

جامعة ابن خلدون - تيارت  
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا  
Department of Psychology, Philosophy, and Speech Therapy

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.  
تخصص علم النفس العيادي

العنوان

مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال بمؤسسة الطفولة المسعفة  
دراسة عيادية بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية تيارت على 04 حالات

إشراف:

د. دوارة أحمد

إعداد:

■ فارس ياسين

■ شوقراني الجيلالي

### لجنة المناقشة

| الصفة         | الرتبة           | الأستاذ(ة)  |
|---------------|------------------|-------------|
| رئيسا         | محاضر أ          | بوراس كهينة |
| مشرفا و مقررا | أستاذ تعليم عالي | دوارة أحمد  |
| مناقشا        | محاضر أ          | قليل رضا    |

الموسم الجامعي: 2024/2023



## شكر وتقدير

قال تعالى «ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه» -لقمان- ١٢-

أول شكر لله تعالى على ما أسبغته علينا من نعم، وعلى تيسير السبيل فله الحمد  
حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه وله الشكر في كل وقت وحين والصلاة والسلام على  
الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم.

كما يقتضي الواجب الوفاء والإخلاص أن نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ المؤطر  
أحمد

دوارة على مرافقته لنا طيلة مشوار البحث مع كل الشكر والتقدير لجميع من ساهم  
وساعد في الحصول على البيانات اللازمة لإتمام هذا العمل شكرا كذلك لكل من  
علمنا ولو حرفا، وساهم لو بالقليل من قريب أو بعيد شكرا من القلب.



## إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه

أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

وما سلكننا هذا الدرب إلا بتيسيره ومبلغنا هذا المبتغى إلا بتوفيقه، فالحمد لله الذي هدانا لهذا  
وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، الحمد لله الذي تتم به الصالحات ها هو اليوم الذي وإن  
طال انتظاره قد آن.

للولدين الكريمين أهدي شكري وتقديري

أمي ومأمني وأمني وإيماني واطمئناني وراحتي يا من ترضخ أمام عظمتها الهامات  
وترتجف في وصفها الكلمات وإن طال الزمان حبيبتني أدامك الله نعمة ونجمة وتاجا فوق  
رأسي.

أبي قلبي سكني ومسكني وروحي وقوتي وإن قضيت عمري كله أدعو لك فلن أوفيك حقك  
أدامك الله قمرا منيرا لدربي.

إلى إخوتي الكرام هم ظلي وكلي أدامهم الله وحفظهم.

إلى أبناء أخي إيمان-إياد عبد الحي-هيثم.

إلى كل من التقيتهم وشاركتهم البسمة نعم الإخوة والأصدقاء كل باسمه وإلى كل من ساهم  
ولو بكلمة طيبة أو نية حسنة شكرا وألف شكر.

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.

## إهداء

بسم الله الواحد الأحد الفرد الصمد الذي لم يلد ولم يولد ولم يكن له كفوا أحد والصلاة والسلام على أشرف الخلق محمد صلى الله عليه وسلم أما بعد من قال أنا لها نالها.

لم تكن سهلة لكنها مضت بجلوها ومرها وكأنها ومضة عين  
أهدي ثمرة نجاحي

إلى داعمي الأول التي لطالما أرادت أن تراني في يوم كهذا، إلى من تحت أقدامها الجنة، ما أعظمها قرة عيني ونبض قلبي نبع الحنان، التي أراها ينزاح همي ومن سواها  
أمي.

إلى من علمني أن النجاح لن يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى من هو جزء من القلب والفؤاد  
أجمل وأروع إنسان خير مثال من أحمل اسمه بكل فخر وعزة وشرف  
أبي رحمة الله عليه.

إلى من جمعني بهم ظلمة الرحم، إلى من قاسموني الحياة ومرها تحت سقف واحد إلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلم اخوتي وسندي الثابت الذي لا يميل  
سفيان وحبيبة قلبي ونور عيوني أية.

