



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



الرقم التسلسلي: ...../2021

رقم التسجيل :

**الارهاق المهني لدى العاملين بالمناسبة الليلية  
دراسة ميدانية بمستشفى رزيق البشير – بوسعادة -**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في:

تخصص: علم النفس العيادي

شعبة: علم النفس

إشراف الدكتور :  
- دوباخ قويدر

إعداد الطالبة :  
- دفي فريال

السنة الجامعية: 2021/2020

اهدي هذا المجهود العلمي المتواضع الى:

- عائلتي الكريمة.

- المشرف على هذا العمل العلمي.

- الى زميلاتي وزملائي.

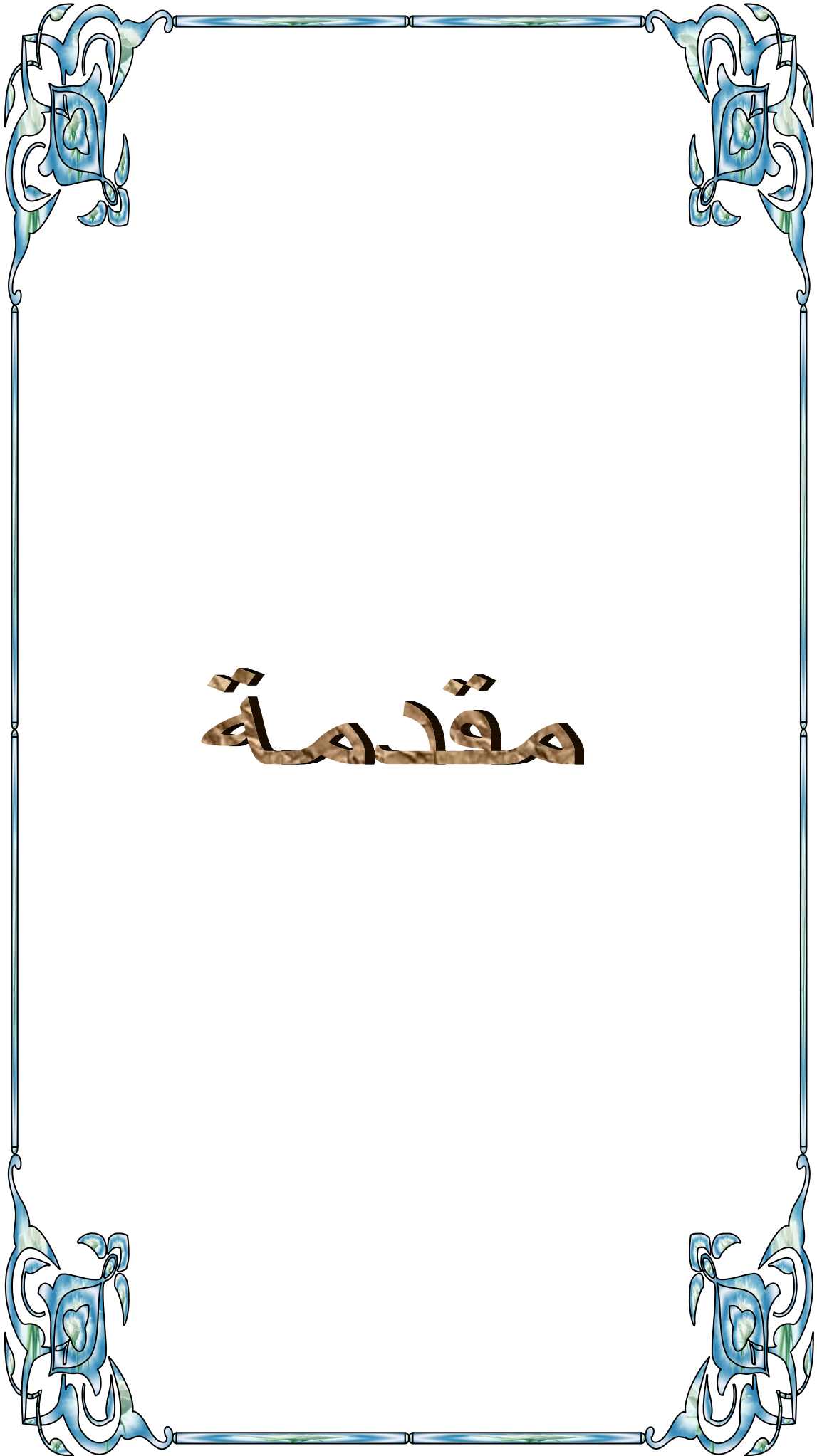
- الى أسرة قسم علم النفس دون استثناء أحد.

اليكم جميعا اهدي هذا العمل العلمي المتواضع.

# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ، ب	مقدمة
<b>الإطار النظري</b>	
<b>الفصل التمهيدي</b>	
04	1- أسباب و دوافع اختيار الموضوع.
04	2- أهداف البحث.
04	3- إشكالية البحث.
06	4- فرضية للبحث.
06	5- مصطلحات البحث.
<b>الفصل الأول: الإرهاق المهني</b>	
08	* تمهيد
09	1- مفهوم الإرهاق المهني.
11	2- أبعاد الإرهاق المهني.
12	3- مستويات الإرهاق المهني.
14	4- مراحل الإرهاق المهني.
16	5- خصائص الإرهاق المهني.
17	6- أسباب الإرهاق المهني
17	7- أعراض لإرهاق المهني
19	8- بعض النماذج المفسرة للإرهاق المهني
25	9- بعض الاستراتيجيات لمواجهة الإرهاق المهني
27	* خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: المناوبة الليلية</b>	
29	* تمهيد
30	1- مفهوم المناوبة الليلية.
30	2- أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة الليلية.
31	3- شروط العمل بالمناوبة الليلية.
31	4 - مخاطر العمل بالمناوبة الليلية.
32	5 - فوائد العمل بالمناوبة الليلية.
32	6- تبعات ومخاطر العمل الليلي
35	7- نصائح للعاملين بالمناوبة الليلية

37	* خلاصة الفصل
<b>الإطار التطبيقي</b>	
39	1- المنهج المستخدم و سبب اختياره.
39	2- أداة جمع المعلومات.
41	3- الدراسة الاستطلاعية.
42	4- مكان إجراء البحث.
42	5- العينة و طريقة اختيارها.
42	6- أساليب المعالجة الإحصائية.
43	7- عرض نتائج الدراسة و تفسيرها في ضوء فرضيات الدراسة.
45	* خاتمة
46	* فهرس المراجع
* الملاحق(المقياس/ ملخص الدراسة عربي/ انجليزي)	



# مقدمة

## مقدمة:

للعمل دورا كبيرا ومكانة هامة في حياة الإنسان، فهو ليس وسيلة لكسب الرزق فحسب بل أصبح بالإضافة إلى ذلك وسيلة لإشباع الكثير من الدوافع والحاجات النفسية، فهو بهذا يشكل محور النشاط الاجتماعي الذي ينبغي أني يحقق فيه الفرد أكبر قدر ممكن من التوافق. فالتطور السريع الذي يشهده العالم اليوم وعالم الشغل، أدى إلى مضاعفة الجهود من أجل التغيير في شتى المجالات والبيئات، الاجتماعية والتنظيمية والاقتصادية وحتى السياسية وغيرها، الأمر الذي جعل المنظمات والمؤسسات تعاني من عدة مشاكل خاصة منها المتعلقة بالعنصر البشري، وذلك من خلال ارضائه والتخفيف من حجم معاناته جراء ما يحصل له من مجهودات مهنية داخل وخارج عمله.

و يعد الارهاق المهني من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى السنوات الماضية؛ حيث تناولت أبحاثهم الارهاق المهني بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى، ووصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدمية، وتركزت أبحاثهم بكثرة على مهنة الطبيب و التمريض؛ حيث وصفت هذه المهن بأنها من أكثر المهن التي تسبب الضغوط، وقد تناول الباحثون أعراضها، وأسبابها، وتأثيرها على مجموعات من الفئات ، ومن المعروف إن أصحاب هذه المهن يعملون بنظام المناوبة الليلية (الدوريات) التي من الممكن أن تكون من مسببات الضغط المهني في بعض الأحيان ، و بالتالي فإن دراسة مثل هذه الظاهرة ربما يعود بالنفع على هذه الفئات ،حيث يكون بالإمكان تفادي آثارها السلبية ، والمساعدة في تمتعهم بصحة نفسية مستقرة نسبيا . إن هذا الاهتمام قد ازداد بدراسة ضغوط أنظمة العمل المختلفة، والعوامل التي من شأنها مقاومة تلك الضغوط قصد مساعدة نظام العمل بالمناوبة، العامل على تحقيق سلامته الجسدية والنفسية أو العوامل المساعدة على عملية التخفيف من أثرها. باعتبار نظام العمل بالمناوبة عاملا ضاغطا تبعا لخصائصه المتمثلة أساسا في التغيير المستمر لفترات العمل، فإنه بذلك يعتبر نظاما غير عادي لذلك ينظر إليه على أن انعكاساته النفسية والسلوكية منها الاحترق النفسي الذي يعتبر مشكلة جدية ينبغي التعامل معها بطريقة علمية. وتعتبر فئة الممرضين خصوصا المناوبين

بالمناوبة الليلية الشريحة الأكثر تعرضاً لهذه المجهودات، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات في هذا المجال، حيث أصبحت هذه الفئة تمثل شريحة واسعة فيا لوسط العمالي. وبشكل عام سوف نبحث في بحثنا هذا عن مستوى الإرهاق المهني لدى فئة هامة في القطاع الصحي هي (الأطباء/الممرضين) العاملين بنظام المناوبة الليلية.

# الاطار النظري

# الفصل التمهيدي

## الفصل التمهيدي

- 1- أسباب ودوافع اختيار الموضوع
- 2- أهداف البحث
- 3- إشكالية البحث
- 4- فرضية البحث
- 5- مصطلحات البحث

### 1- أسباب ودوافع اختيار الموضوع

التعرف على الارهاق المهني كمرض سيكوسوماتي من حيث أسبابه، مصادرة، استراتيجيات مواجهته..

- التعرف على طريقة العمل بالمناوبة الليلية و كذى اثارها السبية على العاقل

- التعرف على مستوى الإرهاق المهني الناجم عن طريقة العمل بالمنوبة الليلية.
- اكتشاف الاسباب المؤدية للإرهاق المهني لدى العاملين بالمنوبة الليلية
- محاولة الوصول الى اقتراحات قد تقلل من اثار الارهاق المهني لدى العاملين بالمنوبة الليلية بالمستشفيات العمومية
- قلة المراجع المتعلقة بموضوع الإرهاق المهني خصوصا باللغة العربية.

## 2- أهداف البحث:

- التعرف على مستوى الإرهاق المهني لدى عمال قطاع الصحة (أطباء/ممرضين) الخاضعين لطريقة العمل بالمنوبة الليلية .
- محاولة لفت الانتباه الى مخاطر طريقة العمل بالمنوبة الليلية سيكولوجيا و فتح افاق لبحوث أخرى تبحث في هذه الطريقة من العمل و علاقتها بالعديد من المشاكل النفسية التي تسببها للعاملين .

## 3- الاشكالية

مما لا شك فيه ان الانسان يواجه في حياته اليومية مجموعة من المجهودات الحياتية وذلك في ظل التغيرات الكبيرة في نمط الحياة التي شهدتها العالم على وجه الخصوص في الالفية الثالثة حيث اصبحت حياة الفرد غير مستقرة لان احداث الحياة اليومية تحمل معها ضغوطا يدركها الانسان عندما يساير باستمرار المواقف المختلفة في مجال حياته اليومية. ( نظمي عوده ابو مصطفى ، ديبه موسى الزين 2009 ص :305).

