



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



الرقم التسلسلي: / 2026

رقم التسجيل ط1: 212135078962

رقم التسجيل ط2: 212135090770

الإجهاد العاطفي لدى المربيّات العاملات بدور الحضّانة

دراسة على عينة من المربيّات بدور الحضّانة بمدينة المسيلة

مذكرة مكّملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي

تخصّص: علم النفس العيادي

شعبة: علم النفس

إشراف الأستاذ:

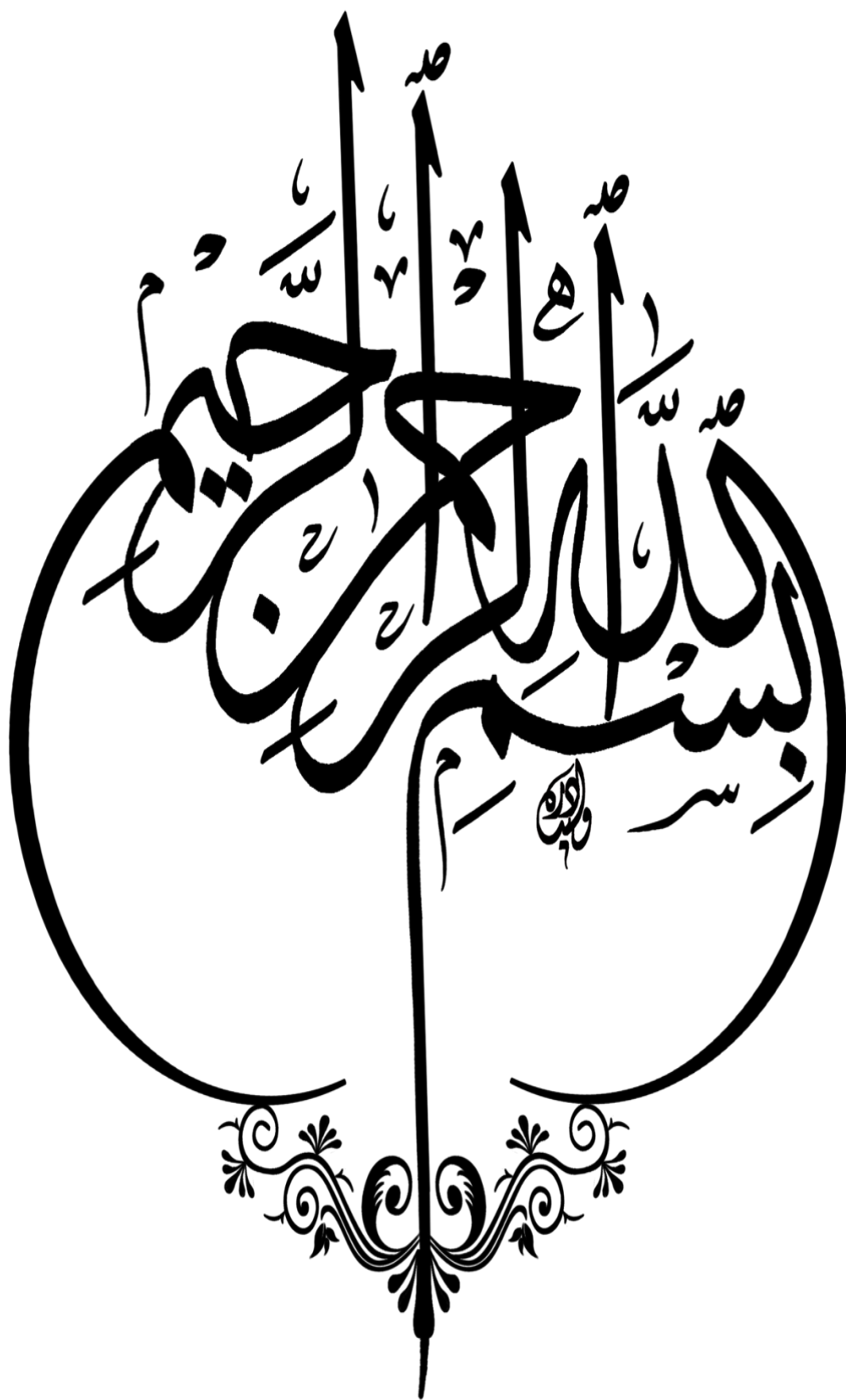
إعداد الطلبة:

أد. مكّفس عبد المالك

- مرزوقي هبة الرحمان

- علي صوشة مروّة

السنة الجامعية: 2025/2026.





شكر وتقدير

نحمد الله سبحانه وتعالى الذي أتاننا من العلم ما لم نكن نعلم، ومنحنا
الصبر

وسعة البال حتى تمكنا من استكمال هذه الرسالة

قال رسول الله "صلى الله عليه وسلم": { مَنْ لَا يَشْكُرِ النَّاسَ لَا يَشْكُرِ اللَّهَ
{

نتقدم بالشكر إلى كل من:

الأستاذ المشرف " مكفس عبد المالك " على إرشاداته القيمة، ونصائحه

وسعة صبره معنا طيلة فترة البحث، فكان المثل الأعلى لنا، ونتمنى

له مزيد من الانتصارات في حياته العلمية والعملية

كما نشكر كل طاقم أساتذة قسم علم النفس،

وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث



الإهداء

بعد الشكر والثناء للواحد جل وعلا

أهدي ملخص هذا العمل المتواضع إلى من عجز لساني عن شكرهما
إلى الشمعة التي ذابت من أجل أن تضئ إلي منبع الرقة والحنان
"أمي الغالية أطل الله في عمرها"

إلي من صنع مني امرأة وكان سندي في هذه الدنيا وكان مرشدا
أو دليلا إلى من تحمل مشاق دربي بطيب خاطر إلى من كرس
حياته وجهده لنصل إلي أسمى مراتب العلم والاخلاق إلي خيرة الرجال
"أبي الفاضل أطل الله في عمره"

إلي دعامتي في الحياة إخوتي: منير، محمد، فايضة، بلقاسم، مريم

إلى جدتي الغالية في قبرها

وإلى كل عائلة مرزوقي وحنة

هبة

الإهداء

اهدي بكل حب تخرجي الي نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات رغم الصعاب

' الي والدي '

كل ما وصلت اليه كان امتدادا لخطواتك ودعمك وكل نجاح اعيشه هو ثمرة تعبك وانت بعد الله
سبب هذا الفخر

' الي والدتي '

الي النور الذي لم ينطفئ يوما في طريقي، الي الدعوة التي كانت تسبق خطواتي. هذا التخرج
ليس شهادتي وحدي بل هو ثمرة سهر عينيك وصبر قلبك ودعواتك التي كانت ترفعني كلما
تعثرت

' الي اخواتي وأخي '

(صباح ، ايمان، شيماء، أيوب)

والي عائلة على صوشة جميعا وكل من وقف بجانبي

مروة (جهينة)

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الإجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة بمدينة المسيلة، ومعرفة الأبعاد السائدة لهذا الإجهاد لديهن. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وشملت عينة مكونة من (31) مربية تم اختيارهن بطريقة العينة العنقودية من ست دور حضانة مختلفة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس الإجهاد العاطفي (بعد التأكد من خصائصه السيكو مترية من صدق وثبات).

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن الآتي:

تعاني المربيات العاملات بدور الحضانة في ولاية المسيلة من مستوى مرتفع من الإجهاد العاطفي بصفة عامة.

سجلت جميع أبعاد الإجهاد العاطفي مستويات مرتفعة، وجاءت بالترتيب التالي من حيث الشدة:

بُعد المجاملة العاطفية: في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع جداً.

بُعد تكرارية العرض: في المرتبة الثانية بمستوى مرتفع جداً.

بُعد التعبيرات العاطفية: في المرتبة الثالثة بمستوى مرتفع.

بُعد التنافر العاطفي: في المرتبة الأخيرة وبمستوى مرتفع أيضاً

خلصت الدراسة إلى أن طبيعة العمل مع فئة الطفولة المبكرة تتطلب مجهوداً عاطفياً كبيراً يتجاوز أحياناً القدرات النفسية للمربيات، مما يؤدي إلى استنزاف طاقتهم الوجدانية.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد العاطفي، المربية، دور الحضانة

Abstract: The present study aimed to identify the level of emotional labor (emotional stress) among nursery teachers in the city of M'Sila and to determine the dominant dimensions of this stress. The study employed a descriptive-analytical approach, involving a sample of (31) nursery teachers selected through cluster sampling from six different nurseries. To achieve the study's objectives, an Emotional Labor Scale was administered after verifying its psychometric properties (validity and reliability).

The results of the study revealed the following:

Nursery teachers in M'Sila generally experience a high level of emotional labor.

All dimensions of emotional labor recorded high levels, ranked by intensity as follows:

Emotional Courteousness: Ranked first with a very high level.

Frequency of Emotional Display: Ranked second with a very high level.

Emotional Expressions: Ranked third with a high level.

Emotional Dissonance: Ranked last, yet still at a high level.

The study concluded that the nature of working with early childhood requires significant emotional effort that sometimes exceeds the psychological capacities of the teachers, leading to the depletion of their emotional energy.

Keywords: Emotional Labor (Emotional Stress), Nursery Teacher, Nurseries.

قائمة المحتويات





قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	شكر وتقدير
/	إهداء
/	ملخص الدراسة
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
أ-ج	المقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
6-5	1-الإشكالية
7-6	2-تحديد الفرضيات
7	4-اهداف الدراسة
8	5-أهمية الدراسة
8	6-التعاريف الاجرائية والمصطلحات
17-8	7-الدراسات السابقة
28-18	8-الخلفية النظرية للمتغيرات



الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية

30	تمهيد
31	1-منهج الدراسة
31	2-دراسة الاستطلاعية
35-31	3-أدوات الدراسة
35	4-مجتمع وعينة الدراسة
35	5-أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفصل الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

47-37	1-عرض نتائج الدراسة
37	-عرض نتائج الفرضية الرئيسية الأولى
39-38	-عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى
41-40	-عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية
42	-عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
44-43	-عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
45	-عرض نتائج الفرضية الرئيسية الثانية
47-37	2-مناقشة نتائج الدراسة



38-37	-مناقشة نتائج دراسة الفرضية الرئيسية الاولى
40-39	-مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الأولى
42-41	-مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الثانية
43-42	-مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الثالثة
44	-مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الرابعة
46	-مناقشة نتائج دراسة الفرضية الرئيسية الثانية
49-48	-الخاتمة
54-52	-قائمة المراجع
66-56	-الملاحق





فهرس الجداول





فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	جدول يبين محاور أداة الاجهاد العاطفي	32
02	جدول يبين قائمة صدق المحكمين	33
03	جدول يبين قيمة الفا كرونباخ	34
04	جدول يبين معامل التجزئة النصفية	34
05	جدول يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على أداة الإجهاد العاطفي الكلي	37
06	جدول يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على أداة لمجموع الاتجاه نحو المجاملة العاطفية	39
07	جدول يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على أداة لمجموع الاتجاه نحو تكرارية العرض العاطفي	40
08	جدول يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على أداة لمجموع الاتجاه نحو التعبيرات العاطفية	42
09	جدول يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على أداة لمجموع الاتجاه نحو التنافر العاطفي	43
10	جدول يبين الفرق بين متوسط ربات البيوت وغير ربات البيوت على الأداة	45



مقدمة



مقدمة:

يشهد العالم المعاصر، ومنه المجتمع الجزائري، تحولات اجتماعية واقتصادية متسارعة، أدت إلى تغيرات عميقة في بنية الأسرة ووظائفها. فقد أصبحت المرأة تضطلع بأدوار متعددة داخل وخارج المنزل، مما انعكس بشكل مباشر على أنماط الرعاية المقدمة للأطفال في سنواتهم الأولى. وفي هذا السياق، برزت مؤسسات دور الحضانة كفضاءات تربوية اجتماعية تتكفل برعاية الطفل وتنشئته في مرحلة حساسة من نموه النفسي والانفعالي.

وفي الجزائر على وجه الخصوص، عرفت دور الحضانة في السنوات الأخيرة توسعا ملحوظا، نتيجة تزايد خروج المرأة إلى سوق العمل، وتغير نمط الحياة خاصة في الوسط الحضري، إضافة إلى تراجع دور الأسرة الممتدة التي كانت سابقا تضطلع بمهمة رعاية الأطفال. وقد أدى ذلك إلى بروز حاجة ملحة لمؤسسات متخصصة في رعاية الطفولة المبكرة، وهو ما جعل دور الحضانة تحتل مكانة متزايدة داخل المجتمع الجزائري. كما يعكس الإقبال المتزايد على هذه المؤسسات تحولا في تمثيلات الأسر الجزائرية، التي أصبحت أكثر تقبلا لفكرة إيداع أطفالها في دور الحضانة بعد أن كانت تعتمد أساسا على الرعاية الأسرية التقليدية. وتعد دور الحضانة مؤسسات ذات طابع اجتماعي وتربوي، تسهم في تنشئة الطفل وتنمية قدراته، وتهيئته نفسيا واجتماعيا لمراحل لاحقة من حياته، كما تعمل على مرافقة الأسرة في أداء وظائفها التربوية. غير أن هذا الدور الحيوي يضع المربيات العاملات داخل هذه المؤسسات أمام مسؤوليات مهنية وانفعالية كبيرة، خاصة وأن طبيعة العمل مع الأطفال تتطلب يقظة مستمرة، واستجابة حساسة لاحتياجاتهم النفسية والسلوكية.