إلى من بعروقي دمهم اجدادي اعمامي اخوالي وابنائهم كل باسمه وكلهم في القلب  
إلى كل أصدقائي وأحبتني وكل من جعل الحياة أطف ولو بكلمة طيبة  
«والحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات»

## مستخلص الدراسة:

تناولت الدراسة موضوع: مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة الطفولة المسعفة -دراسة ميدانية على 04 حالات بولاية تيارت-، حيث هدفت للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) لدى العمال بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية تيارت

واعتمدت الدراسة على المنهج السريري العيادي، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المكون من 22 فقرة يقيس أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة، و المقابلة النصف موجهة لتعميق فهم تجارب العمال مع الاحتراق النفسي، والملاحظة لملاحظة سلوكيات المشاركين في مكان العمل لفهم سياق عملهم بشكل أفضل، وأسفرت

## نتائج الدراسة:

- يعاني عمال مؤسسة الطفولة المسعفة من مستويات متفاوتة من الاحتراق النفسي.
- يعاني عمال الطفولة المسعفة من مستوى احتراق نفسي يعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث.
- يعاني عمال مؤسسة الطفولة المسعفة من مستوى احتراق نفسي يعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح ذوي المستوى الثانوي.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن عمال مؤسسة الطفولة المسعفة معرضون لخطر كبير للإصابة بالاحتراق النفسي، مما قد يؤثر سلبًا على صحتهم النفسية والجسدية، كما تظهر الدراسة وجود فروق مهمة في مستوى الاحتراق النفسي بين فئات مختلفة من العمال، مما يدل على أهمية مراعاة هذه الفروق عند تصميم برامج الوقاية من الاحتراق النفسي والعلاج.

الكلمات المفتاحية : الاحتراق النفسي ، عمال مؤسسة الطفولة المسعفة

## **Study Abstract:**

The study addressed the issue of burnout levels among workers at the Orphanage Institution - a field study on four cases in the Tiaret Province. It aimed to investigate the level of burnout in its three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment) among workers at the Orphanage Institution in Tiaret.

The study adopted the clinical method. To collect data, the Maslach Burnout Inventory, consisting of 22 items measuring the three dimensions of burnout, was used, along with semi-structured interviews to deepen the understanding of workers' experiences with burnout, and observation to note the participants' behaviors in the workplace for a better understanding of their work context.

The study results indicated that:

1. Workers at the Orphanage Institution experience varying levels of burnout.
2. Female workers experience higher levels of burnout compared to male workers.
3. Workers with a secondary education level experience higher levels of burnout compared to those with other educational levels.

The study suggests that workers at the Orphanage Institution are at a high risk of experiencing burnout, which may negatively affect their mental and physical health. The findings also indicate significant differences in burnout levels among different categories of workers, highlighting the importance of considering these differences when designing burnout prevention and treatment programs.

**Keywords:** Burnout, Workers at the Orphanage Institution.

## قائمة المحتويات

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| ب  | شكر وعرفان       | 01 |
| ج  | اهداء            | 01 |
| هـ | ملخص بالعربية    | 01 |
| و  | ملخص بالإنجليزية | 01 |
| ز  | فهرس المحتويات   | 01 |
| ي  | قائمة الجداول    | 01 |
| 01 | مقدمة            | 01 |

## الجانب النظري

### الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

|    |                                 |    |
|----|---------------------------------|----|
| 04 | 1. اشكالية الدراسة              | 04 |
| 06 | 2. فرضية الدراسة                | 06 |
| 07 | 3. أهمية الدراسة                | 07 |
| 07 | 4. أهداف الدراسة                | 07 |
| 08 | 5. اسباب الدراسة                | 08 |
| 08 | 6. المفاهيم الإجرائية           | 08 |
| 09 | 7. الدراسات السابقة             | 09 |
| 13 | 8. التعقيب على الدراسات السابقة | 13 |

### الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

|    |                          |    |
|----|--------------------------|----|
| 16 | تمهيد                    | 16 |
| 17 | 1. تعريف الاحتراق النفسي | 17 |
| 18 | 2. أسباب الاحتراق النفسي | 18 |
| 19 | 3. عوامل الاحتراق النفسي | 19 |

|    |   |
|----|---|
| 20 | 4. أعراض الاحتراق النفسي .....              |
| 21 | 5. أبعاد الاحتراق النفسي .....              |
| 22 | 6. مراحل الاحتراق النفسي .....              |
| 22 | 7. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي .....   |
| 24 | 8. مستويات الاحتراق النفسي .....            |
| 24 | 9. مقاييس الاحتراق النفسي .....             |
| 25 | 10. الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي..... |
| 27 | خلاصة .....                                 |