تعد ظروف الحياة الصعبة التي يمر بها الافراد و ما يرتبط بها من عقبات قد تعوق مجرى حياتهم و مشكلات تواجههم و مواقف ضاغطة تعترضهم حيث اصبح الافراد في حالة من عدم الاستقرار النفسي نتيجة لتراكم هذه المشكلات وتعقدها و تزداد الامور سوءا اذا لم يكن الفرد مهينا لمثل هذه الظروف و لا يمتلك الطرق والاساليب الوجدية التي تمكنه من التعامل الفعال مع هذه المواقف او انه يجهل طبيعة المشكلات التي تؤرقه وعندها قد يعجز عن مواجهتها ويصبح عرضة للتاثيرات السلبية للمواقف الضاغطة كاسجابة سلبية لضغوط المهنة و للظروف المحيطة بها

وتعتبر المهن ذات الطابع الانساني كالتعليم والادارة والتمريض والطب من اكثر المهن التي يتعرض فيها الموظف الى معوقات تحول دون قيامه بدوره المطلوب فقط توصل (ديوي) في دراسته الى ان مهنة الطب والتمريض من المهن الاكثر تعرضا للإرهاق المهني وقد ايدت بعض الدراسات ذلك فالعاملون والعاملات في المستشفيات يتعرضون الى درجات متباينة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل ومهنة التطبيب تعتبر واحده من المهن التي تتطلب من العاملين فيها مهاما تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط حيث انها تعد من المهن الضاغطة تجعل الكثير من العاملين غير راضين وغير المطمئنين

عن ادائهم المهني مما تترتب عليه اثار سلبية تنعكس على كفاءة ذاتهم وتوافقهم النفسي والمهني وهذه الضغوط لها ابعاد داخلية تختص بالشخص الذي يقوم بهذه المهنة ولها ابعاد خارجية تتمثل في البيئة المحيطة وما ينتج عنهما من اثار ضغط نفسي تظهر على شكل انفعالات نفسية او اعراض جسدية تختلف حدتها باختلاف طبيعة الافراد وطبيعة المؤثر الضاغط (احمد 2008. 02) و يشير العجائلية (2014): ان مهنيو الصحة العاملين بالمستشفيات العمومية يخضعون للعبء الكمي للمهنة اضافة الى اعباء فكرية وانفعالية تتزايد في المصالح ذات النشاط المكثف كما ان طبيعة العمل في هذه المهنة تخضع لعمل المناوبة ليلية وهذا ما يضيف عبئا اخر عليهم مقارنة بالمهن الأخرى (العجائلية. 2014. 21).

ومن خلال ما سبق يمكننا تحديد الاشكالية في التساؤل التالي  
ما هو مستوى الارهاق المهني لدى العاملين بالمناوبة الليلية (أطباء/ممرضين) بمستشفى رزيق البشير بوسعادة .

#### 4- الفرضيات

##### الفرضية العامة

يعاني العاملون بالمناوبة الليلية بالمؤسسة الاستشفائية رزيق البشير من مستوى عالي من الارهاق المهني

#### 5-التعريف الاجرائي لمفاهيم البحث:

##### المناوبة الليلية

تتبنى الباحثة تعريف " كالبنز " المناوبة الليلية حيث يعرفها على انها: " تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق من العمال لفترات عمل مختلفة اثناء ال 24 ساعة " ( p21 villeme, 1988 ) .

##### الارهاق المهني:

الإرهاق المهني: تتبنى الباحثة في هذه الدراسة تعريف "كريستينا ماسلاش" للإرهاق المهني والتي ترى بأنه: "يعبر على مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الأشخاص، وتتمثل هذه الأعراض في: الإجهاد الانفعالي، تبدال المشاعر، نقص الانجاز الشخصي".

# الفصل الأول

## الإرهاق المهني

### \* مدخل

- 1- مفهوم الإرهاق المهني.
  - 2- أبعاد الإرهاق المهني
  - 3- مستويات الارهاق
  - 4- مراحل الإرهاق المهني.
  - 5\_ خصائص الارهاق المهني.
  - 6- أسباب الإرهاق المهني.
  - 7- أعراض الإرهاق المهني.
  - 8 – بعض الاستراتيجيات لمواجهة الإرهاق المهني.
- \* خلاصة الفصل

### تمهيد:

تشير العديد من الأوساط العلمية أن الإرهاق المهني يساهم بحوالي 80% من أمراض العصر مثل النوبات القلبية، ضغط الدم، أمراض الجهاز الهضمي... خصوصا عند الأفراد العاملين في مهن تتسم بالصعوبة والدقة الناتجة عن تشابك المهام والواجبات فيها مما يجعلهم يقومون بها كما لا يتوقعون فلا هم راضون على أنفسهم ولا الآخرين راضون عنهم مما يجعلهم أسيري الإرهاق المهني.

وتعتبر ظاهرة الإرهاق المهني إحدى العوائق الأساسية التي تحول دون استفادة الفرد العامل من كل طاقاته الكامنة، حيث تجعله عرضة إلى الاستنزاف الداخلي والإحساس بالانهيار وعدم القدرة إضافة إلى فقدان الشعور بالسيطرة على العمل ومحرجاته، وزيادة

عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة والرتابة وعدم التجديد والإبداع، ... كل هذا من شأنه أن يعكس في بعض الأحيان أداءا سيئا للعامل تتبعه مشاعر سلبية نحو عمله بالرغم من الإمكانيات العالية والطاقات الكامنة الكبيرة التي يمتلكها .

عموما فقد جاء هذا الفصل متناولا للإرهاق المهني من خلال تحديد مفهومه، مستويات أبعاده، أسبابه، طرق قياسه، آثاره وسبل علاجه وأخيرا تناول بعض النظريات المفسرة له.

### 1- مفهوم الإرهاق المهني:

1-1- تعريف Kwasniewski.Garguillot : " الإرهاق المهني مصطلح يستخدم لوصف عرض من الإرهاق الانفعالي وتعايير تظهر كاستجابة للضغوط والإجهاد في الحياة المهنية، ويمكن تحديد ثلاثة أبعاد أساسية عند دراسة الإرهاق المهني يتمثل البعد الأول في الإجهاد الانفعالي حيث يشعر الفرد أنه لم يعد لديه ما يقدمه للآخرين سواء ذلك انفعاليا أو نفسيا . ويتمثل البعد الثاني في تبدل المشاعر وذلك من خلال تعرض الفرد للعزلة النفسية والاستبعاد الاجتماعي وذلك ما يؤثر سلبا على حياته الشخصية والمهنية، أما البعد الثالث فيتمثل في نقص الإحساس بالإنجاز الشخصي. (عبد الله جاد محمود، 2005، ص206)

1-2- تعريف MASLACH "ماسلاش" : يعبر الإرهاق المهني على مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس وتتمثل هذه الأعراض في : الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي. (زيد محمد التبال، 202، ص23)

1-3- تعريف 1980 FRENDBERGERE : يعبر الإرهاق المهني على حالة إنهاك للنواحي البدنية والذهنية "تؤدي إلى مفهوم سلبي للشخص نحو نفسه بالإضافة إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والآخرين زيادة إلى فقدان المثالية والشعور بالغضب. (أسامة كامل راتب، 1992، ص175)

1-4- تعريف "جولد" و"روث" 1994 GOLD & ROTH : يعبر الإرهاق المهني عن حالة تتسبب في شعور الفرد بأن إحتياجاته لم تلب، وتوقعاته لم تتحقق، ويتصف تحيبة الأمل، وتصحب بأعراض جسدية نفسية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات .

**5-1- تعريف 1980 CHERMISS شارمس:** يعبر الإرهاق المهني عن حالة نفسية تورق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية للآخرين. (سعيد الظفري، إبراهيم القريوتي، 2010، ص176)

**6-1- تعريف " ترش " " Truch " 1980 :** يعبر الإرهاق المهني عن تلك التغيرات السلبية في العلاقات و الاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما يعكس بشكل رئيسي بفقد الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات والتعامل معهم بشكل ألي. (وضاح محمد، 2009، ص4)

**7-1- تعريف "باينز" و "أرونسون" Bines &Aronson :** الإرهاق المهني يعبر عن حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة العمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي مواقف تحتاج إلى بحث مجهود انفعالي مضاعف. (سنابل أمين صالح جرار، 2011، ص12)

**8-1- تعريف "بيرلمان" و "هارثمان" :** الإرهاق المهني يعبر عن الاستجابة للإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين .

**9-1- تعريف "كيلي" و "جيل" killy & Gill :** يعبر الإرهاق المهني عن الاستجابة للضغط النفسي المتواصل والناجم عن أسلوب التعامل مع الآخرين خلال العمل .

**10-1- تعريف "لازاريس" 1984 Lazarus :** يعبر الإرهاق المهني عن حالة من الإجهاد نجمت بتأثير الإعياء، والمتطلبات المتواصلة والزائدة الملقاة على الأفراد بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية. (يوسف حرب محمد عودة، 1998، ص18، 19)

**11-1- تعريف تايلور :** الإرهاق المهني عبارة عن إرهاق واستنفاد القوة والنشاط .

**12-1- تعريف كيرياكو:** الإرهاق المهني هو تعبير عن مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة. (أحمد محمد عوض بن أحمد، 2007، ص17)

**13-1- تعريف محمود فتحي عكاشة :** الإرهاق المهني هو تعبير عن حالة استنفاد انفعالي لطاقات الفرد الجسمية، العقلية، الوجدانية، المهارتية نتيجة لعوامل التوتر والتدهور الناجمة عن ضغوط نفسية أو مهنية أو اجتماعية أو معرفية. (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص97)

**14-1- تعريف علي عسكر وآخرون:** الإرهاق المهني يعبر عن استنزاف واستنفاد بدني وانفعالي. (علي عسكرو وآخرون، 1986، ص10)

**2- أبعاد الإرهاق المهني:**

. ترى "ماسلاش وزملائها" "MASLACH ET AUTRES" أن صدام المهن الضاغطة بسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام وعدم الالتزام، وهما عكس اتجاهات العامل الأصلية وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد هي :  
**2-1- الاستنزاف الانفعالي :** وذلك من خلال استنزاف المشاعر الانفعالية للعامل بحيث أنه لا يستطيع العطاء كما كان من قبل، وتأخذ هذه المشاعر أشكالاً متعددة تتمثل في شدة التوتر، الإجهاد النفسي، شعور العامل بالوهن وبأنه ليس لديه شيئاً ما يقدمه للآخرين على المستوى النفسي .

**2-2- فقدان الآنية :** وتتمثل في تلك الاتجاهات السلبية التي يحملها العامل المصاب بالإرهاق المهني تجاه زملائه في العمل، وقد تحمل هذه الاتجاهات السلبية صورة ساخنة، وهي بالطبع لا تمثل الخصائص المميزة للعامل، وقد عرفت كل من "ماسلاش وبيبرز" "Maslach et Pines" هذا البعد من الإرهاق المهني بأنه : إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء، والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة .

