

الضغط المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى أساتذة علم

النفس العيادي

- دراسة ميدانية بقسم علم النفس بجامعة المسيلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس، تخصص: علم النفس

العيادي

إشراف:

* د/ حيمر الكاملة

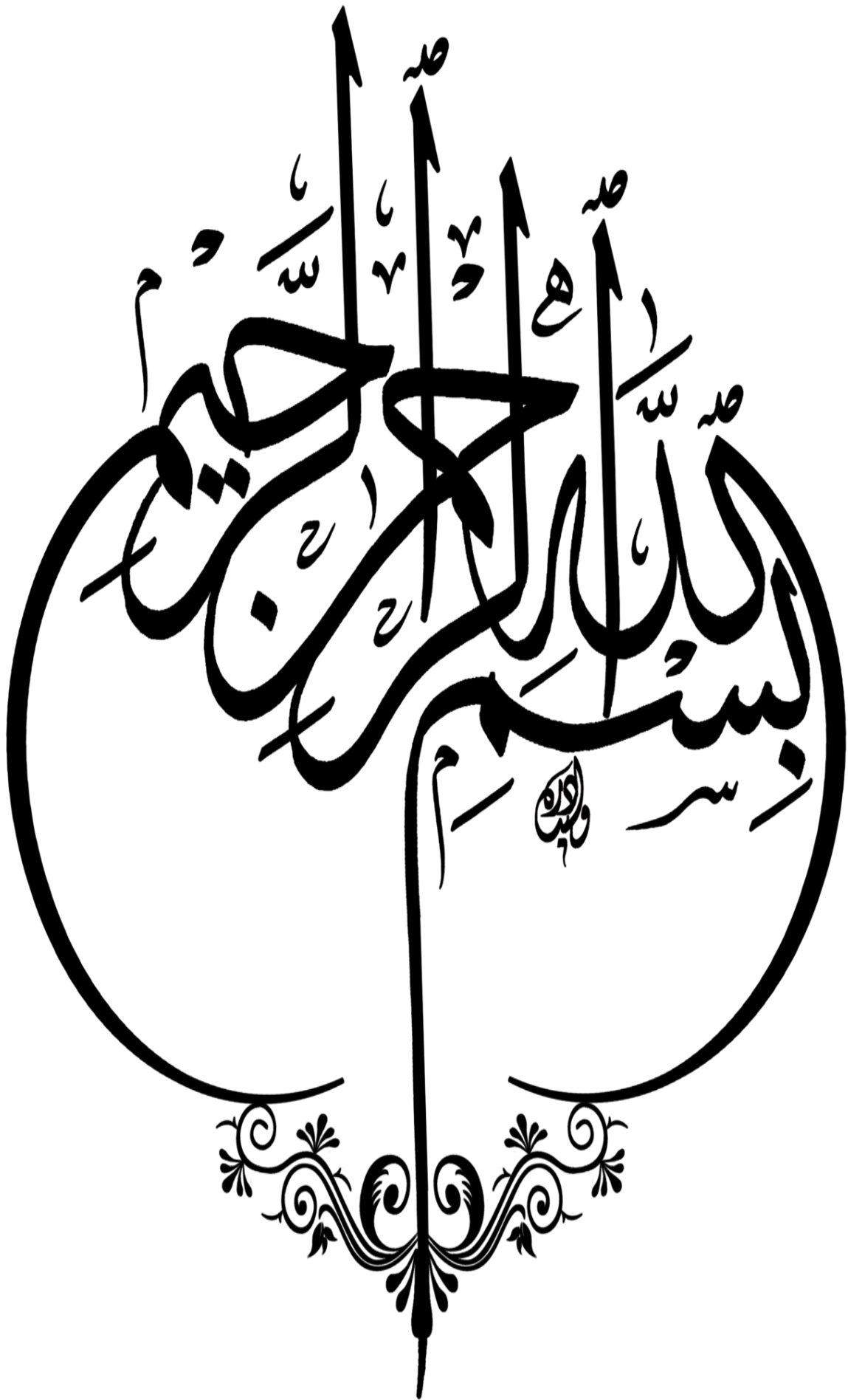
إعداد الطلبة:

- زابي ملك

- نقاش وصال

- دلالة خلود

السنة الدراسية 2025/2024





الشكر

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال صلى الله عليه وسلم:
" من لم يشكر الناس، لم يشكر الله "

الشكر أولاً وأخيراً لله وحده العلي القدير على منتهى وكرمه وتوفيقه، الذي رفع العلم والعلماء،
الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين، الذي وفقنا لإتمام هذه المذكرة.
ثم نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة المشرفة " د. حير الكاملة " الذي علمتنا وأزال غمّة
جمل مررنا بها بريح العلم الطيبة.

إلى من أعاد رسم ملامحنا وتصحيح عثراتنا، إلى أصحاب الفضل في توجيهنا ومساعدتنا، إلى
كل من زرع بذرة الاجتهاد فينا وروح المثابرة أسادتنا الكرام.
وأخيراً أتقدم بالشكر إلى من مدّ لنا يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل
وجه.



ملخص:

هدفت الدراسة الحالية للكشف عن العلاقة الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى أساتذة قسم علم النفس العيادي بجامعة

المسيلة، وكما يهدف إلى التعرف على مستوى كل من الاحتراق النفسي والضغط المهني لدى عينة الدراسة وتم الاعتماد على مقياسين (مقياس الضغوط المهنية ومقياس الاحتراق) منتهجين بذلك المنهج الوصفي، وتم الإعتماد على الأساليب الإحصائية (متوسط الحسابي person، ومعامل T test)

- وتم التوصل إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة إرتباطية ذو دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والإحتراق النفسي لدى أساتذة علم النفس العيادي لقسم علم النفس بجامعة المسيلة.
- يوجد مستوى منخفض للضغط المهني لدى عينة الدراسة.
- يوجد مستوى متوسط للاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة.

Abstract :

The current study aimed to reveal the relationship between occupational stress and burnout among professors in the Department of Clinical Psychology at the University of M'sila. It also aimed to identify the level of both burnout and occupational stress among the study sample. Two scales were used (the occupational stress scale and the burnout scale).

The descriptive approach was followed, and statistical methods were used: the arithmetic mean (person and the t-test).

The following results were reached:

There is a statistically significant correlation between occupational stress and burnout among professors of clinical psychology in the Department of Psychology at the University of M'sila.

There is a low level of occupational stress among the study sample.

There is an average level of burnout among the study sample.

رقم الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
أ - ج	مقدمة
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
5	1- إشكالية الدراسة
7	2- فرضيات الدراسة
8	3- أهداف الدراسة
8	4- أهمية الدراسة
9	5- مفاهيم الدراسة
11	6- الدراسات السابقة
14	7- الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة
14	7-1 المدخل النظري في الضغوط المهنية
20	7-2 المدخل النظري في الاحتراق النفسي
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
26	تمهيد
27	1 - الدراسة الاستطلاعية
27	2 - منهج البحث
28	3 - حدود الدراسة
28	4 - عينة الدراسة الأساسية
28	5 - أداة الدراسة
28	6 - الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
31	7 - الأساليب الإحصائية

32	خلاصة
	الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
34	عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة
34	عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى
35	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
37	عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثالثة
40	خاتمة
43	قائمة المراجع
46	الملاحق

الصفحة	فهرس الجداول
29	الجدول رقم (01) يوضح ثبات مقياس ضغوط العمل عن طريق ألفا كرونباخ
30	الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور مقياس ضغوط العمل مع درجته الكلية
30	الجدول رقم (03) يوضح ثبات مقياس الاحتراق النفسي عن طريق ألفا كرونباخ
31	الجدول رقم (04) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس إدارة السمعة الإلكترونية
34	الجدول رقم (05) يوضح العلاقة بين الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين
36	الجدول رقم (06) يوضح مستوى الضغط المهني لدى الأخصائيين النفسانيين
37	الجدول رقم (07) يوضح مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين

مقدمة



مقدمة:

تعكس طبيعة الحياة المعاصرة، بتعقيدها المتزايدة ووتيرة تغيرها السريعة، واقعاً مليئاً بالتحديات والاضطرابات المهنية التي يواجهها الإنسان. لقد بات القلق، والضغط المهنية المتنوعة، وظاهرة الاحتراق النفسي المستنزفة للطاقة، وغيرها من المفاهيم النفسية، تشكل حقائق ملموسة تستدعي اهتماماً متزايداً من الباحثين والمتخصصين. يهدف هذا الاهتمام إلى التعمق في فهم طبيعة هذه الظواهر، والكشف عن جذورها ومسبباتها، واستكشاف السبل الكفيلة بتقليل آثارها السلبية على الفرد والمجتمع.