ويزداد هذا العبء تعقيدا لدى المربيات اللواتي يؤديان في الوقت ذاته دور "ربات البيوت"، حيث يجدن أنفسهن في مواجهة ازدواجية في الأدوار بين متطلبات العمل وضغوط الحياة الأسرية، الأمر الذي يجعلهن أكثر عرضة لمختلف أشكال الضغوط النفسية، وعلى رأسها الإجهاد العاطفي. ويعد هذا الأخير أحد الأبعاد الأساسية للاحتراق النفسي، إذ يشير

إلى حالة من الاستنزاف الانفعالي المزمّن الناتج عن التعرض المستمر لمواقف تتطلب جهداً عاطفياً مكثفاً.

ويتجلى الإجهاد العاطفي في الشعور بالتعب النفسي، وفقدان الطاقة الانفعالية، وتبدل المشاعر، وانخفاض القدرة على التفاعل الوجداني الإيجابي مع الآخرين. ومن منظور علم النفس العيادي، يمكن تفسير هذه الحالة في ضوء عدة مفاهيم، من بينها الضغط النفسي، وأساليب التكيف، والتنظيم الانفعالي، وصراع الأدوار الناتج عن التداخل بين الحياة المهنية والأسرية. كما قد يؤدي استمرار هذا الإجهاد إلى ظهور أعراض القلق أو الاكتئاب، أو حتى اضطرابات نفسية جسدية.

وتلعب العوامل البيئية والتنظيمية دوراً مهماً في التأثير على مستوى الإجهاد العاطفي، مثل ظروف العمل، كثافة المهام، طبيعة العلاقات داخل بيئة العمل، ومستوى الدعم الاجتماعي. كما تسهم الخصائص الفردية للمربية، كسمات الشخصية، والصلابة النفسية، والكفاءة الذاتية، في تحديد مدى قدرتها على مواجهة الضغوط. وفي بعض الحالات، قد تلجأ المربية إلى أساليب دفاعية غير فعالة، مثل الكبت أو الإنكار، مما يزيد من حدة المعاناة النفسية مع مرور الوقت.

وتكتسي دراسة الإجهاد العاطفي لدى مربيات دور الحضانة في الجزائر أهمية خاصة، ليس فقط من حيث الحفاظ على صحتهن النفسية، بل أيضاً لما لذلك من أثر مباشر على جودة الرعاية المقدمة للأطفال، وعلى نموهم النفسي والاجتماعي. فالمربية التي تعاني من استنزاف انفعالي قد تجد صعوبة في توفير بيئة آمنة وداعمة، مما قد يؤثر سلباً على تفاعل الطفل وتطوره الانفعالي والاجتماعي.

وانطلاقاً من هذه المعطيات، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مستوى الإجهاد العاطفي لدى مربيات دور الحضانة اللواتي يقمن أيضاً بدور ربّات البيوت، وذلك من خلال دراسة ميدانية على عينة من هذه الفئة في المجتمع الجزائري. كما تهدف إلى الكشف عن العوامل المرتبطة بهذا الإجهاد، وفهم آلياته من منظور علم النفس العيادي، بما يساهم في

اقترح أساليب تدخل وإرشاد نفسي تساعد على التخفيف من حدته وتعزيز التوازن النفسي والمهني لدى المربيات.

وتناولنا في هذه الدراسة ثلاث فصول حيث الفصل الأول (الإطار العام والخلفية النظرية للدراسة) ينقسم هذا إلى جزء أساسي يتناول إشكالية الدراسة، الفرضيات، الأهمية والأهداف، والدراسات السابقة مع المفاهيم الإجرائية. كما يضم الخلفية النظرية التي تعالج سيكولوجية العواطف (تعريفها، أهميتها، أبعادها، وتصنيفاتها)، وموضوع الإجهاد العاطفي من حيث التعريف، الأبعاد، الأعراض، والآثار، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة وطرق إدارة الإجهاد لدى المربيات.

اما الفصل الثاني (الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية) يختص بالجانب التطبيقي للبحث، حيث يتم فيه تحديد المنهج الوصفي المتبع، وعرض نتائج الدراسة الاستطلاعية، وتوصيف مجتمع الدراسة وطريقة اختيار العينة. كما يتضمن عرض أدوات الدراسة المستخدمة (المقاييس/الاستبيانات) والتأكد من خصائصها السيكو مترية من صدق وثبات، مع تحديد الأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات.

والفصل الثالث (عرض ومناقشة نتائج الدراسة) يخصص لعرض النتائج الميدانية وجدولتها إحصائياً، ثم القيام بـ تحليل ومناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الفرضيات المقترحة والدراسات السابقة، وصولاً إلى تقديم الاستنتاج العام والتوصيات، وانتهاءً بخاتمة المذكرة وقائمة المراجع والملاحق.

المفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- مفاهيم الدراسة

6- الدراسات السابقة

7- الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة



1. إشكالية الدراسة:

خلال تقربنا من الميدان، لاحظنا أن التعامل اليومي والمباشر لمربيات دور الحضانة مع فئة الأطفال في سن مبكرة جداً، لا يتطلب جهداً جسدياً فحسب بل يفرض عليهن استنزافاً عاطفياً مستمراً فالإجهاد العاطفي هنا يظهر عندما تجد المربية نفسها مجبرة على كبح مشاعرها وضغوطاتها الشخصية مقابل إظهار طاقة دائمية من الصبر، والحنان، والاستيعاب طوال ساعات العمل. هذا التناقض بين ما تشعر به المربية داخلياً وما يجب عليها إظهاره علناً للأطفال وأولياء أمورهم هو ما جعلنا نلمس عمق هذه المعاناة الصامتة في الميدان ومن هذا المنطلق دفعنا الفضول العلمي والمهني إلى الغوص في هذه الإشكالية لتبين حقيقة هذا الإجهاد العاطفي وأثره على هذه الفئة التي غادرت دائرة الاهتمام البحثي برغم حساسية دورها.

تعتبر مهنة التربية والرعاية في مرحلة الطفولة المبكرة من أكثر المهن استنزافاً للموارد النفسية والانفعالية، حيث يواجه العاملون في هذا القطاع تحديات يومية تتجاوز الرعاية الجسدية إلى الإدارة المستمرة لانفعالات الأطفال. ويُعرف الإجهاد النفسي في هذا السياق بأنه حالة من التوتر الناتج عن اختلال التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد على المواجهة، مما يؤدي إلى آثار سلبية عميقة (بوري وبن عمر، 2014، ص 5). وتظهر هذه الضغوط بشكل حاد لدى المربيات اللواتي يجدن أنفسهن في مواجهة مستمرة مع مواقف مجهدة تتطلب صبراً وطاقة انفعالية عالية (ليل، 2021، ص 509).

وتزداد حدة هذه الإشكالية عندما تجتمع الأدوار المهنية مع المسؤوليات العائلية، خاصة لدى المربية التي تشغل دور "ربة بيت"؛ حيث تضطر لتقسيم طاقتها العاطفية بين رعاية الأطفال في الحضانة وإدارة شؤون منزلها وتربية أبنائها. هذا الصراع بين الأدوار يؤدي غالباً إلى ما يعرف بـ "الاستنزاف العاطفي" (Emotional Exhaustion)، وهو نضوب كامل للطاقة يشعر معه الفرد بأنه لم يعد يملك ما يقدمه للآخرين (العباسي وآخرون، 2020، ص

468). كما أشارت الدراسات إلى أن الانغماس المفرط في متطلبات العمل يؤثر سلباً على الحياة العائلية، حيث تجد المربية صعوبة بالغة في تحضير دروسها أو القيام بمهامها التربوية نتيجة التعب المتراكم والانشغالات العائلية التي تشكل عبئاً إضافياً يزيد من إنهاكها (صفصاف وميلود، 2023، ص 42).

إن استمرار هذه الضغوط دون وجود آليات دعم كافية يجعل المربية عرضة لمظاهر "الاحتراق النفسي"، والذي يبدأ بالشعور بالإرهاق الانفعالي ويمتد ليؤثر على جودة أدائها المهني وعلاقتها بالأطفال (السنوسي، 2024، ص 1). كما أن الإرهاق الانفعالي المتراكم يجعل الفرد يشعر بالضيق والغضب السريع، مما يستنزف طاقته على مدار اليوم ويقلل من قدرته على التكيف مع المشكلات اليومية سواء في البيئة المدرسية أو الأسرية (طه وآخرون، 2024، ص 369).

بناءً على هذا التداخل المعقد بين الضغوط المهنية والالتزامات الأسرية، تسعى الدراسة الحالية لتشخيص واقع الإجهاد العاطفي لدى المربيات "ربات البيوت"، ومنه يمكن صياغة التساؤلات الرئيسية للدراسة كما يلي:

التساؤل الرئيسي الأول:

1 ما مستوى الإجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات في دور الحضانة؟

التساؤلات الفرعية:

1.1 ما مستوى المجاملة العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة؟

2.1 ما مستوى تكرارية العرض العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة؟

3.1 ما مستوى التعبيرات العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة؟

4.1 ما مستوى التنافر العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة؟

التساؤل الرئيسي الثاني:

2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة تعزى لمتغير الوضعية العائلية "ربة بيت وليست ربة بيت ؟"

2. تحديد الفرضيات

- (1) مستوى الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة منخفض.
- (2) مستوى المجاملة العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة متوسط.
- (3) مستوى تكرارية العرض العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة عاليا.
- (4) مستوى التعبيرات العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة منخفض.
- (5) مستوى التنافر العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة متوسط
- (6) لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات في دور الحضانة تعزى لمتغير الوضعية العائلية ربة بيت ليست ربة بيت.

3. اهداف الدراسة

- (1) التعرف على مستوى الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة
- (2) التعرف على مستوى المجاملة العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة
- (3) التعرف على مستوى تكرارية العرض العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة.
- (4) التعرف على مستوى التعبيرات العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة
- (5) التعرف على مستوى التنافر العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة
- (6) التعرف على عدم وجود فروق على مستوى الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة تعزى لمتغير الوضعية العائلية (ربة بيت وليست ربة بيت).

4.اهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة الحالية في تسليط الضوء على ظاهرة الإجهاد العاطفي كأحد أهم المعوقات النفسية التي تواجه مربيات دور الحضانة، خاصة فئة ربات البيوت اللواتي يواجهن

صراعاً في توزيع الموارد العاطفية بين أدوارهن الأسرية والمهنية. نظرياً، تساهم الدراسة في تأصيل مفهوم "الاستنزاف العاطفي" في بيئة الحضانة، وتقديم إطار معرفي حول كيفية تأثير الصحة النفسية للمربية بتراكم الضغوط. أما تطبيقياً، فتبرز أهميتها في محاولة قياس وتشخيص هذا الإجهاد ميدانياً، مما يمهد الطريق لوضع استراتيجيات دعم نفسي تقي المربيات من الاحتراق المهني، ويضمن في المقابل توفير بيئة تربوية سليمة للأطفال؛ فالتوازن النفسي للمربية هو الضمان الأساسي لنمو الطفل وتطور مهاراته في جو من الاستقرار الانفعالي.

5. تحديد المفاهيم الإجرائية:

1.5 لإجهاد العاطفي

هو الدرجة الخام الكلية التي تتحصل عليها المربية بدور الحضانة من خلال إجابتها على فقرات مقياس الإجهاد العاطفي المستخدم في هذه الدراسة حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى إجهاد عاطفي عالٍ، وتشير الدرجة المنخفضة إلى مستوى إجهاد منخفض، وذلك عبر الأبعاد الأربعة للمقياس (المجاملة العاطفية، تكرارية العرض، التعبيرات، والتنافر العاطفي).

2.5 المربية دور الحضانة

هي كل عاملة في دور الحضانة بمدينة المسيلة شملت الدراسة الميدانية، ويتحدد مستوى معاناتها أو ضغوطها في العمل من خلال الدرجة الخام الكلية التي تُحرزها بعد الإجابة على عبارات مقياس الإجهاد العاطفي.

6. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى (أبو مسعود. 2010)

قام ابومسعود سنة 2010 بدراسة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيونونها على عينة من الموظفين بلغ عددهم 285 موظفا تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي واستعان بأداة الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- جنس الموظف لا يؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وذلك يرجع لمساواة الموظفين من الجنسين في العبء الوظيفي وتكافؤ الفرص في الحصول على وظائف بالإضافة لمشاركة المرأة في تحمل أعباء الحياة شأنها شأن الرجل.

الدراسة الثانية (عائشة ونور الهدى، 2013-2014)

قامت عائشة ونور الهدى سنة 2013-2014 بدراسة بعنوان "الأبعاد النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية بولاية ورقلة" على عينة من الممرضين والممرضات حيث بلغ (79) من أجل التأكد من العلاقة بين الأبعاد النفسية والرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية، والكشف عن أثر الإجهاد النفسي على الممرضين. واستخدمنا المنهج الوصفي واستعاننا بأداة لجمع المعلومات تكونت من استبيان لقياس الإجهاد النفسي حيث تكون من (34) فقرة موزعة على (4) أبعاد، والآخر مقياس الرضا الوظيفي حيث اشتمل على (46) فقرة على (3) أبعاد، وتوصلت الدراسة إلى:

- توجد علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين.
- يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية.

الدراسة الثالثة (بلمرزوزي، 2015-2016)

قامت بلمرزوزي سنة 2015-2016 بدراسة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة دراسة ميدانية على عينة من العاملات الأرامل بولاية غرداية، على عينة قوامها 30 امرأة عاملة أرملة تم اختيارها بطريقة قصدية، واستخدمت المنهج الوصفي واستعاننا بأداة مقياس الاحتراق النفسي لـ "بندر" المتكون من 22 فقرة، وتوصلت الدراسة إلى:

- تعاني المرأة الأرملة العاملة من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة الأرملة تبعا لمتغير نوع الوظيفة.

الدراسة الرابعة (عويسي (2015-2016))

قامت عويسي سنة 2015-2016 بدراسة الضغط النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة دراسة عيادية لحالتين من خلال تطبيق اختبار تفهم الموضوع TAT على حالتين عيادية وهما طبيبة وممرضة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببسكرة، واستخدم المنهج العيادي، وتوصلت النتائج إلى:

- الضغط النفسي الأكثر شيوعا لدى الزوجة العاملة تتمثل في الضغوط النفسية الداخلية وضغط الحياة العائلية والأسرية، والحالة الأولى لديها ضغوط أسرية داخلية أما الحالة الثانية فظهر لديها ضغوط داخلية من خلال القلق وضغط العائلة والأسرة بما فيها الزوج.

دراسة الخامسة (صفاء، 2017-2018)

قامت صفاء سنة 2017-2018 بدراسة أثر عمل المرأة على صحتها النفسية وعلى علاقاتها الأسرية على عينة من مدرسات متزوجات بالأطوار الثلاثة بدائرة تلمسان حيث بلغ عددهم 145، من أجل التأكد من طبيعة تأثير عمل المرأة على صحتها النفسية، حيث استخدمت المنهج الوصفي واستعانت بأداة لجمع بيانات عبارة عن (3) استبيانات، منها مقياس الصحة النفسية حيث يتكون من 37 عبارة موزعة على 05 أبعاد، ومقياس العلاقات الأسرية حيث يتكون من 26 فقرة موزعة على بعدين، وتوصلت الدراسة إلى:

- تعاني عينة المدرسات المتزوجات من مستوى متدنٍ في درجة الصحة النفسية.
- تعاني عينة المدرسات المتزوجات من مستوى متدنٍ في درجة العلاقة الأسرية.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة الصحة النفسية ودرجة العلاقة الأسرية.

دراسة السادسة (عبد الحميد بديوي، 2018)

قام عبد الحميد بديوي سنة 2018 بدراسة الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية على عينة من 50 معلمة من معلمات رياض الأطفال، واستخدم المنهج الوصفي واستعان بأداة مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش المكون من 22 عبارة موزعة على 3 أبعاد، وتوصلت النتائج إلى:

- أسفرت النتائج عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين معلمات (متزوجات وغير متزوجات) في الاحتراق النفسي.

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المعلمات في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي.

دراسة السابعة (غرزولي توفيق (2019))

قامت غرزولي توفيق سنة 2019 بدراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى مربّي الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية (الخفيفة والمتوسطة) على عينة من مربّي الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية بالمركز البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنيا بولاية سطيف بلغ عددهم 21 مربيا، واستخدم المنهج الوصفي واستعان بأداة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي يتكون من 22 بنداً موزعة على 3 أبعاد، وتوصلت الدراسة إلى:

- مربو الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية يعانون من احتراق نفسي بدرجة متوسطة وهذا حسب الأبعاد الثلاثة (الإنهاك العاطفي، تبدل المشاعر، الإنجاز الشخصي).

الدراسة الثامنة (ايناس وأسامة. 2020)

قامت إيناس وأسامة عام 2020 دراسة بعنوان تأثير ادمان العمل على الاستنزاف العاطفي بتوسيط صراع العمل مع الاسرة على عينة من اعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا حيث بلغ عددهم 293 عضو. من اجل التأكد من العلاقة بين ادمان العمل وكل من صراع العمل مع الاسرة والاستنزاف العاطفي، وكذا تأثير إدمان العمل على كل من صراع العمل مع الاسرة والاستنزاف العاطفي واستخدم المنهج الوصفي واستعاننا بأداة لجمع بيانات تكونت من 17 عبارة لقياس ادمان العمل و 9 عبارات لقياس صراع العمل مع الاسرة 6 عبارات لقياس الاستنزاف العاطفي

وتوصلت الدراسة الى:

_ وجود ارتباط ايجابي معنوي بين ادمان العمل وكل من صراع العمل مع الاسرة والاستنزاف العاطفي.

_ وجود تأثير مباشر معنوي لأبعاد ادمان العمل على كل من صراع العمل مع الاسرة والاستنزاف العاطفي.

_ يتزايد تأثير ابعاد ادمان العمل على الاستنزاف العاطفي عند توسيط صراع العمل مع الاسرة.

الدراسة التاسعة (فطوم ومنيرة 2021-2020)

قامت فطوم ومنيرة سنة 2021-2022 بدراسة بعنوان "الإجهاد النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي وعلاقته بالأداء البيداغوجي" على عينة من أساتذة المرحلة الابتدائية في تيارت حيث بلغ عددهم 40 أستاذًا، من أجل التأكد من العلاقة بين الإجهاد النفسي والأداء البيداغوجي لدى أساتذة التعليم الابتدائي. واستخدمنا المنهج الوصفي واستعاننا بأداتين لجمع المعلومات، واحدة لقياس الأبعاد النفسية حيث يتكون من 6 أبعاد ترتبط بجوانب مختلفة من الإجهاد النفسي، والمقياس الآخر يقيس الأداء البيداغوجي، وتوصلت الدراسة إلى:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الإجهاد النفسي والأداء البيداغوجي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.
- يظهر أساتذة التعليم مستوى متوسطاً من الإجهاد النفسي المرتبط بالعمل.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الإجهاد النفسي والأداء البيداغوجي المرتبط بالتحكم في مادة التدريس لدى أساتذة التعليم الابتدائي.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الإجهاد النفسي والأداء البيداغوجي المرتبط بالتقويم لدى أساتذة التعليم الابتدائي، والتنفيذ لدى أساتذة التعليم الابتدائي، وبالتخطيط لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

دراسة العاشرة (محمد. 2021)

قام محمد رضا قليل سنة 2021 دراسة بعنوان الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية لدى مربّي الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة علي عينة من 20 مربّي متخصص و 20 مربّية متخصصة من مجموع المتخصصين المسجلين لدى المركز الطبي البيداغوجي للاطفال المتخلفين ذهنياً بتلمسان ولذلك من اجل التأكد من ظاهرة الاحتراق النفسي في ابعاده الثلاث الناتجة عن الضغوط النفسية المستمرة لدى العينة و التعرف على اهم الاستراتيجيات التي يستخدمها هؤلاء المربين في مواجهتهم لهذه الضغوط والكشف عن الفروق في مستوى ابعاد الاحتراق النفسي لدى المربين المتخصصين في مجال الاعاقة الذهنية تبعاً لحالة الجنس والحالة الاجتماعية.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي وتكونت اداة الدراسة من مقياس **Maslach** للاحتراق النفسي وتوصلت الدراسة الى:

_ يعاني المربون في مجال الإعاقة الذهنية من الضغوط النفسية المستمرة التي تأخذ شكل الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.

_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي بين المربين الذكور والإناث العاملين في المركز الطبي البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنياً.

_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي لدى المربين العاملين في المركز الطبي البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنياً تُعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

_ يستخدم المربون العاملون في مجال الإعاقة الذهنية في مواجهتهم للضغوط النفسية استراتيجيات مواجهة متمركزة على الانفعال.

دراسة الحادية عشر (ريمة وصفاء. 2021.2022)

قامت ريمة وصفاء سنة 2021-2022 بدراسة بعنوان "الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مربيات أطفال الروضة" على عينة من بعض رياض الأطفال بمدينة تڤرت حيث بلغ عددهم 60 مربية، من أجل التأكد من معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مربيات أطفال الروضة، وكذا الكشف عن الفروق من حيث الحالة الاجتماعية وطبيعة التكوين في الذكاء الانفعالي. واستخدمتا المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى:

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مربيات الروضة.

دراسة الثانية عشر (نورا، 2022)

قامت نورا سنة 2022 بدراسة بعنوان "الإسهام النسبي للإنهاك العاطفي وفاعلية الذات في التنبؤ بصحة الذات لدى عينة من أبناء المطلقين"، على عينة من المراهقين والمراهقات حيث بلغ عددهم (150)، حيث تتراوح أعمارهم بين (12-14) من أجل التأكد من العلاقة بين صحة الذات والإنهاك العاطفي ودور الإنهاك العاطفي وفاعلية الذات في التنبؤ بصحة الذات

لدى عينة البحث. واستخدمت المنهج الوصفي المقارن، واستخدمت ثلاثة مقاييس من بينها مقياس الإنهاك العاطفي من إعدادها حيث يتكون من (30) عبارة و3 أبعاد لكل بعد 10 عبارات، حيث توصلت نتائجها إلى

- إسهام كلا من الإنهاك العاطفي وفاعلية الذات في التنبؤ بصحة الذات لدى أبناء المطلقين.
- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية موجبة بين درجات الطلاب على أبعاد مقياس صحة الذات والدرجة الكلية ودرجاتهم على أبعاد مقياس الإنهاك العاطفي والدرجة الكلية.

الدراسة الثالثة عشر (حمزة. 2022)

قام حمزة سنة 2022 بدراسة بعنوان "ما وراء الدافعية وعلاقتها بالجهد العاطفي والتعب العقلي لدى ممارسي ما قبل الخدمة في جامعة اليرموك بالأردن" على عينة من الطلبة (إناث وذكور) حيث بلغ عددهم (397) من جامعة اليرموك خلال الفصل الأول من العام الجامعي 2020/2019 من أجل التأكد مما وراء الدافعية وعلاقتها بالجهد العاطفي والتعب العقلي. واستخدمت المنهج الوصفي، واستخدمت ثلاثة مقاييس من بينها مقياس الجهد العاطفي من إعداد الباحثين حيث يتكون المقياس من (30) فقرة موزعة على مجالين هما: (التصرف السطحي والتصرف العميق) وبمعدل (15) فقرة لكل مجال، حيث توصلت نتائجها إلى:

- مستوى مرتفع لما وراء الدافعية والجهد العاطفي العميق، ومستوى متوسط في الجهد العاطفي السطحي.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ما وراء الدافعية والجهد العاطفي (السطحي، العميق).
- وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الجهد العاطفي السطحي ومستوى التعب العقلي تعزى إلى متغير التخصص.

- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ما وراء الدافعية والجهد العاطفي تعزى إلى متغير التخصص.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين ما وراء الدافعية والجهد العاطفي.

الدراسة الرابع عشر (شيوخ، 2023)

قامت شيوخ سنة 2023 بدراسة الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال على عينة مربيات روضة الشهيد عطوي صالح بن عبد الله ببلدية مرست ولاية تبسة والبالغ عددهن 15 مربية، واستخدمت المنهج الوصفي واستعانت بأداة لجمع المعلومات وهي مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي MBI الذي أعد من طرف ماسلاش وسوزان جاكسون عام 1981 الذي يتكون من 22 بنداً متصلة بشعور الفرد موزعة على ثلاث أقسام، وتوصلت الدراسة إلى:

- أن مربيات رياض الأطفال يعانين من الاحتراق النفسي بروضة الشهيد عطوي صالح بن عبد الله ببلدية مرست ولاية تبسة.