**2-3- نقص الإنجاز الشخصي :** يحدث الشعور بنقص الإنجاز الشخصي حينما يبدأ العامل في تقسيم نفسه تقييماً سلبياً، وكذا حينما يفقد الحماس للإنجاز، وحينما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في عمله وغير قادر على الوفاء بعمل كل مسؤولياته الأخرى. (نوال بنت عثمان، بن أحمد الزهراني، 2008، ص15)

### 3- مستويات الإرهاق المهني :

**3-1- إرهاق مهني متعادل :** ينتج عن نوبات قصيرة من:

- **التعب المهني:** يقصد به الآثار السلبية لنشاط مستمر، كما يعتبر ظاهرة ناتجة عن استثارة الحواس لمدة معينة، و من آثاره تخفيض الأداء و الوظائف الحيوية التي ينجر عنها انخفاض في مستوى الرضا عن العمل، و زيادة في الإحساس بالجهد لينتهي الأمر في نهاية المطاف إلى الإخلال بالثبات الوظيفي للشخصية. (حموبوظيفة، 1996، ص136)

- **القلق :** حسب «كاتل و شاير» فان القلق يعبر عن حالة انفعالية ذاتية موقفية و مؤقتة أقرب ما تكون إلى حالة الخوف الطبيعي و يشعر بها كل الناس في مواقف التهديد، مما يؤدي إلى تنشيط جهازهم العصبي المستقل و يهيئهم لمواجهة مصدر التهديد، و تختلف شدة الحالة تبعاً لما يستشعره كل فرد من درجة خطورة في الموقف الذي يواجهه، كما تزول بزوال مصدر الخطورة أو التهديد، و تتغير حالة القلق في شدتها و تنذبذب عبر الزمن تبعاً للموقف المهدد للفرد. (فاروق السيد، 2001، ص25)

و من آثاره على العامل أنه يقلل من كفاءته و قدرته على التركيز و يضعف قدرته على مواجهة المشكلات لأنه يؤدي إلى إعاقة التفكير و السلوك و يؤدي إلى اضطرابات في

الشخصية كما ينقص تفاعله مع البيئة و مع الآخرين، و من ثمة إصابته بأمراض جسدية أو نفسية تستوجب العلاج. (صموئيل حبيب، 1999، ص24)

- **الإحباط**: يعبر الإحباط عن حالة تواجه الفرد عندما يعجز عن تحقيق رغباته، و قد يكون العائق خارجيا كالعوامل المادية، الاجتماعية، الاقتصادية، كما قد يكون داخليا كعيوب نفسية، جسدية أو حالات من الصراع النفسي و من آثاره على الفرد: فقدان الاهتمام بالسعادة في تفاعله مع الآخرين، عدم القدرة على التركيز و التذكر، الإحساس ببعض الآلام العضوية بدون إصابة هذه الأعضاء، اضطراب النوم، القلق الدائم، فقدان الثقة بالنفس، البكاء الدائم بدون سبب. ([michooo.net,06/07/2013,19:30.www](http://michooo.net,06/07/2013,19:30.www))

3-2- **إرهاق مهني متوسط**: ينتج من نفس الأعراض السالفة الذكر لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

3-3- **إرهاق مهني شديد**: ينتج عن أعراض جسدية مثل:

- **القرحة المعدية**: تحدث القرحة الناشئة عن العصارات الهضمية للضرر ما يحدث أن عصارات المعدة تأكل بطانة الأمعاء مسببة قرحة، و ما من شك في أن الضغط النفسي المستديم يمكن أن يخلف في النهاية الظروف المواتية لقرحة "الضغط النفسي" التي تأكل بطانة المعدة، كما أن القرحة تأتي أيضا عن القلق الزائد، كما أن القرحة تنجم عن الضغط النفسي الناتج عن مشاكل في العلاقات كالوقوع في فخ وظيفة ما.

(كاثرين مارسدن، 2003، ص285، 287)

- **آلام الظهر المستمرة**: و الناتجة عن اضطرابات نفسية دون إصابة الظهر عضويا.  
- **نوبات الصداع الشديدة**: الصداع يعبر عن إحساس الفرد بالألم في الرأس هذا الألم قد يأتي نتيجة للعديد من الاضطرابات التي تصيب الجسم، و يتفاوت الصداع من حيث شدته الأعراض المصاحبة لهو كذا موقعه في الرأس، و المقصود من أنواع الصداع هنا الصداع التوترى الذي عادة ما ينتج عنه الو بسيط إلى متوسط في معظم الحالات و ينتشر هذا الألم في الرأس، كما أنه قد يصل إلى خلفية العنق إلى أسفل الجمجمة و من آثاره الشعور بالألم، الضيق في منطقة الجبين أو في جوانب الرأس أو خلفيته، عدم الراحة في العنق أو الفك، الألم في فروة الرأس، الألم في عضلات العنق و الكتفين، الأرق، الشعور بالإرهاق، سرعة التهيج، فقدان الشهية. ([www.drsv.com,07/08/2013,10:31](http://www.drsv.com,07/08/2013,10:31))

و جدير بالذكر هنا أن الإرهاق المهني في هذا المستوى يأخذ كأساس مشكلة خطيرة.

4- **مراحل الإرهاق المهني**:

يرى "ماتيسون" و " انفاسيفيتش" أن الإرهاق المهني لا يحدث فجأة و إنما يمر بعدة مراحل نوردها فيما يلي:

**4-1- مرحلة الاستغراق:** في هذه المرحلة يكون مستوى الرضا عند العامل مرتفعاً، و يبدأ في الانخفاض كلما حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل و بين ما يحدث في الواقع العملي.

**4-2- مرحلة التبلد:** تتميز هذه المرحلة بما يلي:

- مرحلة تنمو ببطء.
- ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً.
- تقل الكفاءة و ينخفض مستوى الأداء في العمل.
- يشعر الفرد باعتلاء صحته البدنية.
- ينقل اهتماماته من العمل إلى مظاهر أخرى في الحياة لشغل أوقات فراغه كالهوايات، والاتصالات الاجتماعية.

**4-3- مرحلة الانفصال:** تتميز هذه المرحلة بما يلي:

- البدء في الانسحاب النفسي.
- اعتلاء الصحة البدنية.

- ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي: يعبر الإجهاد النفسي حسب "شوفلي" و "انزمان" 1998: عن حالة انتقالية من فقدان التكيف الوظيفي الذي تعكس أعراضه النفسية، الفيزيولوجية والسلوكية محاولة لم تنجح بعد للتكيف قد تطول أو تقصر، وإذا لم تنتهي هذه الحالة الانتقالية باستعادة توازن جديد فإنها تتطور الإرهاق مهني. (بن زروال فتيحة، 2007، ص38)

**4-4- المرحلة الحرجة:** هي أقصى مرحلة في سلسلة الإرهاق المهني، وفيها تزداد الأعراض البدنية، النفسية، السلوكية سوءاً وخطراً، وتحتل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى درجة الانفجار، كما يفكر الفرد في هذه المرحلة من الإرهاق المهني بترك عمله وقد يفكر في الانتحار أيضاً. (زيدان إيمان محمد مصطفى، 1998، ص63)

\*ويرى كل من "أويس" و "برودسكي" "Brodsky" & "Enduis" أن الإرهاق المهني يمر بأربعة مراحل هي كما يلي:

**1-مرحلة الحماس:** تتميز بزيادة جهد العامل وآماله وتوقعاته لاعتقاده أن العمل يستطيع أن يشبع له كل حاجاته.

**2-مرحلة الجمود والركود:** تتميز هذه المرحلة بأدائه لعمله ولكن بجهد وحماس أقل.

**3-مرحلة الإحباط:** تتميز هذه المرحلة بمحاولة العامل مساءلة نفسه عن الفائدة من عمله في ظل شعوره السلبي تجاهه حتى استقرار شعوره بأن العمل الذي يقوم به يعتبر تهديداً له.

\*أما الباحثة "حرتاوي" فتري أن الإرهاق المهني عند العامل يمر بثلاثة مراحل هي:

1-المرحلة الأولى: تتميز هذه المرحلة بشعور العامل بضغط العمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية لمواجهة تلك المتطلبات.

2-المرحلة الثانية: تتميز بمعانات العامل من التوتر والإجهاد، وذلك كردة فعل طبيعية لضغوط العمل.

3-المرحلة الثالثة: تتميز هذه المرحلة بحدوث تغيرات في سلوكيات العامل واتجاهاته نحو عمله تجعل منه غير ملتزم بمسؤولياته وواجباته نحوه. (عبد العلي مهند عبد سليم، 2003، ص34)

#### 5-خصائص الإرهاق المهني

-أن الإرهاق المهني يتمثل في انخفاض الإنتاج والتقدير المنخفض للذات، والتعامل -أنه يحدث عبر مراحل متدرجة ولا يحدث فجأة الجاف غير إنساني مع الآخرين.

-أنه ينتج من تفاعل العوامل الشخصية الداخلية مع العوامل البيئية الخارجية. - أنه يحدث نتيجة لإدراك الفرد أن ما يبذله من جهد في العمل لا يتناسب مع العائد من ذلك العمل أي لأسباب معرفية إدراكية.

- أنه ذو أساس نفسي ومع ذلك تتعدد مظاهره لتشمل أغلب جوانب الفرد لذلك فيمكن تعريف الإرهاق المهني نظريا بأنه حالة تصيب الفرد نتيجة الضغوط والحمل الزائد وعدم القدرة على التوافق معها، مما يؤدي لزملة من المظاهر المتعددة، حيث تشمل أغلب جوانب الحياة، مما يؤثر نظرة الفرد لنفسه وللآخرين أن أبعاد الإرهاق المهني ثلاثة: الإنهاك الانفعالي، تبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

-أنه يؤدي لأعراض سلبية تؤثر في حياة الفرد.

-أنه حالة مرضية لها صلة بالعمل وظروفه أي ضغوط العمل، وعدم الرضا عن أن الإرهاق المهني ينتج عقب تعرض الفرد للضغوط العمل ونقص المساندة الاجتماعية. -المستمرة والزائدة

-أنه يمثل حالة واستجابة سلبية نحو الآخرين .

-أنه يختلف من شخص لآخر نظرا الوجود الفروق الفردية واختلاف الطاقة النفسية من شخص لآخر.

-انه يحدث لمن لعمل و يتصل بالناس و يعمل بتفاني و طاقة زائدة في مجال عمله.

(محمود .2008.ص33)

## 6\_ أسباب الإرهاق المهني:

يرى أحمد ماهر أن هناك ثمانية أسباب رئيسية للإرهاق المهني، وذلك بعد تعقبه لأربعة عشرة دراسة تناولت موضوع الإرهاق المهني هي:

- العمل لفترات طويلة دون أخذ قسط من الراحة.
- غموض الدور.
- فقدان الشعور بالسيطرة على محرجات العمل.
- الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية.
- زيادة العبء في العمل وكثرة المهام المطلوبة.
- الروتين والملل في العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- الخصائص الشخصية للفرد. (أصلان صبح المساعيد، 2011، ص163)

## 7- أعراض الإرهاق المهني:

حددها "علي عسكر وآخرون" وفقا لثلاثة أضاف كما يلي:

### 1.7- أعراض سلوكية: تتمثل في:

- التغيب عن العمل.
- تدني مستوى الأداء.
- الانسحاب والميل.
- النظر إلى الساعة بين الفينة والأخرى.
- الاستمرارية والتكرار في حساب الأيام والعطل.
- عدم الاهتمام بالهندام.
- عدم أخذ قسط من النوم. (الجوارنة والبطانية، ص76، 78)

### 2.7-- أعراض انفعالية: تتمثل في:

- القلق المبالغ فيه.
- انعدام الغضب.
- انعدام المرونة في المعاملة.
- الشعور المتكرر بالإحباط.
- الإكثار في استخدام الآليات الدفاعية في التعامل مع الآخرين.
- النظرة السلبية للذات.
- الإحساس باليأس والعجز والفتل.

- الشعور بالخوف. (الزغلول رافع، ص243)

### 3.7-- أعراض فسيولوجية: تتمثل في:

- اضطرابات المعدة.
- ارتفاع ضغط الدم.
- الشعور بالتعب عند القيام بأقل مجهود.
- زيادة ضربات القلب.
- النسيان.
- الملل.
- اضطرابات النوم. (الجمالي فوزية عبد الباقي, ص 151, 204)
- ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي والذي إذا لم يتم التكفل به فإنه يتطور فيما بعد الإرهاق مهني. (بن زروال فتيحة، 2007، ص 38)

## 8- بعض النماذج المفسرة للإرهاق المهني:

### 1.8- نموذج شواب وآخرين "Schwab" 1986 للإرهاق المهني:

قدم "شواب وزملائه نموذجاً يوضح فيه طبيعة الإرهاق المهني وذلك من خلال تحديد مصادره والتي أرجعها إلى عوامل شخصية وأخرى مهنية في تلك العوامل المرتبطة بالعامل وذلك من خلال توقعاته المهنية بالإضافة إلى بعض المتغيرات الشخصية كالسن، الجنس، المستوى التعليمي، بالإضافة إلى السنوات التي قضاها في مزاويلته للمهنة، أما العوامل المهنية فقد أرجعها "شواب وزملائه" إلى عدم مشاركة العامل في اتخاذ القرارات، غموض وصراع الدور بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي السلبي الذي يلقاه العامل من طرف الآخرين. كما حدد "شواب وزملائه" في نموذجه لتفسير الإرهاق المهني ومظاهره والتي حددها في الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي، ويخص أيضاً الآثار الناجمة من الإرهاق المهني في بعض السلوكيات التي حددها في التعب لأقل مجهود، زيادة معدل الغياب، ترك المهنة بعد النفور منها.