ففي خضم الظروف الحياتية الصعبة والمتلاحقة، يجد الأفراد أنفسهم غالباً في حالة من عدم الاستقرار النفسي، ناتجة عن تراكم المشكلات وتشابكها. ويتفاقم هذا الوضع بشكل خاص عندما يكون الفرد غير مجهز نفسياً لمواجهة هذه التحديات، سواء لعدم امتلاكه الآليات والاستراتيجيات الفعالة للتعامل مع المواقف الضاغطة، أو لجهله بطبيعة هذه المشكلات النفسية. وعندئذ، قد يعجز الفرد عن تجاوز العقبات التي تعترض تحقيق أهدافه وتطلعاته، ليصبح بالتالي أكثر عرضة للتأثيرات السلبية الناجمة عن المواقف الضاغطة. وإذا كان من الأهمية بمكان التصدي لظاهرة الضغوط المهنية للعمل عامة، فإن الأمر يكتسب بعداً أكثر إلحاحاً وتعقيداً عند الحديث عن مهنة الاستاذ. هذا الأخير، الذي يواجه يومياً تحديات وصعوبات جمة في بيئات عمل قد تكون غير مثالية أو غير داعمة، يبذل جهداً مضاعفاً لمساعدة الآخرين على تجاوز مشكلاتهم النفسية. إن مقاومة هذه الضغوط المهنية المستمرة قد تؤدي إلى نتائج غير مرضية على المستويين الشخصي والمهني للأستاذ. من هذا المنطلق، تنبع أهمية موضوع دراستنا التي تتناول الضغوطات المهنية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى الأساتذة بقسم علم النفس العيادي.

سعيًا لتحقيق فهم معمق لهذه العلاقة وتداعياتها، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول متكاملة، تتناول جوانب الموضوع بشكل منهجي وتفصيلي.

تتوزع فصول هذه الدراسة على النحو التالي:



الفصل الأول: الإطار العام للدراسة: يمثل هذا الفصل المدخل الأساسي للبحث، حيث قمنا بتحديد الإطار المفاهيمي للدراسة من خلال تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها في السياق النظري والتطبيقي. كما تم في هذا الفصل صياغة أهداف الدراسة التي نسعى إلى تحقيقها. من خلال البحث، وصولاً إلى تحديد المفاهيم الأساسية التي تشكل صلب الدراسة وتقديم تعريف إجرائي واضح لكل مفهوم لضمان الفهم المشترك. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بهدف بناء قاعدة معرفية قوية وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الحقل البحثي.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة: يتناول هذا الفصل التعمق في الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة. حيث تم تخصيص جزء منه لاستعراض المفاهيم، العلاقة بين الضغوط المهنية والاحترق النفسي. كما تم عرض النظريات النفسية والاجتماعية المختلفة التي تفسر ظاهرة التماثل التنظيمي وتوضح آلياته.

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة: يركز هذا الفصل على توضيح الإجراءات المنهجية التي تم اتباعها في الدراسة الميدانية. حيث تم تحديد المنهج العلمي الذي تم اعتماده في البحث، وتفصيل خطوات الدراسة بدءاً من اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية التي ساهمت في تطوير أدوات البحث. كما تم وصف أداة جمع البيانات المستخدمة في الدراسة الأساسية بشكل مفصل، مع استعراض الخصائص السيكومترية لهذه الأداة مثل (الصدق والثبات) لضمان جودة البيانات. أخيراً، تم تحديد وشرح الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل ومعالجة البيانات التي تم جمعها.

الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة: يمثل هذا الفصل الجانب التطبيقي والتحليلي للدراسة. حيث يتم فيه عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات الإحصائية بشكل واضح ومنظم. يلي ذلك تحليل وتفسير هذه النتائج في ضوء الفرضيات التي تم طرحها في بداية الدراسة، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة التي تم استعراضها في الفصل الأول. وفي الختام، يقدم هذا الفصل خلاصة عامة للدراسة تتضمن



أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي قد تساهم في فهم أفضل والتعامل الفعال مع الضغوط المهنية والاحتراق النفسي لدى الأساتذة.

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. التعريفات الإجرائية
6. الدراسات السابقة
7. التعقيب على الدراسات السابقة
8. الاستفادة من الدراسات السابقة
9. الخلفية النظرية



1. إشكالية الدراسة:

يشهد عصرنا الحالي طفرات هائلة في مجالات العلوم والتكنولوجيا، وتطورات متسارعة تطل شتى مناحي الحياة. يستلزم هذا الواقع من الأفراد قدرة فائقة على التكيف مع جملة من المتغيرات المتلاحقة، والتحكم في التحديات التي تعترض طريقهم باستمرار، سواء داخل محيطهم الشخصي أو خارجه. ويتجلى ذلك بوضوح في معاناة العاملين في القطاعات الحيوية كالرعاية الصحية والتمريض، أو المهن التي تحتل الجانب الإنساني صميم عملها، حيث يبرزون تحت وطأة ضغوط نفسية متزايدة، نتيجة لتعدد وتنوع متطلبات الحياة الاجتماعية والإنسانية، هذه الظروف الضاغطة تحديداً قد تجعل العامل في كثير من الأحيان غير قادر على أداء مهامه على الوجه الأمثل، أو حتى عاجزاً عن تجسيد الدور الذي كان يصبو إليه في مسيرته المهنية، وهو ما ينعكس عليه سلباً. ويتجلى هذا التأثير السلبي في صورة إرهاق انفعالي متزايد، أو ظهور أعراض نفسية وجسدية متنوعة، مما قد يقوده في نهاية المطاف إلى تبني نظرة سلبية تجاه مهنته، والشعور بالإحباط وعدم تحقيق الذات، وهي أعراض تنذر بما يُعرف بالاحتراق النفسي.

تكمّن خطورة استمرار هذه الضغوط في آثارها السلبية المترابطة، والتي تبرز من بينها ظاهرة الاحتراق النفسي كأحد أخطر تجلياتها. فالاحتراق النفسي يمثل حالة انفعالية حادة، مصحوبة بإجهاد جسدي يستنزف طاقة الفرد، ويشعره بفقدان الأمل والاستسلام لليأس والتعاسة. هذا الواقع دفع العديد من الباحثين إلى اعتبار الاحتراق النفسي بمثابة النتيجة النهائية، أو المرحلة الأساوية المتفاقمة للضغوط المهنية المزمنة، الأمر الذي لا يقتصر تأثيره على الجانب النفسي فحسب، بل يمتد لیسبب إنهاكاً واستنزافاً بدنياً وانفعالياً شاملاً.



نسلط الضوء على موضوع الاحتراق النفسي، الذي يُعد من الاضطرابات النفسية الخطيرة التي تهدد مختلف الفئات العاملة في المؤسسات، ولا سيما المؤسسات الاستشفائية. ومن خلال هذا السياق، سنركز بشكل خاص على فئة الأساتذة العاملين بقسم علم النفس.

إن ممارسي مهنة التشخيص، وتحديدًا العاملين في المجال المهني ذي الطابع الصحي، الذين ترتبط مهمتهم بشكل مباشر بإنجاح الفرد على مستوى صحته النفسية، تعتبر في نظرنا من المهن التي تفرض مسؤوليات جسيمة وتحديات فريدة. وينطبق هذا الأمر بشكل خاص على الأساتذة، حيث نلاحظ أن طبيعة المهام المنوطة بهم قد تنعكس سلبًا على جودة الخدمات المقدمة وعلى الأساتذة أنفسهم، وذلك من خلال ظهور أعراض الاحتراق النفسي لديهم.

نظرا لأهمية موضوع الضغوط المهنية، فقد تناولته العديد من الدراسات في مختلف القطاعات أبرزها قطاع الصحة، حيث نجد دراسة، قوراري(2014) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية ببيسكرة، قد توصلت إلى أن مستوى الضغوط المهنية لدى الأطباء مرتفع (حنان، 2014، ص 06)

هذا ما يتوافق مع دراسة «مريم» (2008)، التي هدفت بدورها إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن 78.9 من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من، كما أكدت دراسة (أمال رايبى 2018 بعنوان مستوى الاحتراق النفسي عند ممرضي مصلح الاستجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية)، التي تهدف إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي الذي يعاني منه ممرضي مصلحة الاستجالات بالمستشفى الجامعي تيجان ترمجي بتلمسان نظرا للضغوطات التي فرضها عليهم طبيعة مهنة التمريض وذلك من خلل إيجاد العلاقة بينها وبين بعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والحالة الاجتماعية، فاشتملت عينة البحث على 36

معرضاً منهم 12 إناث و 24 ذكور اختيروا بطريقة عشوائية واستخدم الباحث مقياس ماسالش (1981) لحساب شدة الاحتراق النفسي، وقد أشارت النتائج إلى أن الممرضين يعانون من مستوى عال من الاحتراق النفسي كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من العرضين لصالح الذكور، وأظهرت النتائج فروق ذات دلالة إحصائية تعزى المتغير الحالة الاجتماعية وذلك لصالح الممرضين غير المتزوجين استناد الدراسات السابقة، تسعى الدراسة الراهنة إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين، وذلك بهدف المساهمة في سد الثغرات المعرفية القائمة في هذا المجال. وقد تمحور التساؤل المركزي للدراسة حول ما يلي :

❖ هل توجد علاقة بين الضغط المهني و الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين؟

◀ ما مستوى الضغط المهني لدى الأساتذة علم النفس العيادي؟

◀ ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأساتذة علم النفس العيادي؟

2. فرضيات الدراسة :

أ. الفرضية الرئيسية:

◀ توجد علاقة إرتباطية ذو دلالة إحصائية بين الضغط المهني الاحتراق النفسي لدى

◀ الأساتذة علم النفس العيادي.