- مستوى أبعاد الانفعالي لبعث الإجهاد الانفعالي لدى مربيات رياض الأطفال بروضة الشهيد عطوي صالح بن عبد الله.

دراسة الخامسة عشر (زها، 2024)

قامت زها سنة 2024 بدراسة بعنوان "الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق الانفعالي لدى طلاب الجامعة" على عينة من طلاب وطالبات الفرقة الثالثة بكلية التربية - جامعة عين شمس في العام الدراسي 2022-2023 حيث بلغ عددهم 200، من أجل التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق الانفعالي. واستخدمتا المنهج الوصفي وتم بناء مقياس للاحتراق الانفعالي حيث تكون من 40 مفردة موزعة على بعدي الاحتراق (الداخلي والخارجي)، حيث توصلت النتائج إلى:

- ثبات مرتفع نسبياً مما يشير إلى ملاءمة المقياس كوسيلة للقياس وإمكانية الاعتماد عليه فيما بعد في أغراضه.

- أن مقياس الاحتراق الانفعالي يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة.
- تميز المقياس بصدق عاملي جيد، واتساق داخلي مرتفع، وكذلك ثبات مرتفع حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمقياس (0.935).

الدراسة السادسة عشر (لانا عماد سمعان أبو حيطه، 2024)

قامت لانا عماد سنة 2024 بدراسة الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المربيات في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم على عينة من مربيات التربية الخاصة خلال العام الدراسي 2022-2023 والبالغ عددهم (45)، واستخدمت المنهج الوصفي واستعانت بأداتين منها الأداء الوظيفي المكونة من 33 فقرة موزعة على 3 مجالات، وتوصلت الدراسة إلى:

- زيادة الاهتمام بالمربيات من قبل مراكز التربية الخاصة من أجل تحسين أوضاعهم من حيث الحوافز والأجور وتوفير بيئة وتجهيزات مناسبة للعمل.
- عقد الدورات التدريبية التي من شأنها رفع مستوى المرونة العاطفية داخل بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي للمربيات.

الدراسة السابعة عشر (خيرية، 2024)

قامت خيرية النابر السنوسي سنة 2024 بدراسة بعنوان "مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في مدينة بني وليد" على عينة مكونة من (50) معلمة من رياض الأطفال (العامة والخاصة)، من أجل التأكد من مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى لمتغير نوع الروضة (عامة/خاصة). وتم الاعتماد على المنهج الوصفي المقارن، والاستعانة بأداة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وتوصلت النتائج إلى

- أن المعلمات لا يعانين من الاحتراق النفسي بصفة عامة، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير نوع الروضة.

7. التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة (17 دراسة)، تبين وجود نقص كبير في الأبحاث التي تناولت موضوع الإجهاد العاطفي خصيصاً لدى فئة مربيات دور الحضانة. وتتميز الدراسة الحالية بأنها سدت هذه الفجوة البحثية حيث ركزت ميدانياً على دراسة الإجهاد العاطفي وأبعاده لدى عينة من المربيات في مدينة المسيلة باستخدام المنهج الوصفي، مما يساهم في تقديم تشخيص عيادي دقيق لطبيعة هذا الإجهاد المرتبط بالمهنة.

8. الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:

1. الاجهاد:

على أنه حالة من القلق أو التوتر النفسي الناجم عن وضع صعب. وهو استجابة بشرية طبيعية تدفعنا إلى مواجهة التحديات والتهديدات التي نمر بها في حياتنا. والجميع يعاني الإجهاد بدرجة أو بأخرى. ولكن الطريقة التي نستجيب بها للإجهاد تصنع فرقاً كبيراً في حالة الرفاه العام التي نعيشها (منظمة الصحة العالمية، 2026)

2. تعريف العواطف:

يعرف علماء النفس العواطف بأنها المشاعر التي تحتوي على عناصر نفسية وإدراكية وتؤثر على السلوك كما أن عواطفنا تلعب دوراً أساسياً ورئيسياً في التأثير على سلوكنا (سويدان، 2010 ص276).

يعرف 'كالتنر وأكمان' **keltemen and Ekman** العواطف على أنها استجابات قصيرة وسريعة تتضمن أنشطة فيزيولوجية خبراتية وسلوكية تساعد الأفراد على الاستجابة للأوضاع والمشكلات ذات العلاقة ببقائهم بينما يرى لازاروس، أن العواطف تظهر أثناء التفاعل بين الفرد والمحيط الخارجي الاجتماعي وتعرف على أنها

نتيجة للتقييم الذي يضعه الفرد لهذه الأحداث البيئية التي يعتقد أنها على صلة وثيقة بأهدافه ومصالحه.

أما جان وتورنر **jan e. and turner** فيعرفانها على أنها إشارات للذات على وجود تناقض بين مجموعة من الإدراكات (حول الذات، سلوك الآخرين، الثقافة، الموقع في البنية الاجتماعية) كرد فعل لهذا التوافق يصبح الأفراد مدفوعين لجلب هذه الإدراكات في مسار واحد. (سويدان، 2010 ص276).

3. تصنيف العواطف:

هناك تصنيفات عديدة للانفعالات غير أن أهمها حسب أهداف الدراسة هو تصنيفها إلى عواطف أولية ثانوية حيث يعد هذا التصنيف ل تورنر **Turner** مناسباً لطبيعة الظاهرة التربوية التي تحمل جانبين أساسيين هما الجانب الشخصي، المتعلق بالبعد الذاتي للأطراف التربوية وطريقتها الخاصة في التعبير عن العواطف والجانب الاجتماعي الذي يمثل تأثير الاجتماعي على هذه العواطف من حيث الاهتمام بها وممارستها وطريقة التعبير عنها.

العواطف الأولية وهي تعد استمرار للطبيعة البيولوجية الهادفة إلى الحفاظ على النفس، والذي يتشاركه الإنسان مع الحيوانات الأخرى وتنبعث هذه العواطف بسبب التحفيزات الخارجية التي يتعرض لها الكائن الحي، بالإضافة إلى التمثيلات الطبيعية الفطرية وهي تستدعي أوضاعاً جسدية كزيادة ضربات القلب، ضغط الدم، غير أن الخلاف يبرز في تحديد هذه العواطف، فـ **أكمان Ekman** يحددها في خمسة أنواع هي: الغضب، الخوف، الدهشة، الاشمئزاز، السعادة، الحزن كما يبرز الخلاف في تحديد العوامل الاجتماعية التي يقوم بالتأثير فيها أو في طريقة تعبير عنها.

العواطف الثانوية: وهي التي نتعلم ونختبر من خلال التنشئة الاجتماعية فالتفاعل الاجتماعي والخلفية الاجتماعية والأخلاقية التي توجد فيها العواطف والأدوار الاجتماعية التي يقوم بها المتفاعلون تقوم بتشكيل هذه العواطف من حيث التعبير عنها وممارستها والتواصل بها ويقوم

التحليل الاجتماعي للانفعالات على النظرة التي نرى سلوك الإنسان والتفاعل المضبوط بموقع الفرد في البنيات الاجتماعية الموجهة من طرف الثقافة (مناصرية 2015)

4. أبعاد العواطف:

يمكن الإشارة بشكل عام إلى أن هناك ثمانية عواطف رئيسية يمر بها الإنسان وهي: المرح (joy)، القبول (acceptance)، الخوف (fear)، الدهشة (surprise)، الحزن (sadness)، الاحتقار (disgust)، الغضب (anger)، التوقع (anticipation) (Feld men Rebertes، 1997).

5. أهمية العواطف:

أشار شور (Scherer) أن العواطف تؤدي إلى وظائف هامة في حياتنا اليومية من أهمها:

- تهيؤنا إلى الأنشطة والأفعال، فالعواطف تؤدي كرابط بين الأحداث في البيئة الخارجية وبين ردود الفعل السلوكية التي يقوم بها الفرد
- تشكل سلوكا المستقبلي، فالعواطف تساعد في التعلم من المعلومات التي تساعدنا في القيام بردود أفعال في المستقبل.

تساعد في تنظيم تفاعلاتنا الاجتماعية فالعواطف التي نمارسها دائما تكون واضحة للآخرين من خلال سلوكنا اللفظي وغير اللفظي (سويدان 2010 ص276)

6. الاجهاد العاطفي:

ظهر مفهوم الإجهاد العاطفي للمرة الأولى من قبل الباحثة الاجتماعية هوشايلد حيث بينت في دراستها وجود توقعات عامة فيما يتعلق بالردود الفعل العاطفية المناسبة بين الأفراد خلال تقديم الخدمة اي بين مقدم الخدمة وبين المستفيد منها بمعنى أنها تشير الى إدارة الشعور الإنساني الذي يحدث أثناء التفاعل الاجتماعي وكجزء من عملية الجهد، (Labour process) لقد أجرت دراستها على مضيقي الطيران حيث تبين لها تبدل مشاعر من الخارج

للدخل مقدم الخدمة وعلى ضوءها يستجيب سلوك عاطفي سطحي، بينما تكون المشاعر من الداخل في حالة التظاهر بالشعور.

وتعرف هوشايلد الجهد العاطفي بأنه القيام بمحاولة تغيير في درجة أو نوع العواطف أو الشعور كما تشير به إلى الجهود التي يقوم بها الفرد لا إلى النتائج المتأتية عن هذه الجهود والتي يمكن ألا تكون ناجحة، كما تعرفه على أنه الوعي بالعواطف المطلوبة في عمل ما والاستراتيجيات المستخدمة للتعبير عن هذه العواطف كما ترى أنه إدارة العواطف لخلق مظهر جسدي أو جسدي ووجهي يمكن ملاحظته علنا (hochild، 1979، p551)

الإجهاد العاطفي (EE): وهو بعد التوتر الفردي الأساسي للاحتراق، ويشير إلى الشعور بالاستنزاف وفقدان الموارد العاطفية والجسدية للشخص. يدفع هذا الإجهاد الفرد لاتخاذ إجراءات لعزل نفسه عاطفياً وذهنياً عن العمل، كوسيلة للتكيف مع ضغوط العمل الزائدة. (Matzo & Sherman, 2015, p. 970).

7. العوامل المؤثرة على الإجهاد العاطفي:

العوامل الاجتماعية Social Factors: هي قواعد سلوك معينه يطلبها المجتمع من الفرد للتصرف بطريقة معينة، فالحالات الاجتماعية وأدوار الفرد في المجتمع تفرض عليه أن يبرز عواطف ملائمة بغض النظر عن مشاعره الحقيقية.

العوامل الوظيفية Occupationnal Factors: تتطلب بعض الوظائف أن يكشف الموظف عواطف مختلفة إيجابية مثل: مضيفي الطيران والمطاعم، أو السلبية (الحزن) كموظفي خدمات الدفن أو عدم إظهار أي عواطف حيادية (كالقضاة).

العوامل الموقفية: وهي تلك المواقف التي يتفاعل بها الفرد مع الآخرين بما فيها وقت التفاعل في (يوم أو السنة) درجة الحرارة والإطار الشخصي والدور المتوقع من الأفراد المستهدفين بما

فيها الجنس والعمر، ومظاهر الطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها كما تشمل العوامل موقفه "اشتداد حدة العمل" كما في حالة المحاضرين الجامعيين.

العوامل الديموغرافية: كالجنس حيث تشير دراسات أن النساء يظهرن عواطف مختلفة عن الرجال حتى في نفس مجال العمل أما العمر فأشارت بعض الدراسات أن الأفراد يستطيعون السيطرة على عواطفهم كلما تقدم العمر بهم من غيرهم بأعمار أقل.

العوامل التنظيمية Organizationa factors: تستند هذه العوامل على أن موظفي الخدمات يمثلون المنظمة أمام العامة، وعليه فإنها تتوقع منه أن يظهر العواطف ملائمة أثناء تقديم الخدمة ولهذا تلجأ المنظمات إلى عملية الاستقطاب والاختيار لموظفيها وتدريبهم على التطبيع الاجتماعي والثواب والعقاب لتحقيق متطلبات إبراز العواطف بما تقتضيه أهداف المنظمة ومن هذه العوامل:

- قواعد العرض (display rules) التصرف السطحي والعميق. خصائص التفاعل وهي التي تمثل تكرارية واستمرارية روتينية التفاعلات الشخصية التي تؤثر على الجهد العاطفي

خصائص وظيفيه وتشمل استقلالية الوظيفة والتي تؤثر بدورها على الرضا الوظيفي من عدمه. (سويدان، 2010 ص278).

8. تعريف الجهد العاطفي:

لغة: هو فعل يكشف للعيان عواطف مناسبة.

او هو عملية تنظيم المشاعر والتعبيرات لما يخدم أهداف منظمة.