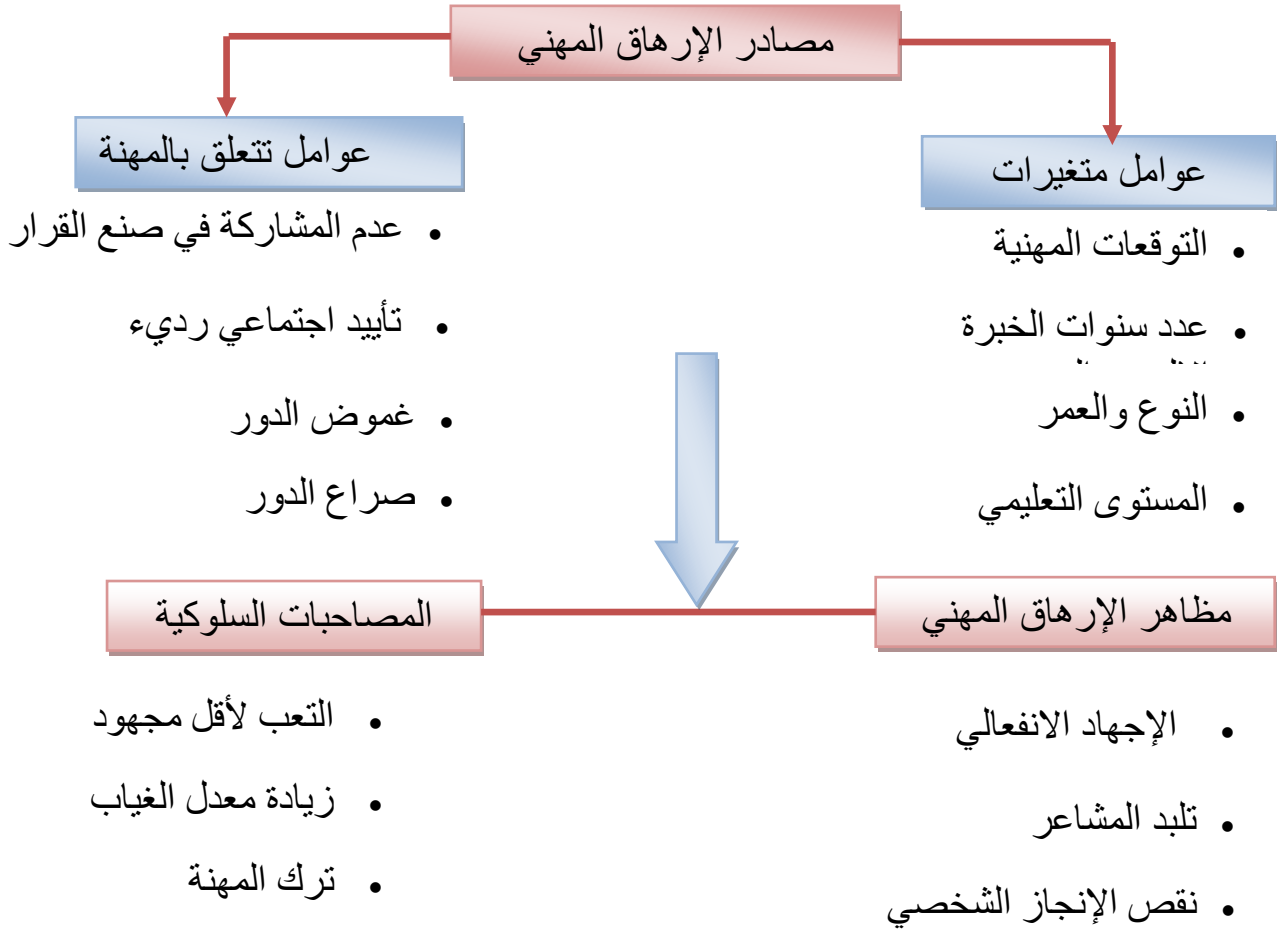
يتضح من خلال نموذج "شواب وزملائه" في تفسير ظاهرة الإرهاق المهني مايلي :

1- من حيث مصادر الإرهاق المهني: ركز على العوامل الشخصية والعوامل المتعلقة بالمهنة، ولكنه أهل المنظمة وسياساتها باعتبارها مصدراً مهماً من مصادر الإرهاق المهني وذلك من خلال سياساتها في تقويم أداء العاملين، صرامة وجمود التنظيم، نظم الأجور والحوافز، ...

2- من حيث آثار الإرهاق المهني: ركز «شواب وزملائه» على بعض الآثار السلوكية وأهمها بعضها الآخر وكثرة استخدام الحيل الدفاعية، قلة الخلود إلى الراحة، عدم الاهتمام

بالمظهر الخارجي، كما أنهم أهملوا الآثار الانفعالية والفيزيولوجية الناجمة عن الإرهاق المهني.

شكل رقم (1) يوضح نموذج "شواب وزملائه" للإرهاق المهني.



المصدر: نوال بنت عثمان، مرجع سابق، ص 45.

## 2.8- نموذج شيرنس للإرهاق المهني : Cherniss 1985 :

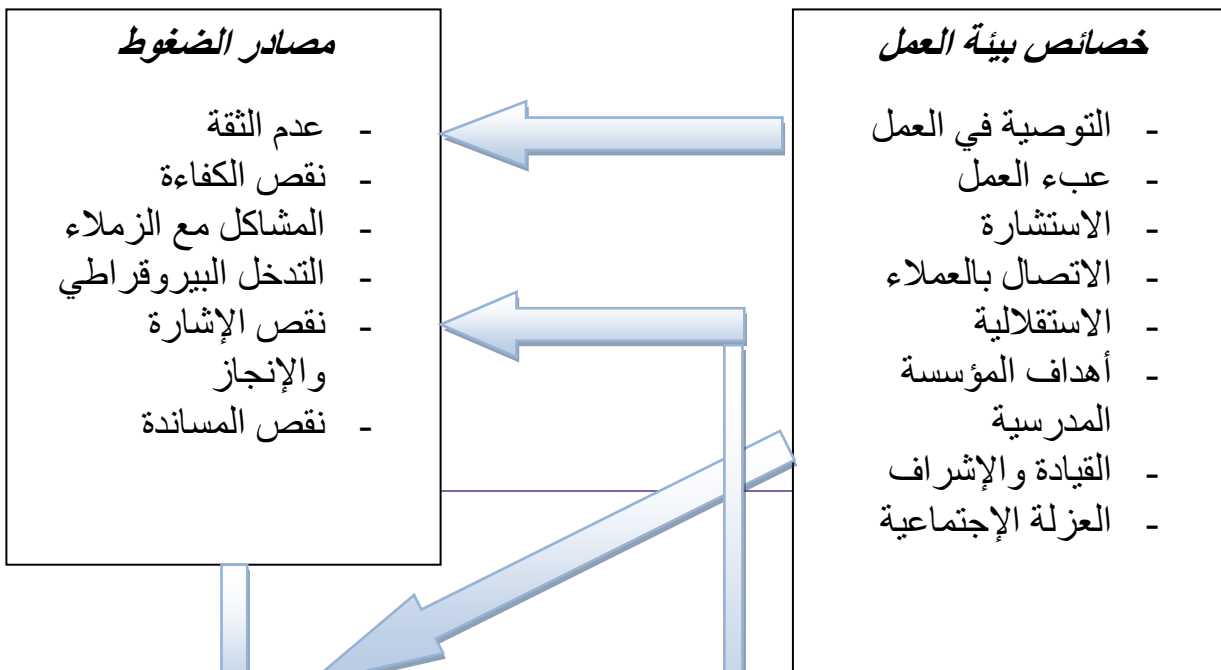
قدم " شيرنس " نموذجاً يفسر فيه طبيعة الإرهاق المهني وذلك من تأكيده على أن الإرهاق المهني ينشأ من خلال التفاعل السلبي لكل من الخصائص الشخصية للعامل ومتغيرات بيئة العمل، وقد حدد خصائص شخصية العامل في خصائص ديموغرافية (السن، العمر، المستوى التعليمي) بالإضافة إلى توجيهاته المهنية والمطالب والتدعيمات من خارج العمل، كما يخص "شيرنس" المتغيرات البيئية في التوجيه المهني، عبء العمل، الاستشارة، الاتصال بالعملاء، الاستقلالية أهداف المؤسسة، نمط القيادة والإشراف، العزلة الاجتماعية . وقد أشار "شيرنس" لعدة مصادر للضغوط تنجم عن التفاعل السلبي بين العامل ومتغيرات بيئة عمله منها :

عدم ثقة العامل بذاته، نقص الكفاءة، المشاكل مع الزملاء، التدخل البيروقراطي، نقص الإثارة والإنجاز، نقص المساندة الاجتماعية، وهذا ما يؤدي إلى ظهور اتجاهات سلبية كعدم وضوح أهداف العمل، نقص المسؤولية الشخصية، التناقض بين المثالية والواقع، الاغتراب، نقص الاهتمام بالذات وهي مؤشرات الإرهاق المهني، حسب "شيرنس" .

- تعقيب: يلاحظ من خلال نموذج "شيرنس" تركيزه على تفاعل متغيرات بيئة العمل وبعض المتغيرات الشخصية وأكد على أن التفاعل السلبي يسبب هاتين المصدرين مما قد يكونان مصدراً للضغوط لدى العامل يؤديان به إلى تكوين اتجاهات سلبية تؤدي به إلى الإرهاق المهني .

ومما يلاحظ أيضاً من خلال هذا النموذج أن "شيرنس" أهمل الجانب النفسي في شخصية العامل كمصدر مهم من مصادر الإرهاق المهني، كما أهمل "شيرنس" الآثار النفسية والفيزيولوجية الناجمة عن الإرهاق المهني .