◀ مستوى الضغط المهني لدى الأساتذة مرتفع.

◀ مستوى الإحتراق النفسي لدى الأساتذة متوسط.

3. أهداف الدراسة:

لتحقيقها، وهي بمثابة البوصلة التي لكل بحث علمي أهداف محددة المعالم يسعى جاهداً توجه مسار الدراسة نحو الإجابة عن السؤال البحثي المركزي الذي تقوم عليه. وتبرز أهمية هذه الدراسة من خلال سعيها إلى:

- ✓ طبيعة العلاقة الرابطة بين الضغوط المهنية التي يواجهها الأساتذة في قسم علم النفس .
- ✓ التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية ومستوى الاحتراق النفسي لدى الأستاذ.
- ✓ التعرف على مستويات الضغط النفسي والإحترق النفسي لدى أساتذة علم النفس العيادي.

4. أهمية الدراسة:

- ◀ استكشاف معمق لظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة، والتعرف على الأسباب الكامنة وراء ظهورها في هذه الفئة المهنية.
- ◀ الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين الضغوط المهنية التي يواجهها الأساتذة ومستويات الاحتراق النفسي لديهم، وتحديد مدى قوة واتجاه هذا الارتباط.
- ◀ تحديد المشاكل والمعوقات التي قد تساهم في زيادة الضغوط المهنية لدى الأساتذة وتفاقم خطر الاحتراق النفسي.

5. مفاهيم الدراسة:

1-5 تعريف الضغوط المهنية:

يعرفها هانز سيللي: بأنها أمراض التكيف و هي عبارة عن تجارب غير محببة ويسعى الفرد الى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسيها. (سامر ، 2009،ص174)

وتعرف أيضا على انها استجابة متكيفة لموقف او ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو سلوكي لأفراد المنظمة. (اسماء، 2015، ص 57)

ويعرفها تايلور : بأنها مجموعة من الظروف المتعلقة بطبيعة العمل في ميدان التربية و التعليم يقيّمها المعلم كمواقف ضارة أو مهددة و يستجيب لها على شكل تغيرات معرفية و انفعالية و فسيولوجية . (مفتاح، 2010، ص96)

ويعرفه على انه رد فعل يقوم به الموظفون عند مواجهة المطالب و هذه الضغوط المهنية قد تكون سبب عدم تطابق معارفهم وقدرتهم بالمهنة أو عدم قدرتهم على التأقلم. بناءً على ما سبق، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط المهنية بأنها مجموعة مركبة من الظروف والمتغيرات المتأصلة في بيئة العمل وطبيعته، والتي تتجاوز قدرة العامل على التكيف والمواجهة. هذه الظروف، سواء كانت تتعلق بمتطلبات العمل الكمية أو النوعية، أو العلاقات المهنية، أو بيئة العمل المادية، أو حتى فرص النمو والتطور، تُحدث تأثيرًا سلبيًا ملحوظًا على العامل. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي هذه الضغوط المستمرة إلى تأثيرات طويلة الأمد على صحة العامل الجسدية والنفسية، مما يستدعي ضرورة فهم هذه العوامل والعمل على إدارتها والحد من آثارها السلبية لضمان بيئة عمل صحية ومنتجة.

التعريف الإجرائي للضغط المهني:

هو الدرجة المحصل عليها من الأفراد العينة لمقياس الضغوط المهنية المستخدم في الدراسة.

2-5 تعريف الإحترق النفسي:

دل مفهوم الإحترق النفسي في أوائل السبعينيات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية للضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ومنها مهنة الطبيب الذي يرهق نفسه لتحقيق أهداف صعبة. (أحمد محمد عوض بني أحمد ، 2007 ، ص 13)

وقد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحا واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، وقد بينت ماسلاش أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن الصعبة فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل با المستوى المطلوب (الظفري والقريوني 2010،ص117).

عرفه عبد الرحمن (1992) بأنه حالة نفسية أو عقلية ، تؤرق الأفراد الذين يمارسون مهنا طبيعتها التعامل مع الآخرين . (الظفري والقريوتي ، 2010 ، ص 176)
وتوصلت ماسلاش إلى أن الشخص الذي لا يستطيع التعامل مع الضغوط المستمرة يفقد اهتمامه وشعوره بكل الأمور التي يمكن أن يساعده بها الآخرون وتنتع المسافة بينه وبينهم ، ويصبح أقل اهتماما بحاجتهم الإجتماعية والجسمية والإنفعالية، وبالتدرج يجد الفرد نفسه معزولا عن الآخرون (الزهراني، 1991، ص 21)

وعرفه مارك كوركن: على أنه العملية المتدرجة التي يتعرض فيها الشخص إلى شدة مستمر وضغط بدني وذهني وانفعالي فيحاول الفرد الإبتعاد عن كل ما يحيط به ويرافق ذلك هبوط مستواه في أداء أعماله فضلا عن القلق واللامبالاة (السعداوي وآخرون، 2009، ص 178)
تعريف علي عسكر 2000 الإحتراق النفسي هو حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ، ويتمثل الإحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها التعب والإرهاق ، والشعور بالعجز وفقدان الإهتمام بالآخرين، وفقدان الإهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، الكآبة، العلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات.
بناءً على ما سبق، يمكن تعريف الاحتراق النفسي بأنه حالة من الاستنزاف العاطفي والجسدي والعقلي المتفاقم، ينشأ نتيجة للتعرض المزمن للضغوط المهنية. ويتجلى هذا الاستنزاف في شعور الفرد بالإرهاق الشديد وفقدان الطاقة، وتطور نظرة سلبية ومتجرده تجاه



العمل والزملاء والمستفيدين من الخدمات، بالإضافة إلى الشعور بالدونية وعدم الكفاءة وانخفاض مستوى الإنجاز الشخصي.

التعريف الإجرائي للإحترق النفسي:

هو الدرجة المحصل عليها لأفراد العينة لمقياس الإحترق النفسي المستخدم في الدراسة.

6. الدراسات السابقة:

❖ الدراسات الخاصة بالضغط المهنية:

دراسة الصباغ (1999): والتي هدفت إلى تحديد مستويات الضغوط لدى الممرضين وقد استخدم الباحث مقياس كينزل لقياس الضغط النفسي أجريت الدراسة على عينة تمثل 19% من العاملين في كل مستشفيات وزارة الصحة والمستشفيات الخاصة الفلسطينية ، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى عال من ضغط العمل لدى الممرضين، وأن هناك فروقا جوهرية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى بيئة العمل ، وإختلاف طبيعة العمل في (مريم، 2008، ص489).

دراسة الوائلي (1998) : والتي هدفت إلى تعريف مستويات ضغط العمل بين الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة والمستشفيات الخاصة في الأردن ، وتكونت العينة من (474) ممرضا وممرضة واستخدم الباحث مقياس كينزل بعد أن قام بتعريبه وإجراء الصدق الثبات له، وقد أشارت النتائج الى وجود اتفاق بين أفراد العينتين بشكل عام بشعورهم بمستوى متوسط من ضغط العمل، كما قيم أفراد العينتين مصدر ضغط التعامل مع زوار المريض بمرتبة الأولى من حيث الترتيب مقارنة بمصادر ضغط بيئة العمل الأخرى، كما توصلت إلى عدم وجود فروق في إدراك مستويات ضغط العمل تعزى إلى العمر، والحالة الاجتماعية والدخل الشهري وعدد الأطفال.

دراسة بسطامي (1990) والتي هدفت إلى تحديد الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون العاملون في أقسام الرعاية الحرجة في الأردن ، تكونت العينة من (70) ممرضا وممرضة واستخدام في الدراسة وقياس الضغوط النفسية الذي طورته انتوفيلي والذي يتكون من ستة أبعاد وهي الصراع العاطفي الصراعات بين الممرضين والموظفين مسؤوليات الممرضة المعرفة والمهارات ، العلاقات البنوية الشخصية ، والبيئة وظروف القسم، وقد أشارت النتائج أن أكثر مصادر الضغوط المهنية تأثيرا هي إساءة فهم دور الممرضين من قبل إدارة المستشفى، وعدم وجود التعليم المستمر في أثناء الخدمة ، وعدم كفاية الممرضين من حيث العدد ، وقلة التعاون في العمل بين أفراد الفريق الصحي ، فضلا عن عدم توافر تجهيزات كافية للعمل (مريم، 2008، ص 487).

دراسة كين (1985) : والتي هدفت إلى التأكد مما إذا كان الممرضون العاملون في 4 وحدات العناية الحثيثة في مستشفيات بعض المدن الأمريكية يتعرضون لضغط أكثر مقارنة بالوحدات الطبية الأخرى ، وتكونت العينة من (38) ممرضا وممرضة في وحدات العناية المركزة و (58) ممن يعملون في أقسام الجراحة العلاجية العامة وأشارت النتائج الموجودة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغط العمل بين المجموعتين والمصلحة المجموعة الأولى.