والجهد العاطفي يشير إلى فعل أو تصرف أبعد من المهارات العقلية أو البدنية اللازمة لتقديم خدمة ذات جودة فهو يعني إظهار الابتسامة نظرات معينة، واهتمام صادق، وإجراء محادثة ودودة مع أشخاص هم غرباء قد تتعامل معهم أو لا تتعامل معهم مرة أخرى في

المستقبل المجاملة والتعاطف والاستجابة الموجهة نحو الزبائن كلها تتطلب قدراً كبيراً من الجهد العاطفي من قبل مجهزي الخدمة في الخط الأمامي الذين يتحملون المسؤولية نيابة عن المنظمة. (سويدان 2010، ص 277).

كما فسر لو وآخرون أن الجهد العاطفي بأنه محاولة الفرد لتقليل التعارض (التناقض) بين ما يشعر به من عواطف وبين ما يظهره منها.

في حين عرف كل من (موريس فيلدمان) الجهد العاطفي بأنه محاولة للتخطيط والسيطرة على التعبير عن العواطف المرغوبة من قبل منظمة خلال علاقات العمل غير الشخصية وبناءً على هذا التعريف فإنهما يعتبران الجهد العاطفي هو إحدى خصائص الوظيفة (سويدان 2010، ص 278).

يُعد الضغط النفسي (**Stress**) حقيقة من حقائق الحياة، وهو ظاهرة مستمرة. فالخسارة، والصراع، وعدم اليقين، والوحدة، والتحديات الصحية، والمنافسة، والمواعيد النهائية، والضائقة المالية؛ كلها أمور نختبرها جميعاً. ومع ذلك، فإن استجابة دماغك الفطرية (**Hardwired**) للضغط النفسي تهدف في الأصل إلى حمايتك من الخطر الجسدي المباشر.

لقد تشكل جزء كبير من استجابتنا الفسيولوجية للضغط النفسي عبر آلاف السنين من التطور. حيث ساعدت "استجابة الضغط المبرمجة" أسلافنا على اتخاذ إجراءات جسدية سريعة لتجنب الافتراض من قبل الأسود أو الفشل في التنافس على الغذاء. وبهذا المعنى، كانت تلك الاستجابة بلا شك أمراً إيجابياً.

ولكن لسوء الحظ، فإن هذه الاستجابة المبرمجة ذاتها ليست فعالة بما يكفي لمساعدتنا في التعامل مع ضغوط الحياة العصرية، مثل دفع الفواتير، أو التعامل مع مدير سيئ المزاج، أو رعاية فرد مريض من العائلة، أو النزاعات مع الأحياء. فهذه المواقف لا تتطلب عادةً تدخلاً جسدياً، بل تتطلب فهم نوايا الآخرين، والتعامل مع الإخفاق أو الفقد أو

الشك، وحل المشكلات اللوجستية، أو بذل جهد ذهني مستمر. كما تتطلب منا معالجة كميات هائلة من المعلومات في وقت قصير، والموازنة بين الأولويات المتضاربة، والتكيف مع عالم سريع التغير.

إذا كنت تشعر بالضغط النفسي، فقد يرجع ذلك إلى أن دماغك يمتلك حساسية مفرطة تجاه الخطر. إذ قد يعطي دماغك إشارات بأن المواقف المذكورة أعلاه تشكل تهديداً لبقائك على قيد الحياة، فيقوم بتهيئتك لاتخاذ إجراءات حادة غير ضرورية أو غير متناسبة مع تحدياتك اليومية (Sapolsky 2004).

9. أبعاد الجهد العاطفي:

أشار كل من موريس وفيلدمان في نموذجهما بأن الجهد العاطفي له أربعة أبعاد واضحة تكرارية العرض العاطفي، المجاملة، والتي تشمل الكثافة ومدة استمراريته تنوع التعبيرات العاطفية. التنافر العاطفي، أي عدم الانسجام والذي يمكن التعبير عنه بنبرة الصوت.

أما برذريج ولي فقد قاما باختبار الجهد العاطفي من خلال ستة وجوه وهي ذات صلة مباشرة بطبيعة الوظيفة التي يمارسها مقدم الخدمة وهي تكرارية التفاعل، كثافة المظاهر العاطفية وتنوعها مدة التفاعل، والتصرف العميق، والسطحي. (سويدان، 2010 ص 278).

10. طرق إدارة الجهد العاطفي:

تجمع كثير من الدراسات على أن طرق إدارة العواطف في البيئة التنظيمية تختلف من فرد لآخر غير أن هناك مجموعة محدودة من الطرق التي يتبعها الأفراد في إدارتهم لمشاعرهم فقد حدد وليام وآخرون William Al ثلاثة مواقف يتبعها الموظفون في هذا الشأن، فبعضهم ينخرط بشكل وثيق في العمل مما يجعلهم غير قادرين على فصل أنفسهم عن العمل، وهذا قد يؤدي بهم إلى الاحتراق الوظيفي، أما بعضهم الآخر فيختارون تمييز أنفسهم عن العمل مع استخدام التمثيل السطحي والعميق للمشاعر عندما تكون مناسبة، ولكنها تتعرض لخطر شعور

الزائف خطر الشعور الزائف أما في الفئة الثالثة من الموظفين فانهم يقومون بفصل أنفسهم عن أدوارهم مع الاقرار بأن التمثيل هو جزء من العمل هذا قد يؤدي بهم إلى أن يصبحوا ساخرين أو متهمين غير ان **هوشايلد** نشير إلى طريقتين أساسيتين في إدارة العواطف هما:

- **التمثيل السطحي:** وهي إظهار العمدي للمشاعر التي تهدف إلى الى خداع الأشخاص الآخرين حول المشاعر الحقيقية للممثل ويعرف التمثيل السطحي للمشاعر على أنه "محاكاة العواطف" التي لا يشعر بها الفرد فعلا والتي يمكن أن تتحقق من خلال إظهار الحذر للإشارات اللفظية وغير اللفظية، كتعبيرات الوجه، التلميحات، نبرة الصوت

- **التمثيل العميق:** وهو عكس تمثيل السطحي الذي يسعى الى خداع الآخرين فالتمثيل العميق يعكس جهود الممثل لتعديل مشاعره الداخلية لتتطابق مع قواعد العرض العاطفي ومن ثم فهو يقوم بخداع نفسه وترى **هوشايلد (Hochchild)** أن هناك طريقتين للقيام بالتمثيل العميق للانفعالات، أولاها أن يقوم المرء بالحث العاطفي الذي يستطيع به أن يستدعي الانفعالات ما والثاني هو تدريب الخيالي أين يقوم الفرد باستدعاء الأفكار، والصور، ذكريات لحت العواطف ذات الصلة بموقف الذي هو فيه وقد اضاف 'أشفورت' استراتيجيات ثالثة تمثل في:

• **عرض العواطف الحقيقية** حيث يرى أن التعبير عن العواطف الحقيقية يعد الفئة الثالثة من العواطف التي يمكن للأفراد أن يستجيبوا بها تبعا لحدث انفعالي ما، ويعد هذا النمط مختلفا كليا عن التمثيل السطحي والعميق كطريقة لعرض العواطف المرغوب فيها تنظيميا كما عد هذا النمط أيضا طريقة لتنظيم العواطف، تنتج مستويات عالية من التأثير الإيجابي في العملاء (مناصرية, 2015).

11. اعراض الاجهاد النفسي:

تتمثل اعراض اجهاد النفسي في ضوء ما اورده كل من (جمعه سيد يوسف، 2004) و(حسين جميل الطهراوي 2008) فيما يلي:

العاب الجسدية تتمثل في:

- تغيرات في انماط النوم، الارق، النوم الزائد.
- تغيرات في الهضم، الغثيان، القيء، الاسهال وعسر الهضم.
- فقدان الدافع الجنسي والم الراس.
- الصداع بأنواعه، النصف في الدورة التوتر، والتوتر العالي، التعب التنمية اليدين والقدمين، فقدان الطاقة الدوار الأعماق، الارتعاش، العرق الزائد، الام واوجاع اماكن مختلفة من الجسم الم في العضلات خاصة في الرقبة الام الظهر وخاصة الجزء السفلي

1.11 أعراض الانفعالية:

تتمثل في سرعة الانفعال، تقلب في المزاج، سرعه الغضب، عصبية والعدوانية اللجوء الى العنف، اكتئاب وسرعه البكاء، الشعور بالاحتراق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط.

2.11 أعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية

تتمثل في:

- عدم الثقة الغير المبررة الان للآخرين ولونهم التحكم والسخرية من الآخرين اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين.
- التفاعل مع الآخرين بشكل الي غياب الاهتمام الشخصي.

3.11 الأعراض السلوكية:

- اضطرابات في الاكل فقدان الشهية او الشره.
- افراد في التدخين زيادة في تناول الكحول، وسائل العقاقير.

- وسواس المرض.

- قضم الأظافر.

4.11 الأعراض العقلية:

- فقدان التركيز وتدني أني في قوة الذاكرة.

- صعوبة اتخاذ قرارات ارتباك نوبات الهلع.

- انحراف عن الوضع السوي نسيان.

- تزايد عدد اخطاء انخفاض الإنتاجية.

كما اوضح (صبري عمران، 2008) ان اعراض إجهاد النفسي تتلخص في:

المشاعر: الشعور بالضيق والضغط، سرعة الغضب، الشعور بالخوف، تقلب المزاج.

الافكار: تقدير ذات المنخفض، عدم القدرة على التركيز، الخوف من الفشل النسبي المتكرر.

السلوك: الاندفاع في التعامل مع الآخرين على أتفه الاسباب وفقدان الشهية للطعام.

جسميا: زيادة التعرق، مشكلات النوم، سرعه ضربات القلب، مشكلات في الهضم، جفاف

الحلق والحنجرة. (الشويخ، 2022)

12. الآثار الاجهاد النفسي:

اشارك كل من (حسين جميل الطهراوي) و(شايع عبد الله مجلي) الى ان الى ان اثار

الاجهاد النفسي تكمن في:

اثار الجسمية: والتي قد تظهر في صورة اضطرابات سيكوسوماتيك رد فعل اي عضوك استجابة معدية او القلبية الاثار النفسية تنقسم الى اثار معرفيه نقص الانتباه، اضطراب الذاكرة، صعبه التركيز، زيادة معدل الاخطاء.

اثار انفعالية: كزيادة التوتر النفسي، اكتئاب، الوسواس بينما تعد الاضطرابات التي تفقد فرض التوازن، وقدرته على التكيف مع المواقف مختلفة كاضطرابات التغذية النوم العزلة (الشويخ،2022).

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للدراسة

1. منهج الدراسة

2. الدراسة الاستطلاعية

3. أدوات الدراسة

4. مجتمع وعينة الدراسة الأساسية

5. الأساليب الإحصائية المستعملة



تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني لأي بحث أو دراسة المحك أو المرجع الذي يتمكن الباحث من خلاله إثبات ما جاء في الجانب النظري للدراسة كما يتأكد من مدى وصحة فرضيات الدراسة على عينة البحث باستخدام المنهج الملائم للدراسة، وكذا أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة. وسنقسم هذا الفصل إلى جزئين نتناول في الجزء الأول الدراسة الاستطلاعية، وفي الجزء الثاني الدراسة الأساسية حيث نتناول فيها عينة الدراسة وأداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية.

1- منهج الدراسة:

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية، حيث تم تبني المنهج الوصفي الذي يمكن تعريفه في البحث العلمي على أنه الطريقة التي ترتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وصفا دقيقا وتفسيرها تفسيراً علمياً.

2- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية شيئاً ضروريا ومرحلة مهمة من مراحل البحث، فهي تساعدنا على التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة في جمع البيانات قبل استخدامها في الدراسة الأساسية، وهي الفرصة الوحيدة للتعديل ولا يتسنى له بعد ذلك التطبيق.

حيث تم توزيع استبيان الدراسة على عينة مكونة من 31 مربية من مربيات في دور الحضانة بولاية المسيلة

3- أداة الدراسة:

لقد قمنا باستعمال أداة الاستبيان التي تم بناؤها من خلال جمع البيانات الأداة تتعلق بالإجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة من أجل التوصل إلى نتائج دقيقة.

• وصف الأداة

تم تطبيق استبيان الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة "ربات البيوت" استبيان الإجهاد العاطفي هو أداة تم بناؤها من طرف مجموعة البحث بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة الأجنبية والعربية وتم اختيار محددات الاجهاد العاطفي وتم تقسيم الاجهاد العاطفي الى أربع محاور وزعت على 18 عبارة وجدول رقم (1) يوضح ذلك:

الجدول رقم (1) يبين محاور الاداة- الاجهاد العاطفي -

المحور	عباراته	متوسطه النظري
المجاملة العاطفية	من 1-5	12
تكرارية العرض العاطفي	من 6-9	10
تعبيرات العاطفية	من 10-13	10
التنافر العاطفي	من 14-18	12

جميع العبارات إيجابية الاتجاه تتنوع استجابات المبحوثين على الاستبيان في تدرج رباعي أبدا، نادرا، أحيانا، دائما حيث يتم اعطاء لكل بديل رقم أبدا 1 نادرا 2 أحيانا 3 دائما 4 وبعد تجميع استجابات المبحوثين على الأداة يكون المفتاح كالتالي:

تم الاعتماد على المتوسط الفرضي في البعد الأول مجاملة ال عاطفية 12.