### شكل رقم(2) يوضح: نموذج شيرنس للإرهاق المهني 1985 :

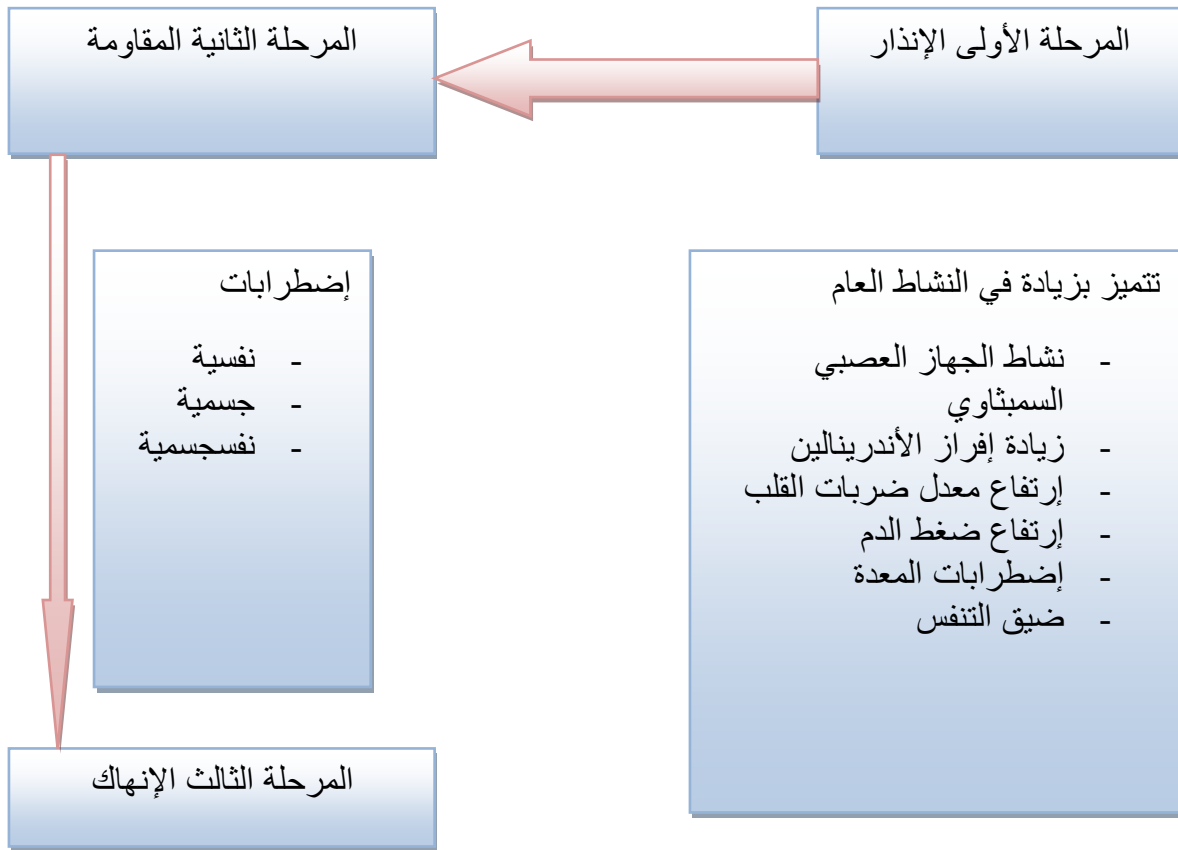


المصدر: نوال بنت عثمان، مرجع سابق، ص 41.

### 3.8- نموذج زملة التكيف G.A.S "هانز سيلبي" 1967 :

يرى "هانز سيلبي" في نموذجه الذي طوره بعد ذلك وأطلق عليه زملة التوافق العام 1967 أن معانات العامل المكررة من الإرهاق المهني، تنجم عنه مضاعفات على شخصيته على الصعيد الفيزيولوجي (زيادة في نشاط الجهاز العصبي السمبثاوي، زيادة إفراز الأدرنالين، زيادة نبضات القلب، ارتفاع في ضغط الدم، القرحة المعدية، ضيق التنفس) وذلك كمرحلة أولية لمواجهة الإرهاق المهني سماها بمرحلة الإنذار وعند عدم مقاومته تلك المضاعفات استخدم الآليات الدفاعية كمرحلة ثانية سماها هانز سيلبي مرحلة المقاومة يصاب العامل بأمراض سيكوسوماتية ليصل العامل إلى مرحلة متقدمة من خطر الإرهاق المهني سماها هانز سيلبي مرحلة الإنهاك والتي تكون نتيجة الاستمرارية الطويلة في مواجهة العامل للمواقف الضاغطة والفشل في ذلك وفيها تحدث تغيرات على شخصية العامل أشد وأصعب من المراحل السابقة (..... الصحة والمرض، نقص في الأداء، الاكتئاب، نقص الدافعية

شكل رقم (3) يوضح نموذج زملة التكيف G.A.S "هانزسيلي" 1967 :



- إعتلال الصحة
- نقص الأداء
- نقص الدافعية
- إضطرابات نفسية

المصدر: نوال بنت عثمان، مرجع سابق، ص51.

### 9- بعض استراتيجيات مواجهة الإرهاق المهني:

هناك العديد من الإستراتيجيات لمواجهة الإرهاق المهني انطلاقاً من مصادره (شخصية، بيئة العمل) ويمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

#### 9.1- بعض الإستراتيجيات المتعلقة بالعمل :

- الكشف الطبي المبكر من خلال الاستعانة بأخصائي نفسي ومباشرة العلاج قبل بلوغه مرحلة متقدمة.

- الخلود إلى الراحة بين الفينة والأخرى أثناء العمل .

- المساندة الاجتماعية مثلاً من طرف الزملاء في العمل (جماعات رسمية/ غير رسمية) ذوي الخبرة للتخفيف من المعانات وتجنب المشكلات.

- العلاج الروحي.

- البحث عن فرص عمل بديلة .

- تغيير فلسفة الحياة السلبية وتغييرها بفلسفة أخرى أكثر إيجابية (تفاؤلية، اجتماعية).

- إجراء بعض التمارين الرياضية .

- الخضوع إلى التدريب لمواجهة مشكلات العمل من خلال تعديل السلوكات وتغيير الاتجاهات السلبية نحوه.

- الخروج من العزلة والانطواء وذلك من خلال التحدث مع الآخرين ومناقشة المشكلات.

- المشاركة في اتخاذ القرارات .

- تفويض السلطة للتخفيف من عبء كثرة الواجبات والمسؤوليات .

#### 9.2- بعض الإستراتيجيات المهنية :

تتعلق بدور الإدارة في مساعدة العمال المصابين بالإرهاق المهني وذلك حسب (Latack 1992، 1992، William 1992، Koeske 1993) .

- تحسين العلاقة بين كافة العاملين .

- العدالة والدقة والموضوعية في تقييم الأداء.

- توضيح معايير الترقية والاعتماد على العدالة ودرجة الإستحقاقية فيها .
- تغيير نظام الأجور والحوافز الغير عادل والذي لم يلقى التأييد والرضا من طرف العمال.
- تحليل الوظائف للوقوف على المشكلات والمخاطر ومواقف الصعوبة فيها لأخذ التدابير اللازمة واتجاهها.
- إعادة تصميم الوظائف خصوصا التي تؤدي إلى التعب والملل.
- التقدم المهني والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- تطوير برامج الاختيار والتعيين.
- استخدام نظم تدريب متطورة والتكثيف من الدورات التدريبية (كما/نوعا) وتشجيع العمال على الخضوع لها.
- تشجيع العمال على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.
- إيجاد برامج لمساعدة العاملين "اجتماعيا، اقتصاديا"، (علي بن شويل القرني، 2000، ص79، 80)

### خلاصة الفصل:

يعتبر الإرهاق المهني ظاهرة نفسية تصيب العمال تظهر في شكل تعب نفسي وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل وكذا قلة الانجاز، كما تؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب ومنه انخفاض مستوى أدائه المهني مما يعكس ذلك بالسلب على جماعة العمل من جهة والمؤسسة التي يشتغل بها من جهة أخرى.

لذلك يتوجب على أصحاب القرار بالمؤسسات التعامل مع هذه الظاهرة بذكاء و بأساليب مرنة من خلال العمل على إشراكهم في اتخاذ القرارات و وضع الأهداف و كذا العمل على تحريكهم بكل الوسائل المحفزة المادية و المعنوية، بالإضافة إلى تكثيف الدورات التدريبية المتعلقة بالجانب السلوكي و العمل على تغيير اتجاهات وسلوكياتهم السلبية اتجاه أنفسهم و زملائهم و المؤسسة بشكل عام.



# الفصل الثاني

## فصل المناوبة الليلية

### تمهيد

- 1- مفهوم المناوبة الليلية.
- 2- اسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة الليلية.
- 3- شروط العمل بالمناوبة الليلية.
- 4- مخاطر العمل بالمناوبة الليلية.
- 5- فوائد العمل بالمناوبة الليلية.
- 6- تبعات ومخاطر العمل الليلي.
- 7- نصائح للعاملين بالمناوبة الليلية.

### خلاصة الفصل

#### تمهيد:

نظر للتطور التكنولوجي السريع و التدفق اللامتناهي للمعرفة و نظرا لبروز العولة و المنافسة كظاهرتين غيرت موازين العالم الاقتصادي و نظرا لبروز منظمات عملاقة بألاف العاملين و نظر لكثير الطلب على السلع و الخدمات خصوصا من تلك المنظمات ذات الجودة و الكفاءة، كل ما سبق عجل بظهور العديد من أنظمة دوام العمل للحفاظ على سيرورة العمل و الحفاظ على الوفاء و الالتزام للوكلاء و الزبائن بما عهدوا عليه من تلك المنظمات و من

بين أنظمة العمل نجد نظام العمل بالمناوبة الليلية هذا النظام التي له اثار وخيمة على شخصية العامل من خلال الجانب السيكولوجي.

### 1- مفهوم المناوبة الليلية:

**1.1- يعرف** على انه كل نشاط يقوم به الفرد خلال فترة محددة للراحة (من الساعة العاشرة مساء الى السادسة صباحا) ويعرف العمل الليلي حيث تكون فيه جميع الوظائف البيولوجية معاكسة للنشاط خلال ساعات العمل العادية في فترة الصباح والمساء عن طريق نظام المناوبة. (عبيدي سناء 2018 ص:616)

**2.1- وفي** تعريف اخر يعتبر العمل الليلي: "ذلك السلوك الذي يتم فيه صرف الطاقة واداء وظائف معينة ليلا من الساعة العاشرة مساء الى الساعة الخامسة صباحا حيث يكون الرتم والمسار البيولوجي للعامل معاكس لنشاطه خلال ساعات العمل العادية". (بوديسة وردية خلفان رشيد 2020 ص 258)

**3.1- و** يعرف العمل بالمناوبة الليلية أيضا بأنه: "هو العمل في المناوبة الثالثة والتي تبدأ عموما من الساعة الحادية عشر مساء الى الساعة السابعة صباحا ذلك في المؤسسات التي تقوم بتشغيل العمال بثلاث مناوبات".

**4.1- ويعرف** "كامبنز" العمل بالمناوبة الليلية على أنه: «هو عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق من العمال لفترات عمل خلال اوقات مختلفة اثناء العمل 24 ساعة. (villeneur : 1988 :p21)

**5.1-** ويعرف " فيو " العمل بالمناوبة الليلية بأنه: "تعاقب فرق العمل مع تنظيم وقت العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة لعمال دون انقطاع". (sovoyant:1977: p250)

**2- اسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة الليلية:**

ان الاهتمام بدراسة دوريات العمل يدفعنا الى البحث عن اسباب وجود هذا النمط من التنظيم والدوافع التي سعت لتجسيده فقد يكون الباعث لهذا النظام مختلف اما اقتصادي او خدماتي اجتماعي او تقني سنحاول التطرق لها في النقاط التالية:

**1.2- اسباب اقتصادية:** لقد ادت الحاجة الى انتاج اكبر لتلبية حاجات السوق والربح السريع للمؤسسات وكذلك رغبة المؤسسات في استغلال العمل بالمناوبة الليلية تجهيزاتها بصورة مكثفة لمسايرة التطور التكنولوجي والاجتماعي اضافة الى عامل المنافسة.

**2.2- اسباب تقنية:** لعبت العوامل التقنية دورا هاما في ظهور وكثرة انتشار دوريات العمل لان بعض العمليات الصناعية وبعض الانواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف انتاجي معين وحتى لا تصاب البالات والمواد المستعملة في العملية الانتاجية بالضرر وقد ازدادت الحاجة الى استخدام الدوريات في المجال العسكري خصوصا اثناء الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة.

**3.2- اسباب اجتماعية:** تستدعي بعض المصالح الخدماتية مواصلة العمل بها دون انقطاع خلال 24 ساعة وعلى مدى ايام الاسبوع كما هو الحال في مصالح الامن والاطفاء والمستشفيات..... الخ وذلك للعمل على تلبية حاجات المواطن المستعجلة فور وقوعها لان اي تأجيل او تأخير لذلك يمكن ان ينجر عنه ما لا يحمد عقباه. (عزاوي جيلالي;2014: ص:19,20)

**3- شروط العمل بالمناوبة الليلية:** نورد أهمها فيما يلي:

- لا يجوز تشغيل العمال من كلا الجنسين الذين يقل عمرهم عن 19 سنة في اي عمل ليلي.  
- يمنع المستخدم من تشغيل العاملات في الاعمال الليلية الا برخصة خاصة من مفتش العمل المختص اقليميا.