❖ الدراسات الخاصة بالاحترق النفسي :

دراسة القرني (2000) الإعلام والاحترق النفسي: يهدف هذا البحث إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية، ودرجة الاحترق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية ، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية ، وقد بلغت عينة الدراسة (134) فردا، باستعمال الأدوات التالية مقياس ماسلاك للاحترق النفسي، وتوصلت الدراسة إلى وجود درجات متوسطة من الاحترق



النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي ، التبدل الإحساسي، والإنجاز الشخصي.

دراسة البدوي سنة 2000 : دراسة أجريت بالأردن، حيث هدفت الدراسة الى استقصاء درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية الخاصة محافظة عمان وأثر بعض المتغيرات في ذلك ، وقد تكون مجتمع الدراسة من (3308) ممرض وممرضة يعملون في مستشفيات محافظة عمان أما عينة الدراسة فقد تكونت من (566) ممرضا وممرضة ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية حسب متغيرات الدراسة وقد أشارت النتائج الى أن الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان يعانون من تكرار حدوث الشعور بالإجهاد الانفعالي بدرجة عالية ، ومن شدة حدوثه بدرجة متوسطة، وأنهم يعانون من تكرار وشدة الشعور بتبدل المشاعر بدرجة متوسطة ، وأنهم يعانون من تكرار وشدة نقص الشعور بالإنجاز بدرجة عالية.

توصلت أيضا إلى عدم وجود أثر المتغيرات الجنس، الخبرة، والتصنيف المهني في درجات أبعاد الاحتراق النفسي لدى الممرضين، في حين وجد أثر ذو دلالة إحصائية لنوع المستشفى، ولموقع العمل في درجة الاحتراق النفسي.

دراسة حامد (1999) بدراسة الاحتراق النفسي لدى معلمي المعاقين عقليا في اليمن، تكونت العينة من (42) معلما ومعلمة ، أظهرت الدراسة أن مصادره الاحتراق النفسي الأكثر شيوعا لدى المعلمين كانت ظروف العمل ، وخصائص الطلبة ، والخصائص الشخصية للمعلم والإدارة والزملاء ، أما بالنسبة لجنس المعلم فلم تظهر الدراسة.

7. الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة:



7-1 المدخل النظري في الضغوط المهنية:

* نظرية هانز سيلبي 1936 : يعتبر هانز سيلبي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع وبحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط فسيولوجيا وقد جاء اكتشافه للضغط بالصدفة خلال بحوثه على الهرمونات الجنسية في العشرينيات فقد لاحظ بعد حقن تجاربه الغدة الأدرينالية تساؤل وضمور في بعض الحالات للغدة التيموسية وظهور قرحة في الجهاز الهضمي وفي تجارب لاحقة وجدان هذه الأعراض تظهر مع مصادر ضغط أخرى مثل الحرارة البرد الحقن الأنسولين وغيرها من المؤثرات هذه الأعراض سماها سيلبي مجموعة الأعراض الحيوية للضغط وتنطلق نظرية هانز سيلبي من مسلمة ترى ان الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص.

ويصفه على أساس استجابته على أساسه استجابة لعامل ضاغط وان هناك استجابة او أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على ان الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج و يعتبر هانز سيلبي ان أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية و هدفها المحافظة على الكيان و الحياة و حدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع عن الضغط و يرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام و هي: (يوسف، 2015، ص 54)

الفرع : وفيه يظهر الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها بدرجة تعرض المبدأ للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم و قد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم و يكون الضاغط شديداً.

المقاومة : وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.



الإجهاد : مرحلة تعقب المقاومة و يكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف (يوسف، 2015، ص55).

ومن الانتقادات التي واجهتها نظرية سيلبي . أنه أغفل الجوانب و العمليات النفسية وتجاهل عوامل الخبرة و المهارة والتجربة ، و لم يركز على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصصه الطبي.

* **نظرية سبيلبرجر 1972**: تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده ، فقد اقام نظريته في القلق على اساس التميز بين القلق كسمة و القلق كحالة: و يقول ان القلق شقين سمة قلقا أو القلق العصبي أو الزمن وهو التعداد الطبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة اساسية على الخبرة الماضية ، و قلق الحالة و هو قلق موضوعي او موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة سبيلبرجر 1972 و على هذا الأساس يربط بين الضغط و قلق الحالة ، و يعتبر الضغط الناتج ضاغط مسبب حالة القلق و يستبعد ذلك عن القلق كسمة و بين حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا، و في هذا الاطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة و التي تكون ضاغطة و يميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويفسر العلاقات بينها و بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت إنكار ، إسقاط سلوك تستدعي التجنب و يميز بين مفهوم الضغط و مفهوم القلق فالقلق عملية انفعالية تشير الى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط.

* **نظرية موري 1978** : يعتبر موري ان مفهوم الحاجة و مفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار ان مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة و يعرف الضغط على



انه صفة لموضوع بيئي او شخصي تيسر او تعوق جهود الفرد للوصول الى هدف معين، ويميز موارد بين نوعين من الضغوط هي:

أ- **ضغط بيتا:** ويشير الى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد.

ب- **ضغط الفا:** و يشير الى خصائص الموضوعات و دلالتها كما هي و يوضح موارد ان سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول و يؤكد على ان الفرد بخبرته يصل الى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ويطبق على هذا المفهوم تكامل الحاجة (يوسف ، 2015 ، ص 56).

نستنتج أن موارد ركز على النوع بيتا أهمل ألفا بحيث ركز على اشباع حاجات الفرد وأهمل البيئة و التي تعتبر من عناصر إشباع الحاجات.

* نظرية التحليل النفسي:

لقد ميز علماء النفس التحليليين وعلى رأسهم سيجموند فرويد الضغوط النفسية التي سببها الصراعات اللاشعورية داخل الفرد خاصة لدى أولئك الذين يعانون من المشكلات و الاهتمامات الجنسية و العدوانية و العديد من الرغبات. فقد ذكر علماء مدرسة التحليل النفسي أن الضغوط التي يعاني منها الفرد من كل موقف او سلوك هي تعبير عن صراع ما بين نزاعات و رغبات متقاربة أو متباينة سواء بين الفرد والمحيط الخارجي ام داخل الفرد نفسه فعندما تصطدم النزاعات الغريزية بتحريم يأتي من المحيط الاجتماعي أو من الرقابة النفسية الداخلية التي يمثلها الأنا الأعلى فان هذه التفاعلات تؤدي الى ظهور الآليات الدفاعية. (الرحيم، 2013، ص 18)

نستنتج أن نظرية التحليل النفسي ركزت على الصراع الداخلي و جعلته كسبب رئيسي

للضغوط و أهملت العوامل الخارجية.

* الضغط المهني:

* قياس الضغط المهني:

إن الضغط المهني، كما أشرنا سابقاً له آثار ايجابية، وسلبية وهذه الآثار تعود على أداء الموظف، ومن هذا الأخير يمكن قياس هذه الضغوط من خلال:

– مقارنة الوظائف، والمهام بمؤهلات شغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط.

– التقارير اليومية أو الأسبوعية، التي يرفعها الموظفون عن سير أداءهم.

– تقييم الأداء الوظيفي السنوي للموظفين، الذي يتتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء

– التقرير السنوي الشامل للمؤسسة، بجميع بنوده من إنجاز؛ وصيانة ومصروفات.

– مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها.

– فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن الضغوط المهنية، مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات، كتخصيص صندوق للشكاوى..

– تحديد الضغوط المهنية، عبر استطلاع آراء الموظفين بتوزيع استبيانات، تستقصي

مصادر تلك الضغوط في بيئة الوظيفة، وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة،

عن سلبيات الوظيفة. (عكاشة ، 1999 ، ص 200).

وأخيراً، يجدر بنا التنبيه إلى أن أساليب قياس الضغط المهني ما هي إلا وسائل لتحسين أداء

الموظف، وزيادة إنتاج المؤسسة..



* مستويات الضغوط المهنية:

لدينا ثلاث مستويات من الضغوط حسب ما توصل إليه الباحثون في المجال نذكرها كما يلي:

أ- المستوى المرتفع والمنخفض من الضغط:

وهو المستوى الذي له انعكاسات سلبية على صحة الفرد والنفسية والبدنية وتنتج عن العوامل والظروف الخارجية والشعور بعدم الراحة والاستقرار مما يؤدي إلى الاضطراب ويدل ذلك على عدم القدرة على التكيف مع الظروف والعوامل (عائشة ش، 2018، ص83)

ب- عوامل أخطار الضغط المهني:

من خلال مدى تحكم العمال في سته عوامل وهي:

- ◀ تسيير المهمة وذلك بتحديد المهام المسطرة لكل فرد في التنظيم ومعرفة كل واحد لدوره.
- ◀ تسيير الوقت لأن العامل أثناء تأديته لعمله لا يراقب جودة عمله مقارنة بالحجم الساعي.
- ◀ تخطيط العمل من حيث أوقات العمل الإنتاجية حسب الطلب وتخطيط العطل المستقبل هذا البعد يتعلق بمراقبة مستقبل العامل في مؤسسة من منظور استقراره في منصبه وترقيته..
- ◀ الموارد الضرورية هي الموارد التي يجب أن تتوفر في الشخص كالمعرفة العلائقية والمعلومات المتعلقة بنشاطه في المؤسسة لإنجاز مهامه بصفة جيدة.
- ◀ الخطر على الذات و على الآخرين مراعاة ظروف العمل و التي تعتبر خصائص مرتبطة بنوعه وطبيعته من أجل تفادي الخطر، وأحيانا تكون أخطاء زملاء العمل أيضا غير مراقبة.
- ◀ يجب تسيير الأخطار.