تم الاعتماد على المتوسط الفرضي في البعد الثاني تكرارية العرض العاطفي 10.

تم الاعتماد على المتوسط الفرضي في البعد الثالث التعبيرات العاطفية 10.

تم الاعتماد على المتوسط الفرضي في البعد الرابع التنافر العاطفي 12.

أولا صدق الأداة:

الصدق (Validity): ويقصد به أن يقيس الاختبار ما وضع لقياسه. (مثلاً: اختبار ذكاء لا يجب أن يتحول لاختبار لغة أو اختبار ثقافة عامة) (مكفس 2026.ص03)

جدول رقم (2) يبين قائمة الاساتذة المحكمين

اسم المحكم	التخصص	الجامعة
شلابي عائشة	عام النفس	المسيلة
خرخاش أسماء	علم النفس	المسيلة
بوقرة عواطف	علوم التربية	المسيلة
بركات حمزة	علوم التربية	المسيلة
بركات عبد الحق	علم النفس	المسيلة
بوعلاقة فاطمة الزهراء	علم النفس	المسيلة
سمير مرزوقي	علوم التربية	المسيلة

ثانيا تعريف الثبات: (Reliability): ويقصد به مدى استقرار النتائج عبر الزمن أي أنه إذا أعيد الاختبار في ظروف مشابهة، فهل سنحصل على نتائج متقاربة أم أن النتائج ستختلف، فكلما كانت نتائج الاختبار صابته عبر الزمن زادة الموثوقية فيه. (مكفس 2026، ص03).

تم حساب صدق الاستبيان بطريقة صدق المحكمين، حيث تم توزيع الاداة في صورتها الأولية (انظر الملحق رقم 1) على مجموعة من المحكمين من جامعة المسيلة بقسم علم النفس، بلغ عددهم 7 أساتذة.

وبعد استرجاع الاداة وافق الخبراء عليها كما هي، وأصبحت في صورتها النهائية (انظر الملحق رقم 2) للتطبيق في الدراسة الحالية.

• ثبات:

– الثبات يشير: درجة استقرار نتائج أداة القياس، إذا ما أعيد تطبيقها على نفس الأفراد.

ثبات الاداة:

تم حساب ثبات الأداة -الاجهاد العاطفي- لدى المربيات العاملات بدور الحضانة ربات البيوت بطريقتين.

- طريقة الفاكرونباخ: تم حساب معامل الفا كرو نباخ للأداة وتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) يبين قيمة الفا كرو نباخ:

عدد الفقرات	الفا كرو نباخ
18	0.67

- من خلال قيمة "ألفا كرو نباخ" البالغة (0.67) يمكن الحكم على ثبات هذه الأداة.

التجزئة النصفية: تم تقسيم الأداة الى جزئين العبارات الفردية والعبارات الزوجية وتم حساب الارتباط بينهما عن طريق معامل التجزئة النصفية جتمان

جدول رقم (4) يبين معامل التجزئة النصفية.

ألفا كرو نباخ	الجزء 1	0.48
	عدد الفقرات	9 ^a
	الجزء 2	0.45
	عدد الفقرات	9 ^b
	إجمالي عدد الفقرات	18
الارتباط بين الأجزاء		
معامل سبيرمان - براون	الطول المتساوي	0.76
	الطول غير المتساوي	0.76
	معامل التجزئة النصفية لجتمان	0.75

من خلال معامل الارتباط ثبات التجزئة النصفية البالغ 0.62 وبعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان براون تحصلنا على قيمة ارتباط 0.76 وبتطبيق معامل تصحيح

الطول جتمان تحصلنا على قيمة ثبات بلغت 0.75 وهي قيمة كبيرة تدل على ثبات الاداة.

4-مجتمع وعينة الدراسة الأساسية:

1.4 مجتمع الدراسة:

يقصد به الافراد الذين لديهم خصائص واحدة ومشاركة يمكن ملاحظتها، والمجتمع الأصلي لدراستنا الحالية هو مربيات العاملات بدور الحضانة بمدينة المسيلة ضمن حوالي 40 حضانة.

2.4 العينة: تعرف على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة، وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي فالعينة تمثل جزءا من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات ويتم اللجوء إليها عندما تغني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع.

وفي دراستنا تم اختيار العينة بطريقة عنقودية حيث اخترنا من بين حوالي 40 مؤسسة حضانة في مدينة المسيلة اخترنا 6 مؤسسات والتي تمثل 10% من المجتمع ثم قمنا باختيار عينة ممثلة عن كل حضانة ليبلغ عددهم 31 مربية بولاية المسيلة.

5. الأساليب الإحصائية المستعملة:

- تم استخدام (الفا كرو نباخ) والتجزئة النصفية في حساب الثبات.
- اختبار "ت" لدراسة الفروق بين المتوسطات.
- اساليب النزعة المركزية: المتوسط الحسابي
- اساليب التشتت: الانحراف المعياري.

1. عرض نتائج الدراسة

- عرض نتائج الفرضية العامة

- عرض نتائج الفرضية الاولى

- عرض نتائج الفرضية الثانية

- عرض نتائج الفرضية الثالثة

- عرض نتائج الفرضية الرابعة

- عرض نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

2 . مناقشة نتائج الدراسة

- مناقشة نتائج الدراسة الفرضية الرئيسية الاولى

- مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الاولى

- مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الثانية

- مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الثالثة

- مناقشة نتائج دراسة الفرضية الفرعية الرابعة

- مناقشة نتائج دراسة الفرضية الرئيسية الثانية

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1.1 عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية العامة الاولى: ومنطوقها مستوى الإجهاد العاطفي لدى المربيات بدور الحضانة منخفض.

للتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب الفرق بين المتوسط الفرضي البالغ (45) ومتوسط المبحوثين على الأداة وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم(5) يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على الأداة (الإجهاد العاطفي الكلي) والمتوسط النظري البالغ (45) وتحصلنا على النتائج لتالية:

القرار	المتوسط النظري 45						الإجهاد العاطفي
	Sig	Df	T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	
دال	0.00	30	15.52	5.55	60.48	31	

من خلال الجدول رقم (5) ومن خلال قيمة "ت" البالغة (15.52) عند درجة الحرية (30) وبدلالة بلغت (0.00)، وهي أصغر من (0.05)، نستنتج أنه توجد فروق دالة إحصائية بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط النظري للأداة، وعند مقارنة المتوسطين نجد أن المتوسط الحسابي (60.48) أكبر وبشكل واضح من المتوسط النظري (45).

مما يشير إلى وجود فروق جوهرية بين متوسط المبحوثين على الأداة (الإجهاد العاطفي الكلي) والمتوسط النظري، وهذا يعني أن المربيات يعانين من درجة مرتفعة من الإجهاد العاطفي تتجاوز الحد المتوسط المفترض، أي أن عينة الدراسة تمر بضغط انفعالية ملموسة. ومنه يمكن الحكم على الفرضية بعدم التحقق.

وهذا ما اتفق مع دراسة شتوح 2023 التي اثبتت ان المربيات يعانين من مستوى احتراق نفسي قوي ومع دراسة بلمزوزي 2015 2016 التي وجدت مستويات مرتفعة من الاحتراق لدى المرأة العاملة.

ويمكن تفسير عدم تحقق هذه الفرضية بانه على الرغم من محاولات التكيف الوجداني الا ان صعوبة المهنة وضغوط العمل داخل الحضانة ادت الى استنزاف الابعاد العاطفية لدى المربيات مما جعلهن يعانين من مستوى مرتفع من الاجهاد العاطفي وهو ما يشير الى ان بيئة العمل قد تجاوزت قدرتهن على التحمل النفسي وهذا ما يؤدي الى حالة من الانهاك العاطفي المستمر فالمهن ذات الطابع الانساني تؤدي الى مستويات اجهاد مرتفعة اذا لم يتوفر الدعم النفسي والاجتماعي الكافي لمواجهة اعباء الحياة اليومية فمستويات الإجهاد تعتمد على الطريقة التي تدير بها المربية او الفرد مشاعره وينتج عنه :

التصرف السطحي (Surface Acting): يتضمن التظاهر بمشاعر غير حقيقية لإرضاء الآخرين، مما قد يزيد من الشعور بالتنافر العاطفي والزيف.

التصرف العميق (Deep Acting): حيث يحاول الفرد تعديل مشاعره الداخلية لتتوافق مع ما هو مطلوب، وهو ما قد يكون أقل إجهاداً إذا نجح الفرد في تحقيق الانسجام الداخلي. (مناصرية 2015 ص122)

1.1.1. عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الفرعية الاولى: ومنطوقها مستوى المجاملة العاطفية لدى المربيات بدور الحضانة متوسط.

للتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب الفرق بين المتوسط الفرضي البالغ 12 ومتوسط المبحوثين على بعد المجاملة وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم(6) يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على الأداة والمتوسط النظري البالغ (12) لمجموع الاتجاه نحو المجاملة العاطفية:

القرار	المتوسط النظري 12						
	Sig	درجة الحرية	T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المجاملة العاطفية
دال	0.00	30	21.39	1.64	18.81	31	

من خلال الجدول رقم (6)، ومن خلال قيمة "ت" البالغة (21.39) عند درجة الحرية (30) وبدلالة بلغت (0.00) وهي أصغر من (0.05)، نستنتج أنه توجد فروق دالة إحصائية بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط النظري لبعد المجاملة العاطفية، وعند مقارنة المتوسطين نجد أن المتوسط الحسابي (18.81) أكبر وبشكل واضح من المتوسط النظري 12.

مما يشير إلى وجود فروق جوهرية المتوسط النظري ومتوسط المبحوثين في بعد المجاملة العاطفية، وهذا يعني أن المربيات لديهن مستوى مرتفع جدا في المجاملة العاطفية مقارنة بالمتوسط المفترض، أي أن عينة الدراسة تميل إلى استخدام المجاملة العاطفية في تعاملاتها المهنية بشكل كبير.

ومنه يمكن الحكم على الفرضية بعدم التحقق، نظرا لوجود فروق واضحة ودالة إحصائية بين الأداء الفعلي للعينة والمتوسط النظري للأداة.

وهذا ما اتفق مع اطروحة هوشايلد (1983) التي تؤكد ان العاملين في المهن الخدمية يضطرون للإدارة مشاعرهم كجزء من اجرهم الوظيفي مما يجعا المجاملة العاطفية سلوكا نمطيا مرتقعا لديهم.

وهذا ما يفسر ان المربيات في دور الحضانة تمارس ما يسمى بالتمثيل السطحي للإخفاء مشاعر الاجهاد او التوتر الناتجة عن اعباءها كربة بيت واستبدالها بمشاعر ايجابية مصطنعة تتناسب مع طبيعة التعامل مع الطفولة المبكرة وهذا ما يتطلب منها جهدا عاطفياً كبيراً لإظهار الابتسامة والاهتمام الصادق. هذا الضغط لإظهار مشاعر "إيجابية" مصطنعة يؤدي إلى "سرعة الانفعال" وتقلب المزاج بمجرد العودة للمنزل، كنوع من تفرغ الضغط (Hochschild.1979.p551).

2.1.1. عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية: ومنطوقها مستوى تكرارية العرض العاطفي لدى المربيات بدور الحضانة عالٍ.

للتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب الفرق بين المتوسط الفرضي البالغ (10) ومتوسط المبحوثين على بعد تكرارية العرض العاطفي لدى المربيات بدور الحضانة وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (7) يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على الأداة والمتوسط النظري البالغ (10) لمجموع الاتجاه نحو تكرارية العرض العاطفي:

القرار	المتوسط النظري 10						
	Sig	درجة الحرية	T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	تكرارية العرض العاطفي
دال	0.00	30	9.26	1.66	12.77	31	

من خلال الجدول رقم (7) ، ومن خلال قيمة "ت" البالغة (9.26) عند درجة الحرية (30) وبدلالة بلغت (0.00)، وهي أصغر من (0.05)، نستنتج أنه توجد فروق دالة إحصائية بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط النظري لبعدها تكرارية العرض العاطفي، وعند مقارنة

المتوسطين نجد أن المتوسط الحسابي (12.77) أكبر وبشكل واضح من المتوسط النظري 10.

مما يشير إلى وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير تكرارية العرض العاطفي عن المتوسط النظري، وهذا يعني أن المربيات لديهن مستوى مرتفع جدا في تكرار العرض العاطفي، أي أن عينة الدراسة تقوم بالتعبير الانفعالي المتكرر أو المبالغ فيه خلال أداء مهامها.