**4- مخاطر العمل بالمناوبة الليلية:**

- زيادة نسبة الاصابة بخطر النوبات القلبية والسكتات.  
- اضطرابات في النوم.  
- احتمال اصابة بالأمراض الخطيرة بما في ذلك السكري والاورام وامراض القلب الاوعية الدموية والرئة والغدد الصماء والعصبية.  
- التسبب في اضرار على مستوى بنية الحمض النووي.  
- تزايد مخاطر سرطان الثدي لدى النساء.  
- ارتفاع ضغط الدم ومستويات الكوليسترول.

- اضطرابات في الجهاز الهضمي.

#### 5- فوائد العمل بالمناوبة الليلية:

العمل بالمناوبة فوائد ونتائج إيجابية واضحة أهمها استغلال رأس المال واستثماره من خلال العمل دون توقف أي المال الناتج عن الربح يستثمر في مشاريع أخرى وهكذا إضافة إلى تغطية الطلب برفع الإنتاج وخلق مناصب شغل جديدة من خلال مناوبة العمال لبعضهم البعض أثناء أداء العمل وبالتالي إدخال عمال جدد، أي توفير مناصب شغل أكبر، كما أن لهذا النظام فوائد فله عيوب واضحة انعكست على العامل بالدرجة الأولى. ( لعريط بشير، مرجع سابق. 2007. ص. 42.)

#### 6- تبعات ومخاطر العمل الليلي:

أكدت دراسة حديثة أن العمل في دورات ليلية أمر شاق ولكن المشاكل الصحية المحتملة من ورائها ربما تكون أكثر مما كان يعتقد سابقا مثل البدانة ومرض القلب. وكشفت الدراسة التي أجرتها جامعة هارفارد في بوسطن، وجود مخاطر أعلى للإصابة بمرض السكري والبدانة ومرض القلب بين الذين يعملون في الدورات الليلية. وأكد التقرير إن مستويات هرمون " الليبتين " منخفضة في الدم مما يزيد خطر السمنة على المدى الطويل، وتتضمن الأعراض الأخرى ارتفاع مستوى هرمون التوتر "الكورتيسول" وارتفاع ضغط الدم. وأشار فرانك شير عالم الأمراض العصبية، إلى أن هناك دليل مقنع بحدوث مخاطر زائدة لمضاعفات مرض القلب و عملية الأيض المرتبطة بالعمل بنظام الدورات ولكن الآليات المؤكدة غير معروفة على جانب كبير. وكانت الدراسات السابقة التي أجريت على الحيوانات التي خضعت لتغيير أنماط النوم نهارا و ليال أكدت أنها تسببت في الموت المبكر.

و أوضحت دراسة نشرت على موقع «يو اس اي تودي» أنه كما الأشعة البنفسجية وعوادم الديزل، بات اليوم التناوب في العمل بين الليل والنهار من العوامل المرتبطة بالسرطان، وهذا الربط من الأمور المفاجئة، ولكنه أتى نتيجة دراسات كشفت أن الرجال والنساء الذين يعملون ليال، تزداد نسبة الإصابات في ما بينهم بسرطان الثدي عند النساء، وسرطان البروستاتا عند الرجال. ويرى العلماء أن العمل ليال وفي مناوبات بين الليل والنهار، قد ال يكون السبب المباشر في حدوث السرطان، ولكن ألن له الكثير من التأثيرات السلبية في الجسم، ومنها عدم إفراز "مادة الميلتونين" التي تفرز ليال أثناء النوم. وتعد "مادة الميلتونين" من المواد التي تعمل على تنشيط الدماغ، وتثبت لدى الإنسان الشعور بالراحة من النوم، كما أنها تعد من المواد التي تكافح الاورام. (عريق، لطيفة، 8013، ص: 134)

وينتج عن العمل الليلي مجموعة من التبعات و المتمثلة في:

#### 1.6- التبعات الفزيولوجية

من بين تبعات العمل الليلي التبعات الفزيولوجية المتمثلة في الأمراض عضوية بحيث يلعب الجسم فيها الجانب الانفعالي دورا مهما وأساسيا وذلك نتيجة لعوامل الضغط النفسي و المنهي وهي أنواع:

- اضطرابات الجهاز العصبي: وتتضمن الاضطرابات التالية:
  - ✓ **الصداع النصفي:** وهو عبارة عن اضطراب يعرف بمرض "الشقيقة" يحس المريض فيه باهتزاز الضوء أمام عينه ويسيطر على نصف الرأس، يصاحبه غثيان وقيء مع إرهاق شديد وانفعال حاد.
  - ✓ **الصداع التوترى:** ينتج من خلال قلق أو توتر أو شدائد نفسية تكون الألام بالرأس والجبهة وخلف الرقبة، أعراضه تتمثل في غثيان مع اضطراب في النوم.
- اضطرابات الجهاز التنفسي: ونجد فيها:
  - ✓ **الربو:** هو أحد أمراض الحساسية يحس صاحبه بضيق في التنفس مع اللهث والسعال المستمر أو المتقطع مع الإحساس.
  - ✓ **نزلات البرد والزكام:** هو من أهم الأمراض التي تصيب الجهاز التنفسي لأنها اضطرابات واصابات سيكوسوماتية تصيب الفرد بسرعة وسهولة.
- اضطرابات الجهاز الهضمي: وتتضمن ما يلي:
  - ✓ **القرحة المعدية:** تكون القرحة في مدخل العلوي أو في بوابة المعدة سببها هو زيادة إفراز أحماض المعدة التي تلهب جدرانها وتهيجها و في الأخير تؤدي إلى تآكل هذه الجدران.
  - ✓ **قرحة القولون:** يعاني المصاب بآلام في البطن، يصاحبها ارتفاع في درجة الحرارة مع وجود قيء وفقدان الشهية ونقص واضح في الوزن.
- امراض جلدية: ومنها:
  - ✓ **الأكزيما:** وهي عبارة عن مناطق جلدية بها هرش شديد وتظهر غالبا في الرقبة و حول الحجاب وأعلى الصدر وفي الأعضاء التناسلية.
  - ✓ **الارتيكاريا:** وهي عبارة عن طفح جلدي بشكل بثور ناتئة بسبب حكاك قد يكون هذا الحكاك شديدا. (بوعالية، شهرة زاد، 8012/3/5، ص: 84)
- **التبعات النفسية:** تظهر على الطبيب المناوب اضطرابات عصبية عديدة خاصة حالات الغضب غير الطبيعية و تعب مزمن لا يفارقه حتى في أوقات الراحة، حيث تقدر نسبة الاضطرابات عند الطبيب المناوب بحوالي مرتين ونصف أكثر منه عند عمال النهار، و تظهر أعراض هذه الإصابات العصبية في التعب و الوهن و الأرق و تغير الطبع باتجاه العدوانية و الاكتئاب، و مما يزيد من هذه خطورة هذه الأمراض هو تناول العقاير إما للنوم نهارا أو للبقاء في حالة اليقظة ليلا. (بقادير. عبدالرحمان. 2006. ص. 52)

• **التبعات على مستوى الحياة الاجتماعية و العائلية.** يجد الطبيب المناوب ليلا دائما صعوبات في تسيير حياته العائلية و العملية، فالنقطة الفاصلة بين العمل و الحياة الشخصية أصبحت أكثر تعقيدا، و ذلك بسبب عدم توفر الوقت الكافي ليوزع نشاطاته خارج العمل بين العائلة و الأصدقاء. وهذه لوجود تناقضات بين ساعات العمل وتوزيعها و لهذا يمكن القول أن العلاقة بين الطبيب و الحياة هي أكثر صعوبة، فهو لا يستطيع الاهتمام بأطفاله بعد ليلة عمل مرهقة جسديا و نفسيا، و لا يستطيع مراقبتهم أو مساعدتهم، كما يقل الحوار بينه و بين أفراد عائلته، ما يؤدي بالضرورة إلى تغيير في نوعية هذه العلاقة الاسرية، حيث تصبح مشاعر القرب النفسي بين الاب و الطفل غامضة و ضعيفة. ( بقادير، عبد الرحمان، مرجع سابق 8003 ،ص:33 )

#### 7-نصائح للعاملين بالمناوبة الليلية:

خلق النهار بشكل طبيعي ليكون هو وقت العمل والنشاط وخلق الليل للنوم والراحة ومع ذلك فان النوم وقت النهار يظل ممكنا وذلك اذا كانت طبيعة العمل تقتضي الدوام بالمناوبات الليلية

ولهذا اقدم بعض النصائح لتحسين الصحة والنوم بشكل افضل خلال النهار  
-تجنب شرب المنبهات والكافيين بعد منتصف الليل وذلك لتيسير النوم من الصباح الى ما بعد الظهر.

- تجنب رؤية ضوء الشمس وتعرض له لأنه يجعل النوم صعبا.
- توفير بيئة هادئة والطلب من الاشخاص في المنزل الالتزام بالهدوء.
- ايقاف تشغيل الهواتف والاجهزة الالكترونية.
- توفير نمط الحياة الصحي وممارسة الرياضة.
- تناول الاطعمة الصحية.
- تجنب النيكوتين والكحول.
- تجنب التغيير المتكرر في نمط وتوقيت المناوبات الليلية لأنها تمنع الجسم من التكيف.
- تخفيف الاضاءة في الغرفة.
- اخذ غفوات لان القيلولة في وقت متأخر من النهار قبل الذهاب الى العمل تعوض. نقص النوم.(www.mayoclinic.org 2021 /05/13)

### خلاصة

بناء على المعلومات المذكورة سابقا نستنتج ان العمل الليلي له انعكاسات سلبية على العامل سواء على جسمه او ايقاعه البيولوجي حيث يسبب له اختلال في توازن جسمه مما يؤدي به الى امراض مختلفة وضعف عام واختلال في حياته اليومية والاسرية كالعزلة وكل هذه الانعكاسات لها تأثير فعال على مردودية العامل او نوعية خدمته.

# الاطار التطبيقي

## الإطار التطبيقي:

- 1- المنهج المتبع و سبب اختياره.
- 2-أداة البحث.
- 3-الدراسة الاستطلاعية.
- 4-مكان إجراء البحث.
- 5-العينة وطريقة اختيارها.
- 6-أساليب المعالجة الإحصائية.
- 7- عرض نتائج الدراسة و تفسيرها على ضوء الفرضيات.

### 1-المنهج المستخدم وسبب اختياره:

تم اختيار المنهج الوصفي لملائمته مع طبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف ووصف مستوى الإرهاق المهني لدى العاملين بنظام المناوبة الليلية لدى عمال القطاع الصحي " أطباء / ممرضين".

### 2-أداة جمع المعلومات:

مقياس الإرهاق المهني: " ماسلاش، جاكسون " 1981

\* وصف المقياس في صورته الأصلية:

صممت " ماسلاش و زميلها " جاكسون " عام 1981 مقياسا لقياس مستوى الإرهاق المهني لدى العاملين في الخدمات الإنسانية و الاجتماعية، و يتكون المقياس من 22 بنداً موزعين على ثلاثة أبعاد مكونة للإرهاق المهني كما يلي :

- بعد تبدل المشاعر: أرقام عباراته في المقياس هي: 22.02.10.11.15.05.

- مؤشراً لإجهاد الانفعالي: أرقام عباراته في المقياس: 20.14.13.08.06.03.0.16.

- مؤشر الشعور بالإنجاز: أرقام عباراته في المقياس: 21.19.18.17.12.09.07.0.