* عناصر الضغط المهني:

للضغط المهني ثلاث عناصر أساسية، درسها العديد من العلماء والباحثين ومن بينهم (سيزلاجي ووالاس، 1989، ص 195) الذي يرى:

إن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل، تنشأ عنها حالة عدم توازن نفسي، أو فسيولوجي، وتتحدد هذه الحالة من خلال ثلاث عناصر وهي: المثير والاستجابة، والتفاعل.

المثير: وهو يتمثل في القوى المسببة للضغط، والتي تقتضي إلى الشعور بالضغط المهني، وقد تأتي من البيئة والمنظمة، أو الفرد ذاته. محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 86)

ومثال ذلك، تعطل الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملاً مثيراً، أو موقفاً ضاغطاً لمراقب الإنتاج.

الاستجابة: ويتضمن هذا العنصر ردود فعل نفسية أو جسمية، أو سلوكية تجاه الموقف الضاغط، وهناك استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً هما: (نفس المرجع السابق، ص 86).

الإحباط: والذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له

القلق: وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف

التفاعل: وهو يكون بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويأتي هذا التفاعل المركب، من تفاعل العوامل البيئية، والعوامل التنظيمية في الوظيفة والمشاعر الشخصية للفرد. (عكاشة، 1999، ص 87).



إن هذه العناصر تعد المركب الأساسي للضغط المهني، كما أنها تؤثر على الفرد أو الموظف من الناحية الفسيولوجية والجسمية، والانفعالية، وهذا كله يعود بالسلب أو الإيجاب على أداء الموظف ومستوى إنتاجية المؤسسة..

7-2 المدخل النظري في الاحتراق النفسي:

يبين عمار الفريحات ووائل الريضي (2010): أنه لم يدرس مفهوم الإحتراق النفسي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية وإنما بدأ بصورة استكشافية وتم ربطه بضغوط العمل وعلى أية حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وفقاً للآتي:

* النظرية السلوكية:

لم تؤكد النظرية السلوكية أن السلوك هو نتاج الظروف البيئية إلى درجة كبيرة، فإن مشاعر الفرد وأحاسيسه وإدراكاته تتأثر إلى حد كبير بهذه العوامل البيئية ولما كان الإحتراق النفسي حالة داخلية مثل: المشاعر والقلق والأحاسيس وغيرها، فإن النظرية السلوكية نظرت للاحتراق النفسي على أساس أنه نتيجة لعوامل بيئية، وعليه إذا ضبطنا هذه العوامل سنتحكم بالاحتراق النفسي، لذلك ترفض هذه النظرية أن تسقط سببه إلى طبيعة العلاقة وكيفية التعامل الموظف مع عملائه فحسب، وإنما إلى العوامل البيئية أو الضغوط التي يتعرض إليها مالك (الرشدان، 1997، ص 26-27).

* النظرية المعرفية:

ترجع النظرية المعرفية الإصابة بالاحتراق النفسي إلى الشخص نفسه وطريقة تفكيره وإدراكه للموقف الذي يواجهه بطريقة إدراك الفرد للموقف هي التي تحدد مدى رضاه وتكيفه مع هذا الموقف، فعندما يدرك الفرد الموقف إدراكاً إيجابياً، فيؤدي ذلك إلى الرضا والتكيف الإيجابي

معها، أما إذا أدرك الفرد الموقف إدراكاً سلبياً فإن ذلك تفكيره وإدراكه سيقوده لعدم الرضا والسخط ومن ثم إلى الاحتراق النفسي (كفافي، 2003، ص 40).

* نظرية التحليل النفسي:

يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي أن الإحترق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للدرجات الغير مقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحل الإحترق النفسي، وأنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها حدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما استخدم فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحترق النفسي كالتنفيس الانفعالي (الرشدان، 1997، ص 28).

* نظرية متلازمة التكيف العام:

قدم سيلبي Seyle نظريته هذه عام 1956 ثم عاد صياغتها عام 1976 وأطلق عليها نظرية متلازمة التكيف العام وفيها يقرر أن التعرض المتكرر للإحترق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد، حيث يعرض للإحترق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بينهما جميعاً ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة، فإن حشد الفرد طاقاته لمواجهة تلك الإحترقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية، وقد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس ثلاثة مراحل للاستجابة لتلك الإحترقات.



أ. المرحلة الأولى (الإنذار):

الاستجابة بالهلع (رد الفعل) تحدث عند التعرض المفاجئ كمنبهات مزعجة أو مؤذية ولم يكن باستطاعة الكائن العضوي التكيف لها ، وتحدث له استجابات فسيولوجية معقدة ومن أعراض هذه المرحلة الشد العضلي، ارتفاع معدل نبضات القلب، سرعة التنفس زيادة إفراز الحوامض.

ب. المرحلة الثانية (المقاومة):

تتميز بالتكيف العام للموقف الضاغط من خلال تحسس الأعراض وهي مرحلة المقاومة Restanice stage وفي هذه المرحلة تختفي مؤشرات المرحلة الأولى ويبدأ الجسم وكأنه قد عاد لحالته الطبيعية.

ج. المرحلة الثالثة (الإنهاك أو الاستنزاف):

Exhanstion وهنا يظهر الجسم ثانية المرحلة أعراض مشابهة لتي ظهرت في المرحلة الأولى، والشيء المهم في هذه المرحلة هي أن الجسم يكون قابلاً للإصابة بدرجة كبيرة وفي هذه المرحلة تحدث الأمراض المتعلقة بالضغط والشكل الآتي يوضح مراحل استجابة الجسم للضغط في هذه النظرية.

* قياس الاحتراق النفسي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي القاعدة الأساسية التي تعتمد على الباحثين في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة عن التساؤل فيما إذا كان الفرد خبير أو محترق نفسياً وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقريرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها أو الإجابة نفسها من بعد أو المنظور تدريجي.



- مدى شعور بالتعب والإرهاق
- أسلوب المعاملة مع الآخرين
- مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية
- مدى العزلة أو القرب عن الآخرين
- أسلوب الاتصال مع الآخرين
- النظرة الشخصية للعمل
- درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة
- مدى مشاركة في الأنشطة الاجتماعية
- الشعور الشخصي بأهمية العمل الذي يزاوله
- الشعور الشخصي تجاه المستفيدين من خدماته للعاملين في المهن الاجتماعية
- مدى الرغبة في مساعدة الآخرين
- الحالة المزاجية ومدى القدرة على التحكم في الانفعال
- درجة الطموح الوظيفي
- غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد (عسكر، 2003، ص 128).
- مدى فقدان روح الدعاية عند الفرد



*مستويات الاحتراق النفسي:

أشار سبانيول 1989 أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له مستويات وهي:

- **احتراق نفسي معتدل:** وينتج عنه نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط والتهيج احتراق نفسي متوسط: وينتج عنه نفس الأعراض السابقة لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

- **احتراق نفسي شديد:** وينتج عنه أعراض جسمية مثل القرحة المعدية الألم في الظهر المزمنة ونوبات الصداع الشديدة وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين إلى آخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر فيشكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق النفسي مشكلة خطيرة.

ومنه نستنتج أن مستويات الاحتراق النفسي تفاوتت في الأعراض المصاحبة لها وذلك تب لمدة استمراريتها بقائها فكلما زادت المدة تتطور معها الأعراض من بسيطة إلى شديد (علي، 1997، ص 50).

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1 - الدراسة الاستطلاعية
- 2 - منهج البحث
- 3 - حدود الدراسة
- 4 - عينة الدراسة الأساسية
- 5 - أداة الدراسة
- 6 - الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
- 7 - الأساليب الإحصائية

خلاصة

**تمهيد:**

يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات المنهجية التي أتبعته لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها بداية بالدراسة الاستطلاعية وتحديد المنهج المناسب للدراسة، وحدودها المكانية والزمانية والبشرية وتحديد مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية والأساسية وأدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية وتحديد الأساليب الإحصائية وعليه يأتي هذا الفصل الميداني استكمالاً للدراسة النظرية التي حاولت من خلالها الطالبات الكشف عن المستوى الإحترق النفسي والضغوط المهنية لدى عينة أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة وقد تم تقسيم هذا الإجراء إلى جزأين:

الأولى: يضم إجراءات الدراسة الاستطلاعية.

الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية.



1- الدراسة الاستطلاعية:

مما لا شك فيه أن كل بحث يجب أن يكون مسبقاً بدراسة استطلاعية منهجية لمعرفة واقعه وتفصيله وعوائقه وتهيئة الجو المناسب لتطبيق وإعداد ما يلزم من المواد والوسائل واختيار خطة الدراسة... إلخ، من أجل تطبيق الدراسة الأساسية في أفضل الظروف والحالات.