ومنه يمكن الحكم على الفرضية **بالتحقق**، نظرا لوجود فرق دال إحصائيا وواضح بين الأداء الفعلي للمربيات والمتوسط النظري المفترض للأداة.

وهذا ما توافق مع دراسة عويسي 2015 2016 التي اكدت ان الضغوط العائلية المستمرة تزيد من العبء النفسي لدى المرأة العاملة

ويمكن تفسير ذلك لان طبيعة العمل مع الاطفال الصغار في الحضانة يتطلب عرضا عاطفيا مستمرا حنان صبر ابتسامة طوال ساعات العمل وهو مجهود تمثيلي يتكرر بشكل يومي وعال لتلبية احتياجات الاطفال النفسية كما يعود ذلك الى (نمذجة الدور الوالدي) التي تنقلها المربية من بيتها الى عملها مما يجعلها في حالة عرض عاطفي مستمر كآلية لضبط سلوك الاطفال وتحقيق الرضا الوظيفي.

فالتكرار المستمر والمطول للتفاعلات العاطفية مع الأطفال يؤدي مباشرة إلى أعراض جسدية مثل التعب المزمن، الصداع، واضطرابات النوم. كلما زاد "تكرار التفاعل" استنزفت الطاقة الجسدية للمربية بشكل أسرع. يمكن تفسير هذا الارتفاع بظهور "الأعراض الجسدية" (تعب، صداع) المذكورة في الخلفية النظرية نتيجة الاستهلاك المستمر للطاقة الانفعالية (الشويخ، 2022، 168، 170).

3.1.1. عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة: ومنطوقها مستوى التعبيرات العاطفية لدى المربيات بدور الحضانة منخفض.

للتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب الفرق بين المتوسط الفرضي البالغ (10) ومتوسط المبحوثين على الأداة وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (8) يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على الأداة والمتوسط النظري البالغ (10) لمجموع الاتجاه نحو التعبيرات العاطفية:

القرار	المتوسط النظري 10					
	Sig	درجة الحرية	T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد
دال	0.00	30	9.99	1.52	12.74	31

من خلال الجدول رقم (8) ومن خلال قيمة "ت" البالغة (9.99) عند درجة الحرية (30) وبدلالة بلغت (0.00)، وهي أصغر من (0.05)، نستنتج أنه توجد فروق دالة إحصائية بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط النظري لبعد التعبيرات العاطفية، وعند مقارنة المتوسطين نجد أن المتوسط الحسابي (12.74) أكبر وبشكل واضح من المتوسط النظري (10).

مما يشير إلى وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير التعبيرات العاطفية، وهذا يعني أن المربيات لديهن مستوى مرتفع في استخدام التعبيرات العاطفية، أي أن عينة الدراسة تميل إلى إظهار الانفعالات أو التعبيرات الوجدانية أثناء الممارسة المهنية.

ومنه يمكن الحكم على الفرضية بعدم التحقق، نظرا لوجود فرق واضح ودال إحصائيا بين الأداء الفعلي للمربيات والمتوسط النظري للأداة.

يمكن تفسير ارتفاع مستوى التعبيرات العاطفية لدى المربيات الى طبيعة التواصل غير اللفظي الضروري في التعامل مع الاطفال حيث يشكل الوجه والجسم الوسيلة الاساسية لنقل مشاعر الامان والقبول للطفل كما يعزى ذلك الى محاولة المربيات ربات البيوت الموازنة بين متطلبات الدور المهني والنزعة الوالدية مما يجعلهن يفرطن في استخدام التعبيرات العاطفية كأداة للضبط التربوي والاحتواء النفسي مما يؤدي بالمربية في تغيير تعبيراتها العاطفية لتتناسب مواقف مختلفة في الحضانه ثم في البيت يؤدي إلى نقص الانتباه وصعوبة التركيز فالإجهاد هنا يظهر على شكل تعبيرات قد تظهر في شكل عدم الثقة في التعامل مع أفراد الأسرة(الشويخ، 2022).

4.1.1. عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة . ومنطوقها مستوى

التنافر العاطفي لدى المربيات بدور الحضانه متوسط.

للتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب الفرق بين المتوسط الفرضي البالغ (12) ومتوسط المبحوثين على الأداة وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (9) يبين الفرق بين متوسط المبحوثين على الأداة والمتوسط النظري البالغ (12) لمجموع الاتجاه نحو التنافر العاطفي:

القرار	المتوسط النظري 12					
	Sig	درجة الحرية	T	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد
دال	0.00	30	11.22	2.07	16.68	31

من خلال الجدول رقم (9) من خلال قيمة "ت" البالغة (11.22) عند درجة الحرية (30) وبدلالة بلغت (0.00)، وهي أصغر من (0.05)، نستنتج أنه توجد فروق دالة إحصائية بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط النظري لبعد التنافر العاطفي، وعند مقارنة المتوسطين نجد أن المتوسط الحسابي (16.68) أكبر وبشكل واضح من المتوسط النظري (12) مما يشير إلى وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير التنافر العاطفي نحو الموضوع، وهذا يعني أن المربيات لديهن مستوى مرتفع في التنافر العاطفي، أي أن عينة الدراسة تعاني من فجوة كبيرة بين مشاعرها الحقيقية والمشاعر التي تضطر لإظهارها أثناء العمل.

ومنه يمكن الحكم على الفرضية بعدم التحقق، نظرا لوجود فرق واضح ودال إحصائيا بين الأداء الفعلي للمربيات والمتوسط النظري للأداة.

وهذا ما تعارض مع دراسة غرزولي وتوفيق (2022) التي وجدت ان مستوى الاحتراق وابعاده كان متوسطا.

ويمكن تفسير ارتفاع مستوى التنافر العاطفي لدى المربيات بوجود فجوة وجدانية بين الحالات الانفعالية الداخلية (الناجمة عن ضغوط ازدواجية الدور كربة بيت وعاملة) وبين متطلبات العرض العاطفي المفروضة مهنيًا في دار الحضانة فالمربية تضطر لتمثيل ادوار انفعالية لا تشعر بها حقيقة مما يولد لديها صراعا نفسيا يعرف بالتنافر العاطفي.

فالتنافر يحدث عندما تضطر المربية لتقليل التعارض بين ما تشعر به حقيقة وما تظهره للأطفال. هذا التناقض هو المحرك الأساسي لشعور "الاستنزاف العاطفي" والاحتراق النفسي ويشير هذا إلى وجود فجوة بين المشاعر الداخلية والمظهر الخارجي مما يدعم فرضية التعرض لـ "الاحتراق النفسي" والآثار النفسية كالقلق وتدني التركيز

التصرف السطحي للمربية (خداع الآخرين بالمشاعر دون خداع النفس) يولد لها شعوراً بالزيف، مما يربط النتائج بآثار معرفية مثل "تقدير الذات المنخفض" والارتباك (مناصرية. 2015).

2.1. عرض وتحليل نتائج ومناقشة الفرضية الرئيسة الثانية: ومنطوقها توجد فروق غير دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة تعزى لمتغير الوضعية العائلية (ربة بيت. ليست ربة بيت).

للتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب الفرق بين متوسطي المجموعتين على الأداة -استبيان الاجهاد العاطفي- وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (10) يبين الفرق بين متوسط ربات البيوت وغير ربات البيوت على الأدوات

الحالة الاسرية	العدد	المتوسط	الانحراف	T	درجة الحرية	Sig
ربة بيت	11	62.36	4.71	1.42	29	0.16
ليست ربة بيت	20	59.45	5.81			
المجموع	31	///	القرار غير دال			

من خلال الجدول رقم (10) ومن خلال قيمة "ت" البالغة (1.42) عند درجة الحرية (29) وبدلالة بلغت (0.16)، وهي أكبر من (0.05)، نستنتج أنه توجد فروق غير دالة إحصائية بين متوسط مجموعتي ربات البيوت وغير ربات البيوت وعند مقارنة متوسطيهما نجد ان المتوسطين متقاربين.

مما يشير إلى عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير الحالة الاسرية نحو الموضوع، وهذا يعني أن ربات البيوت وغير ربات لديهن نفس الاجهاد العاطفي، أي المربيات يعانين من نفس الدرجة من الاجهاد العاطفي

ومنه يمكن الحكم على ال فرضية بالتحقق

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الحميد بديوي (2020) التي اسفرت نتائجها عن عدم وجود فروق دالة احصائيا بين المعلمات متزوجات وغير متزوجات في الاحتراق النفسي

واتفقت كذلك مع دراسة بلمزوزي (2015، 2016) التي توصلت لعدم وجود فروق تعزى لمتغير نوع الوظيفة

ويمكن تفسير هذه النتيجة بان الجمع بين الوظيفة في الحضانة وادارة شؤون المنزل كربة بيت او كطرف في العائلة يخلق ضغطا مزدوجا وصراعا في الادوار مما يجعل الحالة الانفعالية للمربية ربة بيت وزميلتها التي لا تملك نفس الابعاء الاسرية متساوي وهو ما أدى لظهور هذه الفروق غير الدالة.

والمربيات اللواتي هن ربات البيوت قد اكتسبن خبرة عملية في التعامل مع الضغوط العائلية والاطفال مما جعلهن يكتسبن مرونة نفسية توازي او تعادل الضغوط الاضافية التي يواجهنها في المقابل قد تبذل المربيات الاخريات جهدا ذهنيا أكبر للتعويض مما يؤدي في النهاية الى تماثل في درجة الاجهاد يعني في حالة توازن.

لان الاجهاد العاطفي في دور الحضانة هو اجهاد بنيوي مرتبط بطبيعة مهنة الرعاية حيث تفرض مهنة بروتوكولا عاطفيا موحدا يستهلك الموارد النفسية للمربيات بغض النظر عن ادوارهم خارج العمل فالنظريات إلى أن الأفراد الأكبر سناً قد يمتلكون قدرة أفضل على السيطرة على عواطفهم مقارنة بالأقل عمراً الخصائص الشخصية: مثل "الصلابة النفسية" و"الكفاءة الذاتية" التي تحدد مدى قدرة المربية على مواجهة الضغوط دون الوصول لمرحلة الاستنزاف

بيئة العمل: مستوى الدعم الاجتماعي وطبيعة العلاقات داخل الحضانة يلعبان دوراً حاسماً في رفع أو خفض مستوى الإجهاد(سويدان ،2010، ص278,279)

خاتمة



خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي سلطت الضوء على الإجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة بولاية المسيلة، نخلص إلى أن النتائج الميدانية جاءت لتؤكد وبشكل جلي حجم الثقل النفسي الذي تتحمله هذه الفئة. فقد أظهرت البيانات أن المربيات يعانين من مستوى إجهاد عاطفي مرتفع، وهو ما يفسر ظهور الأعراض الجسدية كالتعب المزمن والصداع، نتيجة الاستهلاك المستمر للطاقة الانفعالية في التعامل اليومي مع الأطفال.

كما كشفت الدراسة عن اعتماد المربيات المفرط على المجاملة العاطفية والالتزام الصارم بقواعد العرض التي تفرضها الحضانة، مما يضعهن في حالة "تمثيل مستمر" للمشاعر. هذا السلوك الانفعالي لا يمر دون ضريبة نفسية؛ إذ تبين أن هذا النوع من التصرف السطحي والمطالبة بابتسامة دائمة يؤدي مباشرة إلى سرعة الانفعال وتقلب المزاج بمجرد العودة للمنزل، كآلية لا إرادية لتفريغ الضغط المتراكم.

وفي سياق متصل، برز التنافر العاطفي الحاد كمحرك أساسي لهذا الإجهاد، حيث تعيش المربية صراعاً داخلياً مريباً بين مشاعرها الحقيقية والتعبيرات التي يجب أن تظهرها. هذا التناقض هو ما يغذي شعور الاستنزاف والاحتراق النفسي، ويؤدي بمرور الوقت إلى آثار معرفية وسلوكية تتمثل في تدني تقدير الذات، وتشتت الانتباه، وصعوبة التركيز نتيجة صراع الأدوار بين العمل والبيت.

ومن النتائج الجوهرية التي توصلت إليها الدراسة، هي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد العاطفي بين المربية في البيت والمربية في الحضانة؛ مما يشير إلى أن طبيعة العمل مع الأطفال تفرض ضغوطاً متساوية بغض النظر عن السياق المكاني، وهو ما يستوجب إعادة النظر في آليات الدعم النفسي المقدمة لهن.

وبناءً على ما تقدم، تخلص الدراسة إلى ضرورة الانتقال من مرحلة التوصيف إلى التمكين، من خلال تخفيف حدة التنافر العاطفي عبر تشجيع التنفيس الانفعالي، وتقديم دعم

نفسى متخصص لمربيات البيوت أسوة بالعاملات فى المؤسسات. كما نوصى بتفعيل ورشات تدريبية تركز على الذكاء الانفعالى، لمساعدة المربية على إدارة تعبيراتها بمرونة تحميها من الاحتراق النفسى وتضمن استمراريته فى أداء رسالتها التربوية بتوازن وصحة نفسية.

