على مشاركة أسرتك أفراحها وأحزانها؟	49
		هل تشعر أن علاقاتك مع أفراد أسرتك وثيقة وصادقة؟	50
		هل تفتخر أمام الآخرين أنك تنتمي لهذه الأسرة؟	51
		هل أنت راض عن ظروف الأسرة الإقتصادية (و الثقافية)؟	52
		هل تشجعك أسرتك على إظهار ما	53

قائمة الملاحق

			لديك من قدرات ومواهب؟	
			هل أفراد أسرتك تقف بجوارك وتخاف عليك عندما تتعرض لمشكلة ما؟	54
			هل تشجعك أسرتك على تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	55
			هل تشعرك أسرتك أنك عبءٌ قليل عليها؟	56
			هل تتمنى أحيانا أن تكون لك أسرة غير أسرتك؟	57
			هل تعاني من كثير من المشاكل داخل أسرتك؟	58
			هل تشعر بالقلق أو الخوف وأنت داخل أسرتك؟	59
			هل تشعر بأن أسرتك تعاملك على أنك طفل صغير؟	60
المحور الرابع: التوافق الإجتماعي				
			هل تحرص على المشاركة الإيجابية الإجتماعية والترويجية مع الآخرين؟	61
			هل تستمتع بمعرفة الآخرين والجلوس معهم؟	62
			هل تشعر بالمسؤولية تجاه تنمية المجتمع مثل كل مواطن؟	63
			هل تتمنى أن تقضي معظم وقت فراغك مع الآخرين؟	64
			هل تحترم رأي زملائك وتعمل به إذا كان رأيا صائبا	65

قائمة الملاحق

		هل تشعر بتقدير الآخرين لأعمالك وإنجازاتك؟	66
		هل تعتذر لزميلك إذا تأخرت عن الموعد المحدد؟	67
		هل تشعر بالولاء والانتماء لأصدقائك؟	68
		هل تشعر بالسعادة لأشياء قد يفرح بها الآخرون كثيرا؟	69
		هل تربطك علاقات طيبة مع الزملاء وتحرص على إرضائهم؟	70
		هل يسعدك المشاركة في الحفلات والمناسبات الاجتماعية؟	71
		هل تحرص على حقوق الآخرين بقدر حرصك على حقوقك؟	72
		هل تحاول الوفاء بوعدهم مع الآخرين لأن وعد الحر دين عليه؟	73
		هل تجد متعة كبيرة في تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟	74
		هل تفكر كثيرا قبل أن تقدم على عمل قد يضر بمصالح الآخرين (أو ترفضه)؟	75
		هل تفتقد الثقة والإحترام المتبادل مع الآخرين؟	76
		هل يصعب عليك الدخول في منافسات مع الآخرين حتى ولو كانوا في مثل سنك؟	77
		هل تخجل من مواجهة الكثير من الناس (أو ترتبك أثناء الحديث	78

قائمة الملاحق

			أمامهم؟	
			هل تتخلى عن إسداد النصح لزميلك خوفاً من أن يزعجك منك؟	79
			هل تشعر بعدم قدرتك على مساعدة الآخرين ولو في بعض الأمور البسيطة؟	80

جدول رقم 11: يبين درجة إستجابات مجموعة البحثية.

القيم	الدرجة المتحصلة في التوافق النفسي	القيم	الدرجة المتحصلة في الإحتراق النفسي	عدد الحالات
				الحالة
				الحالة
				الحالة
				الحالة

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Belhadj Bouchaib – Ain Temouchent
Faculté des Lettres et des Langues et des Sciences Sociales





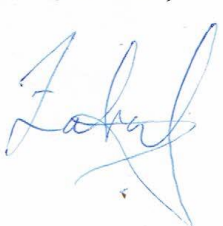
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

Département des Sciences Sociales

السنة الجامعية 2022 - 2023

بطاقة الإشراف على مذكرة التخرج

اسم ولقب الطالب (ة): زواوي لينة تاريخ ومكان الازدياد: 27/05/1998 بني صاف
اسم ولقب الطالب (ة): تاريخ ومكان الازدياد:
الشهادة المُحضرة: علم النفس العيادي التخصص:
عنوان المذكرة: الجدل القائم بين النفس والتوافق النفسي لدى عاملات
المنظومة بالقطاع الصحي - دراسة عيادية تجسسية شفى بني صاف -
اسم ولقب الأستاذ المُشرف: زواوي أمال الدرجة العلمية: أستاذ محاضر

التاريخ:	التاريخ:	التاريخ:
تأشير رئيس القسم 	إمضاء الأستاذ المُشرف  زواوي أمال	إمضاء الطالب 



République Algérienne Démocratique Et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique.
Université BELHADJ Bouchaib- Ain Témouchent



Faculté des lettres, des langues et des sciences sociales

CONVENTION DE STAGE

Entre :

Faculté des lettres, des langues et des sciences sociales

Université BELHADJ Bouchaib, Ain Témouchent

Siège : Ain Témouchent.

Représenté par : Dr ABDEL JALIL MANKOUR

Agissant en qualité de : Doyen

L'établissement d'accueil : *Établissement Hospitalier 12 Mars 1962 - Beni Saf -*

Siège: AIN TEMOUCHENT

Représenté par Mr / Mme: *Maamour Nabil*

Agissant en qualité de : *Directeur hôpital*

D'autre part il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Article 01 : Dispositions Générales.