1-1- الغرض من الدراسة الاستطلاعية:

حيث هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مدى ملائمة أدوات الدراسة على العينة المختارة (الأساتذة).
- التعرف على مدى فهم عينة الدراسة لمحتوى الأدوات وإجراءات التعديلات اللازمة لتطبيقها في الدراسة الأساسية.
- الوقوف على أهم العراقيل والصعوبات الممكن أن تعترض سبيل الطلبة لتفاديها في الدراسة الأساسية.

لهذا يفضل القيام بدراسة استطلاعية على عدد محدود من الأفراد حيث تحقق الدراسة الاستطلاعية.

1-2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

للتأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة قمنا بتطبيق أدوات الدراسة على عينة من الأساتذة (20) أستاذ وأستاذة.

2- منهج البحث:

من خلال موضوع دراستنا الراهنة والتي تهدف إلى الكشف على العلاقة بين الضغط المهني والاحترق النفسي لدى الأساتذة علم النفس، وعليه فإن المنهج الذي يمكن أن تعتمد عليه في دراستنا هذه والذي ارتأيناه أكثر ملاءمة هو المنهج الوصفي لأنه مناسب للبحوث النفسية والتربوية ولرصد الظاهرة محل الدراسة وتفسيرها وجمع البيانات عليها.

3- حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود والمجالات التالية:

* **المجال البشري:** تم إجراء هذه الدراسة على عينة من الأساتذة بقسم علم النفس العيادي بجامعة المسيلة.

* **المجال المكاني:** تم إجراء هذه الدراسة بقسم علم النفس بجامعة المسيلة.

* **المجال الزمني:** تم إجراء هذه الدراسة في الموسم الجامعي (2025/2024) بداية من الأسبوع الأول من شهر فيفري.

4- عينة الدراسة الأساسية:

هم أساتذة بقسم علم النفس المتحصلين على شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس العيادي في قسم علم النفس جامعة المسيلة .

5- أداة الدراسة:**5-1 مقياس الضغط المهني :****5-2 مقياس الاحتراق النفسي:**

تم اعتماد مقياس الاحتراق النفسي من إعداد : "Christina Maslach" و " Susan Jackson" من جامعة كاليفورنيا بأمريكا عام 1980، ويتكون هذا المقياس من 25 فقرة موزعة على (04) أبعاد أساسية وهي الإنهاك الانفعالي (09) فقرات، تلبد الشخصية (05) فقرات، الإنجاز الشخصي (08) فقرات، الالتزام (03) فقرات.

1- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:**أولا/ ثبات وصدق مقياس ضغوط العمل:**

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا المقياس والذي أفرز النتائج

التالية:



أ/ الثبات: التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها ككل كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (01) يوضح ثبات مقياس ضغوط العمل عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المقياس ككل
20	0.945	

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ والذي قدر للمقياس ككل (0.94)، يمكن القول بأنها قيمة تدل على أن هذا المقياس يتمتع بالثبات جيد، حيث نلاحظ أن القيمة جاءت موجبة وأن هناك إنسجام وترابط بين عبارات هذا المقياس يتعدى (0.50) ويكاد يصل إلى الارتباط التام (1).

ب/ الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا المقياس عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه، وبعدها تم تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور بالدرجة الكلية للمقياس ككل كما يلي:

• الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور والدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الأول والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.82)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.89)، وبالنسبة لارتباط المحور الثالث بالدرجة الكلية للمقياس

ككل (0.94)، وبالنسبة لارتباط المحور الرابع بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.93)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور مقياس ضغوط العمل مع درجته الكلية			
المحور	الدرجة الكلية للمقياس	المحور	الدرجة الكلية للمقياس
الإنهاك الانفعالي	0.821**	الإنجاز الشخصي	0.942**
تبلد الشخصية	0.895**	الالتزام	0.930**
**الإرتباط دال عند (0.01)			

ثانيا/ ثبات وصدق مقياس الاحتراق النفسي:

تم التحقق الأولي من نتائج الثبات والصدق بالنسبة لهذا المقياس والذي أفرز النتائج

التالية:

أ/ الثبات: التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على

أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها ككل كما هو موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم (03) يوضح ثبات مقياس الاحتراق النفسي عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المقياس ككل
23	0.965	

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة معامل ألفا كرونباخ والذي قدر للمقياس ككل

(0.96)، يمكن القول بأنها قيمة تدل على أن هذا المقياس يتمتع بالثبات عالي، حيث نلاحظ

أن القيمة جاءت موجبة وأن هناك إنسجام وترابط بين عبارات هذا المقياس يتعدى (0.50)

ويكاد يصل إلى الارتباط التام (1).

ب/ الصدق: صدق المقارنة الطرفية:

تم حساب صدق هذا المقياس كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية، كما هو موضح

في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس إدارة السمعة الإلكترونية									
الطرفين	إختبار التجانس ليفين F	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T	مستوى الدلالة	القرار
إدارة السمعة الإلكترونية	2.783	0.126	6	79.33	4.320	10	2.811	0.018	دال عند 0,05
الأعلى			6	57.16	18.829				

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك فرق واضح بين الطرفين حيث قدر المتوسط الحسابي للطرف الأعلى (79.33) في حين بلغ المتوسط الحسابي للطرف الأدنى (57.16)، وهذا ما أكدته قيمة إختبار الدلالة الاحصائية (T_{test}) التي بلغت (2.81) وهي قيمة موجبة أي أن الفرق لصالح الطرف الأعلى ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)، وبالتالي يمكن القول بأن مقياس الاحتراق النفسي صادق لأنه إستطاع أن يميز بين الطرفين.

7- الأساليب الإحصائية:

قمنا بتفريغ وتحليل للمقاييس من خلال برنامج التحليل الإحصائي

Statistical Package For Social Sciences (Spss V21)

وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل ألفا كرونباخ (Cranbach's. Alpha): لمعرفة ثبات فقرات أدوات الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Coefficient Person Correlation): للتحقق من الصدق والاتساق الداخلي
3. اختبارات تاست لعينتين مستقلتين متجانستين لحساب صدق المقارنة الطرفية.
4. معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة
5. اختبارات تاست لعينة واحدة لحساب نتائج فرضيات المستوى



خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية من خلال تبني المنهج المناسب وكذلك لمجتمع الدراسة لاختيار عينة الدراسة الأساسية كما تم إجراء دراسة استطلاعية بهدف التأكد من صلاحية أدوات الدراسة لتطبيق على عينة الدراسة الأساسية وحساب خصائصها السيكومترية والتي تتمثل في الصدق والثبات. حيث تبين بعد تطبيق أدوات الدراسة على العينة الاستطلاعية صلاحية الأدوات لتطبيق في الدراسة الأساسية كما تمت الإشارة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الفرضيات التي سوف يتم عرضها ومناقشتها في فصل الملاحق.

الفصل الثالث:

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثالثة

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على: "توجد علاقة إرتباطية بين الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين"، ومن أجل التحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى معامل بيرسون وذلك بعد التحقق من شرط خطية العلاقة ، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح العلاقة بين الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين

القرار	الاحتراق النفسي	Rho de Pearson	
الارتباط دال	0.667**	معامل الارتباط	الضغط المهني
	0.000	مستوى الدلالة	
	60	حجم العينة	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس (الضغط المهني) ودرجاتهم في (الاحتراق النفسي) بلغ (0.66) وهي قيمة قوية جدا، ويعني هذا أنه يوجد ارتباط بين درجات (الضغط المهني) ودرجات (الاحتراق النفسي) لدى أفراد عينة الدراسة، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن هذه النتيجة تؤيد فرضية الدراسة الأولى القائلة بـ وجود علاقة إرتباطية بين الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.



بناءً على تحليل معامل بيرسون، أظهرت النتائج وجود ارتباط قوي بين الضغط المهني والاحتراق النفسي بمقدار (0.66)، وهو ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. هذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية، حيث تبرز العلاقة القوية بين الضغط المهني والاحتراق النفسي. هذا يتماشى مع الدراسات السابقة التي أشارت إلى تأثيرات الضغط المهني المستمر على الصحة النفسية للأفراد العاملين في مهن تتطلب التفاعل مع الآخرين، مثل الأخصائيين النفسيين.

يشير هذا الارتباط إلى أن زيادة الضغط المهني قد يؤدي إلى تقادم الاحتراق النفسي، مما ينعكس على أداء الأخصائيين النفسيين وقدرتهم على تقديم الخدمات بشكل فعال. نظراً للأعباء المهنية الكبيرة والضغوط المستمرة التي يواجهها الأخصائي النفسي.

فقد أتقت هذه النتيجة مع دراسة قرني (2000)، التي تصلت إلى وجود تأثير مشابه للضغوط على العاملين في المؤسسات الإعلامية.