### الفصل الثالث: الطفولة المسعفة

|    |   |
|----|---|
| 29 | تمهيد .....                                       |
| 30 | 1. تعريف الطفولة المسعفة .....                    |
| 31 | 2. أصناف الطفولة المسعفة .....                    |
| 32 | 3. خصائص الطفولة المسعفة .....                    |
| 35 | 4. حاجات الطفل المسعف .....                       |
| 36 | 5. حقوق الطفل المسعف .....                        |
| 38 | 6. مشاكل الطفل المسعف .....                       |
| 41 | 7. مؤسسة الطفولة المسعفة .....                    |
| 42 | 8. المراحل التي يقوم بها الطفل داخل المؤسسة ..... |
| 43 | خلاصة .....                                       |

### الجانب الميداني

### الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية

|    |                          |
|----|--------------------------|
| 45 | تمهيد .....              |
| 46 | 1. منهج الدراسة .....    |
| 46 | 2. دراسة استطلاعية ..... |

|    |       |                  |
|----|-------|------------------|
| 47 | ..... | 3. حدود الدراسة  |
| 47 | ..... | 4. ادوات الدراسة |
| 50 | ..... | 5. حالات الدراسة |
| 51 | ..... | خلاصة            |

## الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

|    |       |  |
|----|-------|--|
| 53 | ..... | تمهيد                                      |
| 54 | ..... | 1. عرض تحليل الحالات                       |
| 76 | ..... | 2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة   |
| 77 | ..... | 3. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات الجزئية |
| 79 | ..... | 4. التوصيات والاقتراحات                    |
| 81 | ..... | خاتمة                                      |
| 83 | ..... | قائمة المراجع                              |
| 89 | ..... | قائمة الملاحق                              |

## قائمة الجداول والأشكال

- جدول (1) يوضح بدائل مقياس الاحتراق النفسي .....  
48
- جدول (2) يوضح تصنيف مجالات الاحتراق حسب كل بعدو عامة .....  
49
- جدول (3) يوضح معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للمقياس .....  
50
- جدول (4) يوضح دليل المقابلات مع الحالة الأولى .....  
54
- جدول (5) يوضح الدرجة المتحصل عليها لكل عبارة من تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق  
النفسي .....  
56
- جدول (6) يوضح مستويات الاحتراق النفسي لكل بعد مع المجموع للحالة الأولى.....  
57
- جدول (7) يوضح دليل المقابلات مع الحالة الثانية .....  
59
- جدول (8) يوضح الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق  
النفسي للحالة الثانية .....  
61
- جدول (9) يوضح مستويات الاحتراق النفسي لكل بعد مع المجموع للحالة الثانية .....  
62
- جدول (10) يوضح دليل المقابلات مع الحالة الثالثة  
.....  
64
- جدول (11) يوضح الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق  
النفسي للحالة الثالثة .....  
66
- جدول (12) يوضح مستويات الاحتراق لكل بعد مع المجموع للحالة الثالثة .....  
67
- جدول (13) يوضح دليل المقابلات للحالة الرابعة .....  
69
- جدول (14) يوضح الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق ماسلاش للاحتراق النفسي  
مع الحالة الرابعة .....  
71
- جدول (15) يوضح مستويات الاحتراق لكل بعد مع المجموع للحالة الرابعة .....  
72
- جدول (16) يوضح التحليل العام للحالات حسب مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ...  
74

- جدول (17) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب الجنس ..... 74
- جدول (18) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب المستوى التعليمي ... 75

مقدمة

## مقدمة

يشهد العالم الحالي تغيرات متسارعة في مختلف المجالات، بما في ذلك المجالات الإنسانية، تلقي هذه التطورات بظلالها على مختلف جوانب الحياة، خاصة الصحة النفسية، وخصوصاً في بيئات العمل، ومن بين أهم التحديات التي تواجهها بيئات العمل الحديثة هي صعوبة التوازن بين العمل والحياة الشخصية حيث فرضت التكنولوجيا الحديثة ربط العمل بالحياة الشخصية بشكل دائم، مما يُصعّب على العامل فصل العمل عن حياته الشخصية، ويؤدي ذلك إلى فقدان المعنى في العمل، عدم اليقين بشأن المستقبل المهني، وعدم التوازن بين الذات والواقع، وعدم القدرة على التكيف، وهذا ما يدعى الاحتراق النفسي.