قائمة المراجع



قائمة المراجع:

1. أبو عيطة، لانا عماد سمعان. (2024). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المربيات في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد 40، العدد 7.
2. أبو مسعود، سماهر مسلم عياد. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيفية علاجها [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
3. إيناس، محمد إبراهيم، وأسامة، محمد رجب. (2020). تأثير إدمان العمل على الاستنزاف العاطفي بتوسيط صراع العمل مع الأسرة: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعات إقليم الدلتا. مجلة البحوث التجارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، مصر.
4. بلمزوي، فاطمة الزهراء. (2016). الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة: دراسة ميدانية على عينة من العاملات الأرامل بولاية غرداية [مذكرة ماستر غير منشورة]. قسم علم النفس، جامعة غرداية، الجزائر.
5. بن عمر، ريمة، وبن حمودة، صفاء. (2022). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى مربيات أطفال الروضة: دراسة ميدانية ببعض رياض الأطفال بمدينة تڤرت [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
6. بوارى، عائشة، وبن عمر، نور الهدى. (2014). الإجهاد النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية بولاية ورقلة [مذكرة ليسانس]. قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
7. السنوسي، خيرية النابر. (2024). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في مدينة بني وليد. مجلة القلم، ليبيا.

8. سويدان، موسى. (2010). قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم: دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة. مجلة جامعة الأزهر بغزة -سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 2.
9. شتوح، فاطمة. (2023). الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 8، العدد 1، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة، الجزائر.
10. شعبان، منال محمد حسين. (2020). مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 25.
11. عاشور، الزهرة. (د.ت). علاقة تكوين مربية رياض الأطفال بتفعيل أدوارها: دراسة ميدانية. قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة البليدة 02.
12. عبد البصير، إلهام أحمد عبد الفتاح. (د.ت). الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. كلية التربية، جامعة حلوان.
13. عويسي، شفيقة. (2016). الضغط النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة: دراسة عيادية لحالتين (02) من خلال تطبيق اختبار تفهم الموضوع T.A.T [مذكرة ماستر غير منشورة]. جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
14. غرزولي، هدى، وسامعي، توفيق. (2022). مستوى الاحتراق النفسي لدى مربى الأطفال من ذوي الإعاقة الذهنية (الخفيفة والمتوسطة). دراسات نفسية وتربوية، المجلد 15، العدد 1، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، الجزائر.
15. قليل، محمد رضا. (2021). الاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى مربى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة ميدانية بالمركز الطبي البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنياً بتلمسان. مجلة دراسات نفسية وتربوية.

16. مجموعة البحث, 2022, الإبتزاز العاطفي وعلاقته بكل من: الإجهاد النفسي والضغط المهنية لدى عينة من أعضاء هيئة المعاونة بكلية التربية، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد 23. العدد 10 جامعة الإسكندرية.
17. منظمة الصحة العالمية. (2026، 30 مارس). الإجهاد (الضغط النفسي). أسئلة وأجوبة، مركز وسائل الإعلام. مسترجع من الموقع الإلكتروني لمنظمة الصحة العالمية
18. مكفس عبد المالك. 2025. 2026. محاضرات في القياس النفسي 2 لطلبة السنة ثانية علم النفس جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
19. مناصرية عمر، 2015، الجهد العاطفي في الإدارة التربوية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 21 ديسمبر، جامعة محمد بوضياف (المسيلة).
20. Greenberg ،M. (2017). The Stress-Proof Brain: Master Your Emotional Response to Stress Using Mindfulness & Neuroplasticity. New Harbinger Publications.
21. Hochschild ،A. R. (1979). Emotion Work ،Feeling Rules ،and Social Structure. American Journal of Sociology. (،
22. Matzo, M., & Sherman, D. W. (Eds.). (2015). Textbook of Palliative Care Nursing (4th ed.). Springer Publishing Company.

الملاحق



ملحق 1: استمارة تحكيم (مقياس الإجهاد العاطفي)

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس

استمارة تحكيم (مقياس الإجهاد العاطفي)

الأستاذ الكريم (ة) السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يشرفنا أن ندعوكم للمشاركة في تحكيم هذا الاستبيان وذلك في إطار التحضير لدراسة ميدانية. نرجو منكم تحكيم أسئلة هذا الاستبيان من حيث الانتماء للمحور ومدى قياسه لما وضع له.
الرجاء وضع × في المكان المناسب

ملاحظة: استجابات المبحوثين على الأداة ستكون على النحو التالي:

أبدا	نادرا	أحيانا	دائما
------	-------	--------	-------

الأستاذ (ة) المحكم (ة): تخصص الأستاذ (ة) المحكم

إشراف:

أعداد الطالبتين:

- مكفس عبد المالك

- مرزوقي هبة الرحمن

- علي صوشة مروة

الملحق 2: استبيان الاجهاد العاطفي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس

مقياس الإجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانه (ريات البيوت) دراسة على عينة من مربيات

دور الحضانه

عزيزتي المربية:

نضع بين يديك هذه الأداة بغية جمع البيانات عن جهدك العاطفي مع الأطفال في الحضانه لاستخدامها لأغراض البحث فقط نعلمك انه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة ولكن الاستجابة التي تعبر عن شعورك هي الهدف.

أبدا	نادرا	أحيانا	دائما
------	-------	--------	-------

إشراف:

إعداد الطالبتين:

- مكفس عبد المالك

- مرزوقي هبة الرحمن

- علي صوشة مروة

الرقم	البنود	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا
01	أظهر مشاعر إيجابية أمام الأطفال حتى وإن لم أشعر بها فعلا.				
02	ابتسم مجاملة للأطفال رغم شعوري بالتعب والضغط.				

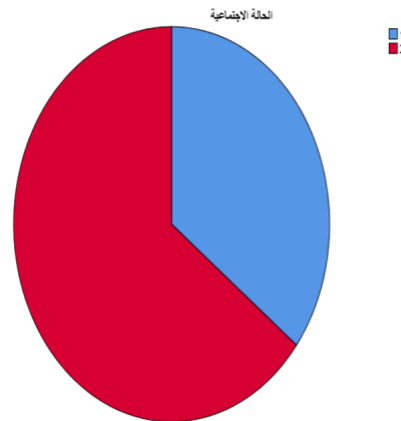
03	أحرص على إخفاء مشاعري السلبية أثناء العمل.				
04	أحاول استحضار مشاعر حقيقية من الحب والحنان (عميق)				
05	أعمل على تغيير مشاعري الداخلية لتتوافق مع العمل (عميق)				

الرقم	البنود	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا
06	أكرر نفس العبارات العاطفية يوميا دون أن أشعر بمعناها.				
07	أشعر أنني أؤدي نفس الدور العاطفي بشكل روتيني.				
08	أحرص على تجديد مشاعري الإيجابية في كل مرة (عميق).				
09	أنتفاع مع كل طفل بإحساس عاطفي متجدد (عميق).				

الرقم	البنود	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا
10	أضطر لإظهار مشاعر مختلفة حسب الموقف حتى لو لم تكن صادقة.				
11	أجد صعوبة في التنقل بين مشاعر متعددة خلال نفس اليوم.				
12	أستطيع التعبير عن مشاعري بطريقة تناسب كل موقف (عميق).				
13	أتكيف عاطفيا بسهولة مع احتياجات الأطفال المختلفة (عميق).				
الرقم	البنود	دائما	أحيانا	نادرا	أبدا
14	أشعر بتناقض بين ما أحس به داخليا وما أظهره خارجيا.				
15	أخفي مشاعر الغضب أو الانزعاج أثناء العمل.				
16	أؤدي دوري العاطفي رغم شعوري بالإرهاق النفسي.				
17	أحاول التوفيق بين مشاعري الحقيقية ومتطلبات عملي (عميق).				
18	أسعى لتقليل الفجوة بين إحساسي وسلوكي الخارجي (عميق).				

لكم منا جزيل الشكر والتقدير.

الملحق 3: مخرجات spss



الحالة الاجتماعية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	11	35.5	35.5	35.5
2	20	64.5	64.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الفرضية الرئيسية

:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة تعزى متغير الوضعية العائلية (ربة بيت. ليست ربة بيت)

Statistiques de groupe

	الحالة الاجتماعية	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المجموع الكلي	ربة بيت	11	62.36	4.717	1.422
	ليست ربة بيت	20	59.45	5.817	1.301

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances				Test t pour égalité des moyennes				
F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenn standard	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
							Inférieur	Supérieur

المجموع الكلي	Hypothèse de variance égales	2.054	.162	1.421	29	0.166	2.914	2.051	-1.281-	7.108
	Hypothèse de variance inégales			1.512	24.647	.143	2.914	1.927	-1.059-	6.886

2. مستوى الإجهاد العاطفي لدى المربيات بدور الحضانة منخفض

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المجموع الكلي	31	60.48	5.555	.998

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 45

t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur

المجموع الكلي	15.519	30	0.000	15.484	13.45	17.52
---------------	--------	----	-------	--------	-------	-------

*مستوى المجاملة العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة متوسط
*مستوى التنافر العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة (ربات البيوت) متوسط

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المجاملة	31	18.81	1.642	.295
التنافر- العائلي	31	16.68	2.072	.372

Test sur échantillon unique						
	Valeur de test = 12.5					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المجاملة	21.390	30	.000	6.306	5.70	6.91
التنافر- العائلي	11.226	30	.000	4.177	3.42	4.94

*مستوى تكرارية العرض العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة عالي

*مستوى التعبيرات العاطفية لدى المربيات العاملات بدور الحضانة منخفض

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
تكرارية-العرض-ع	31	12.77	1.668	.299
التعبيرات-ع	31	12.74	1.527	.274

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 10

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
تكرارية-العرض-ع	9.263	30	.000	2.774	2.16	3.39
التعبيرات-ع	9.999	30	.000	2.742	2.18	3.30

الملحق رقم 04: أوراق تسهيل المهمة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

مسيلة في : 2026/02/16

إلى السيد(ة):

الموضوع : تسهيل مهمة لإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة و بعد:

في إطار انجاز دراسة ميدانية لطلبة : سنة ثانية ماستر

الشعبة: علم النفس التخصص: العيادي

عنوان الدراسة: الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة (ربات البيوت) دراسة على عينة من مربيات دور الحضانة.

المشرف: د. مكفس عبد المالك

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطلبة المذكورين أدناه و تقديم المساعدة الممكنة و اللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، و ما يسمح به القانون، و هذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

رقم التسجيل: 212135078962
رقم التسجيل : 212135090770
رقم التسجيل:

1. اسم ولقب الطالب(ة): مرزوقي هبة الرحمان
2. اسم ولقب الطالب(ة): علي صوشة مروة
3. اسم ولقب الطالب(ة):

في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير و الاحترام





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

مسيلة في : 2026/02/16

إلى السيد(ة): مديرة حضارة الحب والأمان بالمسيلة

الموضوع : تسهيل مهمة لإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة و بعد:

في إطار انجاز دراسة ميدانية لطلبة : سنة ثانية ماستر

الشعبة: علم النفس التخصص: العيادي

عنوان الدراسة: الاجهاد العاطفي لدى المربيات العاملات بدور الحضانة (ربات البيوت) دراسة على عينة من مربيات دور الحضانة.

المشرف: د. مكفس عبد المالك

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطلبة المذكورين أدناه و تقديم المساعدة الممكنة و اللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، و ما يسمح به القانون، و هذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

رقم التسجيل: 212135078962
رقم التسجيل : 212135090770
رقم التسجيل:

1. اسم ولقب الطالب(ة): مرزوقي هبة الرحمان
2. اسم ولقب الطالب(ة): علي صوشة مروة
3. اسم ولقب الطالب(ة):

في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير و الاحترام



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila
Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Psychology

1985
جامعة محمد بoudiaf - المسيلة
University of Mohammed Boudiaf - M'sila

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

تصريح شرفي
خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله:

المسيد (ة):
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 211863307 والصادرة بتاريخ: 25/10/30
والمسجل بكلية علوم الاجتماعيات والعلوم الإنسانية بالمسيلة
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)
عنوانها:
دراسته تحت إشراف من:
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 25/05/2026

توقيع المعني (ة)

27 ديسمبر 2020

المرجع: القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila
Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Psychology



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

تصريح شرقي
خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله:

المعيد (ة): عبد المكي بن بوعبد الله الصفة: طالب. أستاذ. باحث. طالبة
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 17253.093.10 والصادرة بتاريخ: 2023.06.10
والمسجل بكلية علوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)
عنوانها: دراسة بعض الجوانب النفسية لدى طلبة الجامعة بولاية ميلة
والمسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس
أصرح بشرقي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 25/05/2023

توقيع المعني (ة)

المرجع: القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020