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: "مستوى الضغط المهني لدى الأخصائيين النفسيين متوسط وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام إختبار (ت) للعينة الواحدة عن طريق مقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس . الضغط المهني بالمتوسط الفرضي للمقياس، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح مستوى الضغط المهني لدى الأخصائيين النفسيين

المقياس	حجم	المتوسط	المتوسط	الانحراف	درجة	t	مستوى	القرار
ككل	العينة	النظري	الحسابي	المعياري	الحرية		الدلالة	

0.01	دال عند	0.000	-5.250	26	8.798	51.11	60	27	
------	---------	-------	--------	----	-------	-------	----	----	--

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المقياس ككل والذي بلغ (51.11) أنه أدنى تماما من المتوسط النظري للمقياس والمقدر بـ 60، بناء عليه فإن مستوى الضغط المهني لدى الأخصائيين النفسانيين منخفض ، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (-5.25) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفروق لصالح المتوسط النظري لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي تم رفض فرضية البحث الثانية والقائلة " مستوى الضغط المهني لدى الأخصائيين النفسانيين متوسط " بل منخفض، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

أظهرت نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة أن المتوسط الحسابي لمستوى الضغط المهني لدى الأخصائيين النفسانيين (51.11) كان أقل من المتوسط النظري للمقياس (60)، مما يشير إلى أن مستوى الضغط المهني لديهم منخفض وليس متوسط كما كانت الفرضية.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة مريم (2008)، التي أفادت بأن الضغط المهني لدى الممرضين كان مرتفعاً. قد يعكس هذا الفارق تبايناً في طبيعة الضغوط بين مختلف القطاعات المهنية أو اختلافاً في الطرق المستخدمة لقياس الضغط المهني.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأخصائيين النفسانيين قد تكون لديهم آليات أفضل للتعامل مع الضغط، أو ربما أن بيئة العمل الخاصة بهم توفر بعض الدعم النفسي.



3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على: "مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين متوسط وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام إختبار (ت) للعينة الواحدة عن طريق مقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي بالمتوسط الفرضي للمقياس، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين								
المقياس	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
ككل	27	92	97.18	19.802	26	1.361	0.185	غير دال

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المقياس ككل والذي بلغ (97.18) أنه أعلى بقليل من المتوسط النظري للمقياس والمقدر بـ 92، بناء عليه فإن مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين متوسط ، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (1.36) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي تم قبول فرضية البحث الثالثة والقائلة " مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين متوسط ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

أظهرت نتائج اختبار "ت" أن المتوسط الحسابي لمستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسانيين (97.18) كان أعلى من المتوسط النظري (92)، إلا أن الفروق كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05. هذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة بين



المتوسط الحسابي والمتوسط النظري، مما يعكس أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين كان في حدود المستوى المتوسط كما أشارت الفرضية.

هذه النتيجة تتفق مع العديد من الدراسات التي تشير إلى أن الاحتراق النفسي ليس بالضرورة أن يكون شديدًا دائمًا، بل يمكن أن يكون معتدلاً ويظهر بشكل تدريجي، كما في دراسة حامد (1999) التي أظهرت مستويات متفاوتة من الاحتراق النفسي لدى المعلمين. قد يكون الاحتراق النفسي متأثرًا بعدة عوامل بما في ذلك الدعم الاجتماعي، والموارد المتاحة في مكان العمل، والقدرة على إدارة الضغط النفسي.

خاتمة

خاتمة:

لقد سلّطت هذه المذكرة الضوء على ظاهرة الضغط المهني وعلاقتها الوثيقة بظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين في مراكز المساعدة النفسية. تُعد هذه المراكز بيئة فريدة تتطلب من الأخصائيين الانخراط العاطفي والنفسي العميق مع حالات إنسانية متنوعة ومعقدة، غالبًا ما تكون في أوج أزمتهما. لقد كشفت الدراسة أن الضغوطات المتراكمة الناتجة عن أعباء العمل المتزايدة، التوقعات العالية، التعامل المتواصل مع المشاعر السلبية للمراجعين، ونقص الدعم المؤسسي أحيانًا، يمكن أن تؤدي تدريجيًا إلى استنزاف الموارد النفسية للأخصائي، مما يمهد الطريق لظهور أعراض الاحتراق النفسي.

تتمثل هذه الأعراض في الإرهاق العاطفي الشديد، تبدل المشاعر أو فقدان التعاطف تجاه المراجعين، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي رغم الجهود المبذولة. إن تداعيات الاحتراق النفسي لا تقتصر على الأخصائي نفسه، بل تمتد لتؤثر سلبًا على جودة الخدمات النفسية المقدمة، وبالتالي على صحة ورفاهية المستفيدين الذين يعتمدون على هذه المراكز.

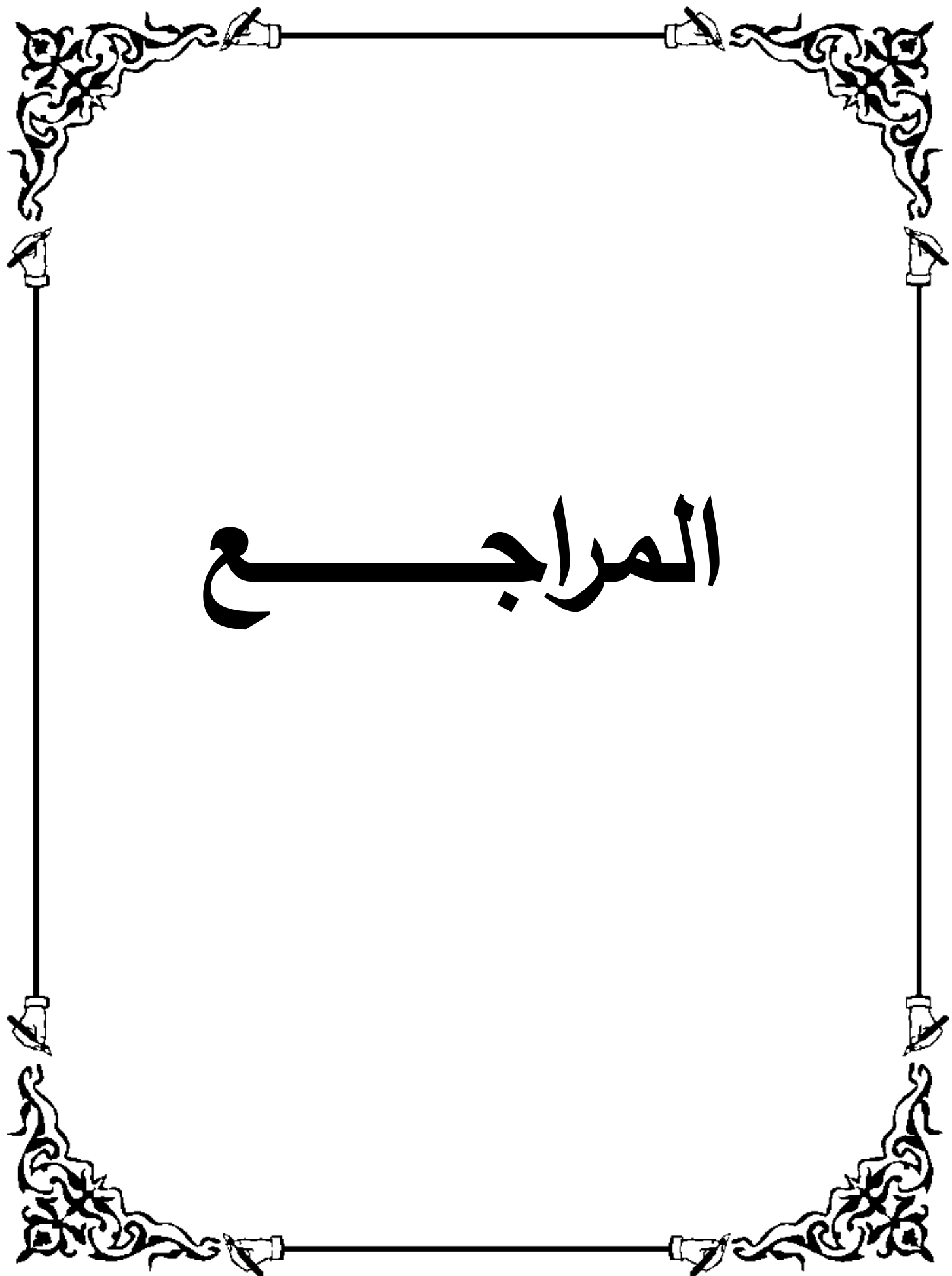
لذلك، من الضروري بمكان أن تتبنى مراكز المساعدة النفسية استراتيجيات وقائية وعلاجية فعالة. يشمل ذلك توفير بيئة عمل داعمة نفسيًا ومعنويًا، توزيع عادل وواقعي للأعباء بما يتناسب مع قدرات الأخصائيين، تنظيم برامج تدريبية متخصصة لإدارة الضغط والتعامل مع الحالات الصعبة، وتفعيل آليات الإشراف المهني الدوري والدعم النفسي المستمر للأخصائيين. كما يجب على الأخصائيين أنفسهم إدراك أهمية العناية الذاتية المنتظمة، وضع الحدود الصحية الواضحة بين الحياة المهنية والشخصية، والبحث عن الدعم من الزملاء أو المشرفين عند الحاجة للحفاظ على سلامتهم النفسية واستمرارية عطائهم المهني في هذه البيئة الحساسة.

إن فهم هذه العلاقة المعقدة بين الضغط المهني والاحتراق النفسي في سياق مراكز



المساعدة النفسية هو الخطوة الأولى نحو بناء مجتمع مهني نفسي أكثر صحة وفعالية، قادر على تقديم أفضل رعاية نفسية ممكنة للأفراد والمجتمعات التي هي في أمس الحاجة إليها.