أما عن سلم تقدير مقياس الإرهاق المهني من حيث مبدأ الاستخدام فهي تتم على مجموع النقاط المتحصل عليها من سلم سباعي الفئات حسب ما يلي:

الدرجة	أبدا	مرات على الأقل في السنة	مرة شهر على الأقل	مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	مرات في الأسبوع	كل يوم
0	1	2	3	4	5	6	

يتضح من خلال الجدول الخاص بتوضيح قيم الدرجات و الإجابات المتوقعة لها بأن استجابات المفحوص إذا كانت مؤشر عليها بالعلامة " X " في الخانة أبدا فإنه تعطى له درجة "0"، أما الاحتمال للإجابة في الخانة مرات على الأقل في السنة فالدرجة المعطاة هي "1" و بنفس الترتيب بالنسبة لبقية احتمالات إجابة المفحوص بالإضافة الى ذلك فيما يخص صدق و ثبات المقياس الأصلي فإنه يتمتع بمستوى جيد من الصدق، حيث ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من إرهاق مهني أما فيما يخص الثبات فقد قامت " ماسلاش " و زميلها " جاكسون " 1981 بحساب معامل الاتساق الداخلي: باستخدام معادلة " ألفا كرومباخ " ، و ذلك لحساب شدة و تكرار الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس حيث كانت على النحو التالي:

- بعد تبدل المشاعر..... ثبات التكرار 0.79 ..... ثبات الشدة 0.76

- بعد الاجهاد الانفعالي..... ثبات التكرار 0.90 ..... ثبات الشدة 0.87

- نقص الشعور بالإنجاز..... ثبات التكرار 0.71 ..... ثبات الشدة 0.73

\* كيفية الاعتماد على المقياس في هاته الدراسة:

بهدف التحقق من إمكانية تطبيق المقياس كأداة رئيسية في دراستنا الحالية تم عرض المقياس على خمسة محكمين لإبداء آراءهم وتوجيهاتهم وملاحظاتهم على مدى تحقيق المقياس لهدفه في هاته الدراسة" من حيث السلامة اللغوية وبساطة ووضوح العبارات ومدى ارتباطها الوثيق مع ما وضعت فعلا لقياسها، بالإضافة إلى إبداء آرائهم حول طريقة استجابة أفراد العينة ل فقرات المقياس".

وعلى ضوء ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم التي كانت معظمها تتمحور حول الاحتفاظ بكل العبارات مع إدخال بعض التعديلات اللغوية، واستبدال مصطلح " العميل " بمصطلح " العامل" لكي يتناسب مع العينة المدروسة المتكونة من عمال في الوسط الصحي، كما ألح معظم المحكمين على تقليص عدد البدائل التي قد تسبب الملل لأفراد العينة في الاستجابة و قد اقترح معظمهم البدائل التالية:

البدائل	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق
درجة البديل	03	02	01

\* طرق حساب صدق وثبات مقياس الإرهاق المهني لهاته الدراسة:

\* الصدق:

- صدق المحكمين: ذلك بعرضه على عشرة محكمين " خبراء ومختصين ممثلين في أساتذة التعليم العالي"، حيث أكد معظمهم على أن المقياس يقيس فعلا الموضوع الذي وضع لقياسه.  
- صدق المحتوى: ذلك من خلال الفحص الدقيق بالاستعانة بمختصين وخبراء لجميع البنود والتأكد المطلق من أن كل البنود تغطي الموضوع المدروس إلى حد بعيد يمكن الوثوق به.

\* الثبات:

- طريقة التجزئة النصفية: بعد تقديم المقياس للمبحوثين كاختبار واحد والإجابة عليه، تم تقسيمه إلى نصفين، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات المبحوثين في النصف الأول، والنصف الثاني من المقياس، حيث بلغ معامل الارتباط 0.69 وهي درجة عالية تؤكد ثبات المقياس.

#### 4- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الإجراءات الأساسية في البحوث الميدانية، فمن خلالها تم الإحاطة واقعا بالظاهرة المدروسة و التأكد من ملائمة كل الظروف المادية والبشرية و المساعدات الإدارية لإجراء البحث، و من خلالها أيضا تم جمع معلومات مفيدة للباحث في جميع مراحل بحثه.

ومن خلالها أي أيضا تم تحديد مجالات الدراسة وفقا لمتطلبات البحث كما يلي:

**1.4-المجال المكاني للبحث:** تم اختيار القطاع الصحي بمستشفى رزيف البشير «ببوسعادة» مكانا لأجراء الدراسة الميدانية لعدة اعتبارات نذكرها فيما يلي:

- طبيعة تخصص الطالبة الذي له علاقة بالقطاع الصحي "علم النفس العيادي"  
- تلقي الدعم والموافقة من طرف إدارة المستشفى وذلك من خلال تقديم التسهيلات الإدارية لأجراء الدراسة الميدانية.

-رغبة الطالبة في الخوض في موضوع يخص الجانب النفسي من شخصية أصحاب المآزر البيضاء او كما يسمون "الجيش الأبيض"

**2.4-المجال البشري للبحث:** أطباء / ممرضين مستشفى بشير رزيق ببوسعادة ولاية المسيلة / الجزائر

**3.4-المجال الزمني للبحث:** امتدت الدراسة الميدانية من 25 افريل 2021 الى 15 ماي وكانت عبر فترات متقطعة.

**5-مكان إجراء البحث:** مستشفى رزيق البشير "بوسعادة"

**6-العينة و كيفية اختيارها:** شملت عينة الدراسة مجموعة الاطباء والمرضى العاملين بالمناوبة الليلية بالمؤسسة الاستثنائية رزيق البشير ببوسعادة والذين بلغ عددهم 30 فرد حيث تم اختيارهم بطريقة قصدية.

**7-أساليب المعالجة الإحصائية:** تم الاعتماد في تحليل البيانات وفق الأسلوب الاحصائي التالي:

- المتوسط الحسابي: تم الاعتماد عليه لمعرفة الدرجة التي تقترب منها جميع درجات استجابات أفراد العينة على أدوات جمع المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

**8-عرض نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء فرضية الدراسة:**

الأفراد	الدرجات	المتوسط الحسابي
01	51	
02	50	
03	42	
04	48	
05	45	
06	55	
07	36	
08	48	
09	34	
10	40	
11	49	
12	47	
13	45	
14	41	

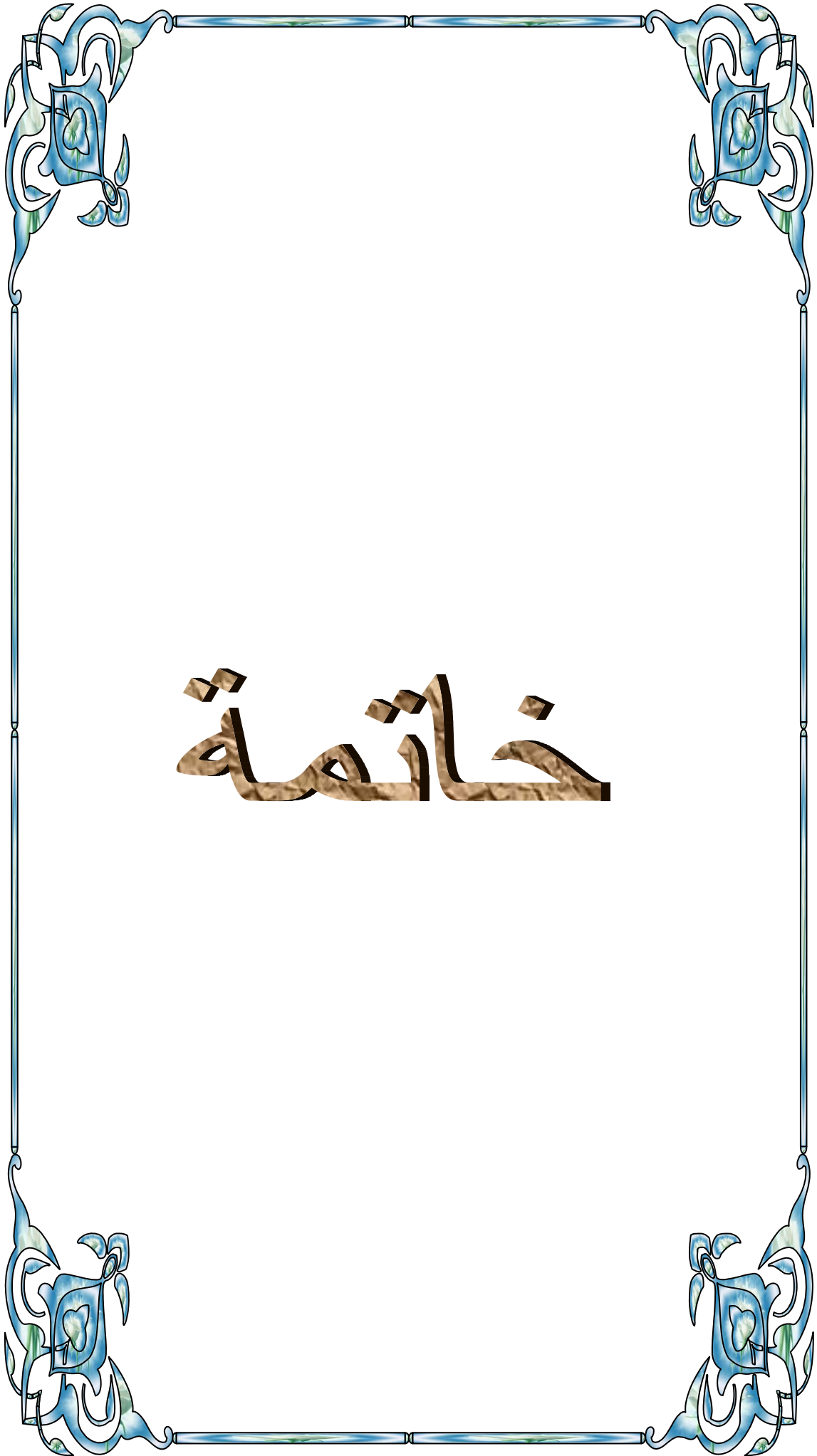
44.70	45	15
	48	16
	44	17
	40	18
	47	19
	37	20
	51	21
	41	22
	40	23
	51	24
	44	25
	47	26
	45	27
	44	28
	40	29
46	30	

يتضح من خلال استجابات أفراد العينة على مقياس الإرهاق المهني المكونة من (30 مبحوثاً) أن "10 مبحوثين" كانت درجاتهم تحت المتوسط الحسابي الذي بلغ "44.70" فيما كانت درجات "03 مبحوثين" عند مستوى المتوسط الحسابي أما باقي أفراد العينة فقد فاقت درجات استجاباتهم المتوسط الحسابي وكان عددهم "17 مبحوثاً"، وقد بلغت درجة انحراف درجات استجابات العينة عن المتوسط الحسابي "07.62" وبمعدل تباين يساوي

"58.19" وهذا ما يدل على أن معظم أفراد العينة يعانون من إرهاق مهني بمستوى عال. \* تفسير النتيجة على ضوء الفرضية الإجرائية الأولى التي تقول: " **يعاني العاملون (أطباء/ممرضين) بالمناوبة الليلية بالمؤسسة الاستشفائية رزيق البشير من مستوى عالي من الإرهاق المهني**"

تعود نتيجة استجابات أفراد العينة المؤكدة على أنهم يعانون من إرهاق مهني مستوى عال إلى شعور العاملين بالمسؤولية تجاه أعمالهم "الطب عمل نبيل"، و وعيهم التام بالمخاطر التي قد تحدث بهم أثناء أدائهم لها و صعوبة تحقيقها و الحفاظ عليها في المستوى المطلوب أمام الكم الهائل من المرضى و قلة الإمكانيات و التجهيزات بالإضافة الى الحالة الاستثنائية التي يعيشها القطاع الصحي بالجزائر جراء جائحة كورونا، بالإضافة الى ذلك العمل الليلي و ما ينجر عنه من تأثيرات نفسية و فيزيولوجية و حتى اجتماعية كل هذا يعجل بإصابة هاته الفئة بإرهاق مهني كبير.