La présente convention est régie par les dispositions de l'article 6 du décret exécutif N° 13-306 du 31/08/2013 portant sur l'organisation de stages pratiques en milieu professionnel à l'intention des étudiants (es) / *Zahaj Badra*

Article 02 : Objet de la convention.

La présente convention a pour objet de préciser le cadre d'organisation et du déroulement des stages pratiques en milieu professionnel, à l'intention des étudiants de l'université BELHADJ Bouchaib-Ain Témouchent. Le stage concerne les étudiants inscrits en vue de l'obtention du diplôme de MASTER / LICENCE en *psychologie clinique*

Article 03 : Objectifs du stage.

Le stage de formation a pour objet de permettre à l'étudiant de mettre en pratiques ses connaissances théoriques et méthodologiques acquis es durant sa formation et de réaliser le projet de fin d'études par la préparation d'un mémoire.

Le stage fait partie du cursus pédagogique de l'étudiant, dont le but consiste à préparer l'étudiant à la vie professionnelle. Il est obligatoire en vue de l'obtention du diplôme de Licence / Master.

Les activités de stage sont déterminées par l'université BELHADJ Bouchaib Aïn-Témouchent et l'établissement ou l'administration d'accueil en fonction du programme de la formation dispensée.

Article 04 : Thèmes des stages et organisation du travail.

Les thèmes du stage ainsi que les plans de travail des stagiaires et les objectifs assignés sont validés et déterminés selon le programme par l'encadreur et les instances pédagogiques de l'établissement universitaire, avec l'accord des instances de l'administration d'accueil.

Article 05 : Désignation des encadreurs et maîtres de stage.

L'université a pour objet de désigner un enseignant-chercheur comme encadreur. Tandis que l'établissement d'accueil se charge de désigner un maître de stage. Les cadres techniques sont chargés de suivre les stagiaires qui sont désignés par l'établissement d'accueil.

Durant sa présence sur les lieux du stage, le stagiaire est placé sous l'autorité hiérarchique du maître de stage désigné. Il doit respecter strictement les dispositions du règlement intérieur de l'administration d'accueil et du service d'affectation.

Article 06 : Périodicité de stage.

Le stage se déroulera sur la période : du 21.02.2023 Au 30.03.2023

Article 07 : Couverture sociale du stagiaire.

La couverture de la sécurité sociale est assurée par L'université BELHADJ Bouchaib Aïn-Témouchent.

Lorsqu'un accident survient pendant la période du stage, l'obligation de la déclaration de l'accident de travail s'incombe à l'établissement ou l'administration dans laquelle le stage est effectué. L'administration ou l'établissement d'accueil doit déclarer et adresser un rapport détaillé sur l'accident à l'université. Une copie de la déclaration sera envoyée à la sécurité sociale compétente.

Article 08 : Entrée en vigueur.

La présente convention est établie en quatre (04) exemplaires entrant en vigueur à partir de la date de sa signature par les parties.

Fait à Aïn-Témouchent, le

L'établissement d'origine

جامعة عين شمس
الكلية الآداب والعلوم
قسم الآداب والعلوم
أ. منصور عبد الحليم

l'organisme d'accueil

السيد معمر ديب
مدير المؤسسة الاستشفائية
بشمال

قائمة الملاحق

	<p>الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية République Algérienne Démocratique et Populaire Ministère de L'enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique وزارة التعليم العالي والبحث العلمي Université Ain Témouchent Belhadj Bouchaib جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت Faculté des lettres et des langues et sciences humaines كلية الآداب و اللغات و العلوم الإجتماعية</p>
---	---

عين تموشنت في / /

رقم: / ك.أ.ل.ع/ ج.ب.ب.ع.ع / 2022

31 جويلي 2023

طلب تربص

نرجو منكم التفضل بقبول داخل مؤسستكم/هيئتكم:

المؤسسة/الهيئة: ... حساس سني بنى صراف 19 مارس 1969م

الطالب (ة): ... زحاف بدرية

تاريخ الميلاد: ... 27-05-1998م - بنى صراف

المسجل في: السنة الثانية ماستر ، تخصص : علم النفس العيادي ،

وذلك لإجراء دورة تدريبية داخل مصالحكم الخاصة والتي تهدف إلى افتراض تطبيق المعارف التي يتم تدريسها لهم داخل مؤسستكم وهذا تحضيراً لمذكرة التخرج.

تاريخ فترة التدريب: 21 . 02 . 2023 لـ 30 . 03 . 2023

خلال هذا التدريب ، الطالب ملزم بتقديم كل المساعدة اللازمة لتنفيذ السليم للبرنامج الموكل إليه.

كما أن الطالب مدعو للامتثال الصارم لقواعد الانضباط المنصوص عليها في القانون الداخلي لمؤسستكم، والالتزام بالقواعد والإجراءات والتعليمات الوقائية الخاصة بالصحة والأمن.

نعتد على تعاونكم، ونرجو أن تتقبلوا ، سيدتي ، سيدي ، خالص شكرنا وتحياتنا.



بن طلحة عزيز

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب / طريق سدي بلعباس، ص.ب 284 عين تموشنت - الجزائر
UNIVERSITY AIN TEMOUCHENT BELHADJ BOUCHAIB
BP 284 Route de SIDI BELABBES - AIN TEMOUCHENT-46000 - ALGERIE