المراجع





قائمة المصادر والمراجع:

- 1- إبراهيمي، أسماء. (2015). الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة. دراسة ميدانية عينة من الممرضات والمعلومات بدائرة كولقة، ولاية بسكرة، أطروحة الدكتوراه: جامعة محمد خيضر.
- 2- بدران منى علي. (1997). الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة. عمان، الأردن
- 3- جلة سامر، (2009)، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة (المجلد 1) عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع
- 4- رجاء مريم. (2008). دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، كلية التربية، المجلد 24، العدد 02.
- 5- رجاء مريم. (2008). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.
- 6- الزهراني، مصطفى عبد الله. (1991). دراسة مقارنة لإبعاد الضغوط المهنية لمعلمي التربية الخاصة والعامة في المملكة العربية السعودية رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الخليج العرب، البحرين.
- 7- السعداي وآخرون. (2009). دراسة مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى لاعبي كرة القدم.
- 8- الطفري، سعيد القريوني، (2010)، الاحتراق النفسي لدى معلمات تلميذ صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 06.
- 9- علي عسكر. (2003). ضغوط الحياة، أساليب مواجهتها (المجلد 3). القاهرة: دار الفكر الكتاب الحديث



- 10- فاطمة عبد الرحيم. (2013). العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، مجلة علم النفس، العدد 39، السنة العاشرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- 11- قوراري حنان. (2014). الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- 12- كفاي، علاء الدين. (2003). الصحة النفسية والإرشاد النفسي. الرياض، السعودية: دار النشر الدولي.
- 13- لعجايلية يوسف. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
- 14- مالك الرشدان. (1997). الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات أبحاث اليرموك- سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13.
- 15- محمد عبد العزيز مفتاح. (2010). مقدمة في علم النفس الصحة (المجلد 1)، عمان: الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع
- 16- محمود فتحي عكاشة. (1999). علم النفس الصناعي . بيروت: دار الفكر للنشر والتوزيع.

الملاحق



ملحق رقم (01)

استمارة الاستبيان

أخي الموظف / أختي الموظفة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:
في إطار قيامنا بإعداد دراسة استطلاعية حول : ضغوط العمل يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان،
المصمم للحصول على بعض البيانات المرتبطة بأهداف البحث وتحقيقاً لأغراض البحث العلمي. نأمل منكم الاجابة
على الاسئلة الواردة في الاستمارة بكل أمانة وبعد قراءتها بشكل جيد ضع علامة (x) في احد الخانات التي تراها
مناسبة لإجابتك. وسيكون لتعاونكم المثمر آثاره الايجابية الاكيدة في النتائج التي يسعى الباحث للتوصل اليها في بحثنا .
وشكراً

تعليمات عامة لملئ الاستمارة

- 1- ضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك.
- 2- اقرأ كل سؤال بعناية قبل الاجابة عنه.
- 3- تأكد من الاجابة على كافة الاسئلة.

:(



الجزء الثاني: استبيان حول ضغوط العمل: ضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك:

الأبعاد	الرقم	العبارة	مطلقا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما
ظروف العمل	1	اشعر بالرتابة والملل في العمل					
	2	اعاني من الضوضاء الموجودة في مكان العمل					
	3	اعتقد انه لا يتم تجاهلي في عملية اتخاذ القرار					
	4	اعاني من ضيق مكان العمل					
	5	الراتب الذي اتقاضاه منخفض					
جعب العمل	6	تقع علي أعباء عمل ثقيلة					
	7	احتاج الي وقت اكبر مما هو متاح لإكمال العمل					
	8	حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة					
	9	أعباء العمل موزعة بشكل عادل بين الجميع					
	10	انا مكلف بعدة مهام قد تكون غير مرتبطة ببعضها					
ضغوط الدور	11	لا تتوفر لدي المعلومات الكافية حول مهامي					
	12	لا توجد فرص للنمو والتطور في عملي					
	13	التوقعات الوظيفية غير مؤكدة					
	14	يتم تكليفي بمهام لا علاقة لها بمهام عملي					
	15	لا احصل على التدريب الكافي لأداء مهامي بدقة					
صراع الدور	16	اشعر ان الدور الذي أقوم به ليس له قيمة					
	17	اتعامل مع أكثر من مصلحة واحدة في العمل					
	18	لدي اختلاف مع زملائي حول طريقة أداء العمل.					
	19	لدي حرية كافية في أداء العمل بالطريقة التي اراها مناسبة					
	20	استقبل اوامر من أكثر من جهة مسؤولة					



ملحق رقم: 04 "مقياس " MBI " للاحتراق النفسي " (الدراسة الأساسية).

الفقرات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
1- أحس بالتعب عندما استيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل							
2- التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بذل الكثير من الجهد							
3- أشعر بالإجهاد بسبب عملي							
4- أشعر بالإحباط بسبب عملي							
5- أشعر بأنني أعمل فوق طاقتي							
6- العمل مع الناس مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر							
7- أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل							
8- أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به مرضاي حول الأشياء							
9- أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل مرضاي							
10- أشعر بأنني أؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي							
11- أحس بنشاط كبير							
12- أستطيع بسهولة خلق جو مريح مع مرضاي							
13- أشعر بالارتياح لأنني قريب من مرضاي في عملي							
14- أنجزت عدة أشياء مهمة في هذه المهنة							
15- أتعامل بهدوء كبير مع المشاكل النفسية في عملي							
16- أحس بأنني أتعامل بعض المرضى بطريقة غير شخصية وكأنهم مجرد أشياء							
17- أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة							
18- أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس							



انفعاليا							
							19 - لا أبالي فعلا بما يحدث لبعض مرضاي
							20 - أشعر بأن مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم .
							21 - أتفاسم مع مرضاي نفس الشعور في حالات كثيرة
							22 - أشعر أنني معني شخصيا بمشاكل مرضاي
							23 - أشعر بعدم الارتياح نحو طريقة تعاملتي مع بعض المرضى



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2025/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): زابى ملك

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 209787238

الصادرة بتاريخ : 2023.11.14 عن دائرة : المسيلة

المسجل(ة) بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس عيادي تحت رقم التسجيل: 222235501715

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه) .

عنوانها: الضغط المهني وعلاقته بالاحترق النفسى

لدى الأخصائيين النفسانيين

- دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسيلة -

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2025/06/09

امضاء المعني (ة):

المرجع، القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم، 2025/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): دلالة خلود

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 210599274

الصادرة بتاريخ : 2024.05.23 عن دائرة : المسيلة

المسجل(ة) بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس عيادي تحت رقم التسجيل: 222235501303

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: الضغط المهني وعلاقته بالاحترق النفسي

لدى الأخصائيين النفسيين

- دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسيلة -

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2025/06/09

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم، 933 المؤرخ في، 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم، 2025/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

نقاش وصال

السيد(ة):

طالبة

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دأئم):

209455909

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

أولاد عدي قبالة

2023.08.10

الصادرة بتاريخ :

علم النفس

المسجل(ة) بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم:

222235577109

تخصص: علم النفس عيادي تحت رقم التسجيل:

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه) .

عنوانها: الضغط المهني وعلاقته بالاحترق النفسي

لدى الأخصائين النفسانيين

- دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسيلة -

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

2025/06/09

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

المرجع، القرار الوزاري رقم، 933 المؤرخ في، 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



ملحق رقم (02):

ملحق ثبات وصدق أدوات الدراسة

أولاً/ ثبات وصدق مقياس ضغوط العمل

أ/ الثبات:

Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.594	20

ب/ الصدق: الاتساق الداخلي

Correlations

Correlations					
		دك2		دك2	
د1	Pearson Correlation	0.821**	د3	Pearson Correlation	0.942**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
د2	Pearson Correlation	0.895**	د4	Pearson Correlation	0.930**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثانياً/ ثبات وصدق مقياس الاحتراق النفسي:

أ/ الثبات:

Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.965	23

ب/ الصدق: المقارنة الطرفية

T-Test

Group Statistics								
	الطرفين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean			
الدرجات	الاعلى	6	79.3333	4.32049	1.76383			
	الادنى	6	57.1667	18.82994	7.68729			
Independent Samples Test								
		Levene's Test		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Significance	Mean Difference	Std. Error Difference
الدرجات	variances assumed	2.783	.126	2.811	10	.018	22.16667	7.88705
	variances not assumed			2.811	5.525	.034	22.16667	7.88705



ملحق رقم (03):

التحقق من فروض الدراسة:

الفرضية الأولى:

Correlations

		Correlations	
		الاحترق النفسي	
الضغط المهني	Pearson Correlation		.667*
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		27

الفرضية الثانية

Statistiques sur échantillon unique				
	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ك1	27	51,1111	8,79831	1,69324
Test sur échantillon unique				
Valeur du test = 60				
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
ك1	-5,250	26	,000	-8,88889

الفرضية الثالثة:

Statistiques sur échantillon unique				
	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ك2	27	97,1852	19,80295	3,81108
Test sur échantillon unique				
Valeur du test = 43				
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne
ك2	1,361	26	,185	5,18519

تم بحمد الله