عموماً ومن خلال ما سبق نستطيع القول أن الفرضية الإجرائية الأولى قد تحققت.



خاتمة

## خاتمه:

إن الدراسة الحالية أفرزت مجموعة من النتائج ذات القيمة العلمية النظرية والقيمة العملية التطبيقية ويمكن تلخيصها في أن الارهاق المهني يؤثر على الصحة النفسية للعاملين بالقطاع الصحي الذين يبذلون جهودا كبيرة خصوصا أنهم يقابلون يوميا كم هائل من المرضى بعقليات وثقافات ومزاجيات مختلفة كما أنهم يجدون أنفسهم وجها لوجه و بلا حماية امام الجمهور المرافق للمرضى الغاضب الناقم في الكثير من الأوقات بسبب المنظومة الصحية. بالإضافة الى كل ما سبق فالعمل بالمناوبة الليلية وحده يشكل خطرا كبيرا على صحة العاملين في كل القطاعات خصوصا القطاع الصحي لما له من خصوصية وألوية لأنه يتعلق في بحث الجمهور من المرضى عن العلاج من الأسقام المختلفة وفي الكثير من الأحيان يجدون الأطباء والممرضين أنفسهم أمام عقليات جاهلة متحجرة تزيد الأمر سوءا وتؤثر على نفسياتهم.

# فهرس المرجع

- 1-سعيد الظفري، إبراهيم القريوتي، الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، عدد3، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، 2010، ص 175.
- 2- Peter bulge، Burnout، sante conjuguee، n32، 2005، p33 .
- 3-Axel Hoffman، Brunot biographie، sante conjuguee، n32، 2005،p37.
- 4-www.sbpjournal.com، consoled to: 27-05-2011. P23-27 .
- 5-عبد الله جاد محمود، بعض العوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية المساهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، مجلة كلية التربية، العدد 10، 2005، جامعة المنصورة، بحث عن الدولة، ص 206.
- 6- زيد محمد التبال، الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، إصدارات كلية التربية الخاصة، الرياض، السعودية، 2002، ص 23.
- 7- أسامة كامل راتب، قلق المنافسة، ضغوط التدريب، الاحتراق الرياضي، دار الفكر العربي، 1992، القاهرة، ص 175.
- 8-وضاح محمد، الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة، رسالة مقدمة لنيل دبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية، 2009، ص 4.
- 9-سنابل أمين صالح جرار، الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، نابلس، فلسطين، 2011، ص 12.
- 10-يوسف حرب محمد عودة، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 1998، ص 18-19.
- 11-أحمد محمد عوض بن أحمد، الاحتراق النفسي، المناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد، ط1، 2007، عمان، ص 17.
- 12-محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص 97.
- 13-علي عسكر وآخرون، مدى تعرض معلمو المراحل الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، العدد10، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الكويت، المجلد3، 1986، ص 10.
- 14-نوال بنت عثمان، بن أحمد الزهراني، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة الماجستير، كلية التربية، قسم علم النفس جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص15

- 15-حمو بوظريفة، احذر من الكرسي، سلسلة اعرف جسدك و افهم نفسك، دار الأمة،1996،الجزائر،ص136.
- 16-فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، 2001، القاهرة، ص25.
- 17-صموئيل حبيب، القلق «حالة وجدانية تبني أو تهدم» دار الثقافة، ط1999، 1، الإسكندرية، ص24.
- www.michooo.net,06/07/2013,19:30-18
- 19-كاثرين مارسدن، العلاجات المعجزة لأمراض المعدة، ترجمة" آمال الأتات" و" فاتن صبح"، دار الفراشة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2003، ص ص 285-287.
- www.drsvr.com,07/08/2013,10:31.-20
- 21-بن زروال فتيحة أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد "المستوى، الأعراض، المصادر، استراتيجيات المواجهة" أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2008. ص38.
- 22-زيدان إيمان محمد مصطفى، مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه والغير موجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر، 63، 1998.
- 23-عساف عبد محمد، مصادر الإجهاد النفسي لدى معلمي الجامعات في الوطن المحتل والضفة الغربية، مجلة النجاح للأبحاث في العلوم الإنسانية، 1997، ص 33 .
- 24-عبد العلي مهند عبد سليم، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2003، ص34.
- 25-أصلان صبح المساعد، مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة آل البيت وعلاقتها بالخبرة والتخصص الدراسي، جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الثالث، العدد الأول، 2011، ص 163.
- 26-الجارنة والبطانية، مستويات الإحراق النفسي معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة أربد وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة إتحاد الجامعات العربية، مجلد2، عدد2، ص 76-78.
- 27-الزغلول رافع، الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط المدرك من وجهة نظر المعلمين، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 18، العدد 6، ص 243.

- 28-الجمالي فوزية عبد الباقي، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي نوي الاحتياجات الخاصة، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مجلد2، عدد1، صص151-204.
- 29-علي بن شويل القرني، الإعلام والاحتراق المهني دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، قسم الإعلام، جامعة الملك سعود، الرياض، 2000، ص 79-80.
- 30-حسن الحمر، رائد (2006) دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة، دراسة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين(10)
- 31- ابو علام رجاء محمود:(2004) مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات، القاهرة.
- 32-عزاوي، جلال:(2014) نظام العمل بالمناوبات وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية، (دراسة وصفية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بأدرار) رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران،(2014).
- 33-يوسف لعجائلي:(2014) مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الاستشفائية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، 21
- 34-احمد ابتسام:(2008)، مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المؤسسات الحكومية وعلاقتها بمستوى ادائهم، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، 02
- 35-نظمي عودة، ابو مصطفى، ديبه موسى الزين، مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة، دراسة ميدانية على عينة من معلمي الاطفال المعوقين في مؤسسات التربية الخاصة، بمحافظات غزة، مجلة الجامعة الاسلامية، (سلسلة الدراسات الانسانية)، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، 2009.
- 36-بوعافية نبيلة:(2018)، الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية، مقال نشر في مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد09، 2008.
- 37-Sovayant, (a), (1977), statut et fonction de la communication dans l'activité des équipes de travail psychologie français.
- 38-Villeneur,(a),(1988),sureté de fonctionnement des systèmes industriels ,paris ,Aroles.
- 39-مقال منشور على موقع : [www.elmouwatin.dz.05/03/2021/7:35h](http://www.elmouwatin.dz.05/03/2021/7:35h)
- 40-بوديسة وردية، خلفان رشيد:(2020) العمل الليلي وظهور اضطرابات النوم لدى الممرضين، دراسة ميدانية في احدى المؤسسات الاستشفائية بتيزي وزو، مجلة الدراسات الانسانية والاجتماعية، المجلد 09، 16جانفي2020

- 41-عبيدي سناء:(2018)، التصورات الاجتماعية لتأثير العمل الليلي على الحياة لعمال الصحة، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 04، جوان 2018
- 42-بقاير عبد الرحمن:(2006)، العمل الليلي واثاره الفيزيولوجية والاجتماعية على العمال، دراسة مقارنة العزاب والمتزوجين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم.



# الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف المسيلة

التخصص: العيادي  
المستوى: ثالثة ليسانس ل.م.د

كلية: العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم: علم النفس

## مقياس الإرهاق المهني

سيدتي المحترمة/ سيدي المحترم:

في إطار اعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العيادي و الموسوم ب:

الارهاق المهني لدى العاملين بالمناوبة الليلية بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة

يسعدني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من العبارات المطلوب منكم الإجابة عليها كلها بكل صدق وصراحة وذلك بوضع علامة (x) أمام الخيار المناسب لإجاباتكم من مجموع الخيارات الثلاثة الموضوعة أمام العبارات. سيدتي/سيدي إن المعلومات التي ستدلون بها ستبقى في كنف السرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

و شكرا مسبقا على تعاونكم الصادق

اشراف الدكتور:

دوباخ قويدر

اعداد الطالبة :

فريال دفي

السنة الجامعي 2020/ 2021

\* مقياس الإرهاق المهني:

الرقم	البنــــــــــــــــود	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق
01	أنا انفعالي أثناء العمل			
02	اشعر بالإرهاك عند بداية العمل			
03	اشعر بانني متعب عندما استيقظ في الصباح لمواجهة يوم جديد في العمل			
04	يمكنني فهم بسهولة تصرف الأشخاص			
05	اشعر بأنني أعامل الآخرين بطريقة غير شخصية			
06	العمل مع نفس الأشخاص دوما هو في الحقيقة إجهاد لي			
07	أتعامل بفعالية مع المشاكل التي يعرضها علي زملائي في العمل			
08	اشعر بالإرهاك من عملي			
09	اشعر بان لي تأثير ايجابيا في حياة الآخرين من خلال عملي			
10	أصبحت قاسي اتجاه الآخرين منذ بدأت هذا العمل			
11	أنا متأكد من أن هذا العمل يجعلني قاسي			
12	اشعر بانني نشيط جدا			
13	اشعر بانني فض (غليظ القلب) بسبب عملي			
14	اشعر بأنني اعمل بقسوة			
15	أتجاهل ما يحدث تجاه الأشخاص الذين أقابلهم في العمل			

			العمل مع الأشخاص مباشرة يعد بمثابة إرغاماً لي	16
			يمكنني بسهولة أن اخلق جو لطيف مع زملائي في العمل	17
			أشعر بالغبطة والسرور عندما أعمل مع أشخاص نزهاء (فاعلين)	18
			أنجزت ما هو مهم في هذا العمل	19
			أشعر أنني في نهاية المطاف	20
			أتعامل وأنا في عملي بهدوء كبير	21
			أشعر بأن زملائي في العمل يعتبرونني مسئولاً عن بعض مشاكلهم	22

# ملخصات الأطروحة

- لغة عربية
- لغة انجليزية

### ملخص البحث:

جاءت إشكالية الدراسة محاولة البحث في مستوى الإرهاق المهني لدى العاملين بالمناوبة الليلية (أطباء/ممرضين) بالمؤسسة الاستشفائية: "وقد تم صياغة على ضوء التراث الأدبي فرضية عامة كما يلي: "يعاني العاملون بالمناوبة الليلية بالمؤسسة الاستشفائية رزيق البشير من مستوى عالي من الإرهاق المهني"، وقد تم حصر مجال الدراسة بإحدى مستشفيات القطاع الصحي بمدينة بوسعادة، أما عن عينة الدراسة فكانت قصدية وشملت " 30 طبيباً / ممرضاً"، وقد تم استخدام المنهج الوصفي مع التحليل الإحصائي نظراً لتلاؤمه مع موضوع الظاهرة المدروسة، وتم استخدام مقياس الإرهاق المهني لماسلاش مع بعض من التعديلات بعد عرضه على خبراء وقياس خصائصه السيكومترية، و تم عرض وتحليل النتائج وتفسيرها في ضوء الفرضية المطروحة سابقاً حيث كانت النتيجة مؤيدة لها ومنه فالفرضية العامة قد تحققت.

### Abstract :

Came the problematic study attempt of the searching in job level the exhaustion the enemy laborers in alternating night (doctors/nurses) in the organization aalaastshfaay'yt: "and your general hypothesis was complete formation in the light of the literary heritage just as follows: « The laborers suffer in alternating night in the organization aalaastshfaay'yt rzyq high Al-Basheer from level from the exhaustion occupational "

Restriction of domain was complete studios in one of healthy hospitals of the sector in city bwse'aadt, as for about sample studios so as you intentional and included " 30 pathogenic doctors / ".

Descriptive use the method with the statistical analysis was complete sight ltlau'mh with studied subject the phenomenon, and use measure of the occupational exhaustion is complete lmaaslaash with some from the modifications after expanded him on his experts and measurement of measuring of characteristics aalsykwmttyt.

And Was complete offer and analysis of the results was complete and her interpretation in proposed light the hypothesis previously where the result was corroborative have fun and from him so the general hypothesis fulfilled.