يعد الاحتراق النفسي ظاهرة شائعة تُؤثّر على الأشخاص في مختلف المهن، لكنه أكثر شيوعاً في المهن التي تتطلب تفاعلاً مكثفاً مع الآخرين، مثل العمل في مؤسسات الطفولة المسعفة، حيث تتميز هذه المهنة بضغوط زمنية عالية، وتتطلب الدعم والتحكم.

ويعد الاحتراق النفسي من بين الظواهر الجديرة بالاهتمام لدى الباحثين نظراً لما له من انعكاسات سلبية على الأفراد.

ونحاول من خلال دراستنا الحالية الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مؤسسات الطفولة المسعفة، تحديد العوامل المؤدية للاحتراق النفسي في هذه المهنة، اقتراح حلول للوقاية من الاحتراق النفسي وعلاجه.

ومنه تنقسم الدراسة إلى جانبين:

**الجانب النظري:** يتضمن ثلاثة فصول:

**الفصل الأول:** يقدم الدراسة ويحدد الإشكالية والفرضيات والأهداف وأهمية البحث وأسباب اختيار الموضوع والمفاهيم الأساسية والدراسات السابقة والابعاد النظرية للدراسة.

**الفصل الثاني:** يناقش ظاهرة الاحتراق النفسي من حيث التعريف والأسباب والعوامل والأعراض والابعاد والمراحل والنظريات المفسرة له ومستوياته ومقاييسه، والوقاية والعلاج.

**الفصل الثالث:** يقدم مفهوم الطفولة المسعفة والمفاهيم المتعلقة بها، وأصناف الطفل المسعف، وخصائصه، وحاجاته، وحقوقه، ومشكلاته، ومؤسسات الطفولة في الجزائر، والمراحل التي يمر بها الطفل داخل المؤسسة.

**الجانب الميداني:** يتضمن فصلين:

**الفصل الرابع:** يقدم الإجراءات المنهجية للدراسة، بما في ذلك الدراسة الاستطلاعية وحدود الدراسة (الزمنية، والمكانية، البشرية)، والمنهج المتبع، وأدوات الدراسة، والخصائص السيكومترية من صدق وثبات.

**الفصل الخامس:** يقدم عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها، مع بعض التوصيات وخاتمة في الأخير.

# الفصل الاول

## الإطار المنهجي للدراسة

1. اشكالية الدراسة
2. فرضية الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. اسباب الدراسة
6. المفاهيم الإجرائية
7. الدراسات السابقة
8. التعقيب على الدراسات السابقة

## 1. إشكالية الدراسة

العمل مع الأطفال من أكثر الأعمال صعوبة وحساسية، باعتبار الطفولة من أكثر المراحل أهمية في حياة الانسان، بحيث أنها الأساس لبني الطفل ذاته ويكون شخصيته، فهو يحتاج للحب والحنان والشعور بالأمان وتوفير المحيط المناسب لينمو ويصبح ناضج وتتطور وظائفه النفسية والجسمية. فهذا يتطلب جهد كبير من أسرته لاعتبارها النواة الأولى التي ينتمي إليها الطفل الذي يطور فيها شخصيته ويبنى ذاته فكلما كان توفير احتياجاته بشكل متكامل وتوفير المحيط المناسب سوف ينمو ويطور شخصيته ليتكيف مع البيئة المحيطة به والوصول المستويات نضج عالية ليحقق استقلالية وكيان اجتماعي خاص به وأي نقص في تلبية احتياجاته ينعكس عليه بالسلب .

وحسب ما قالت ميموني (2001، 165) "حسب ضخامة الحرمان تكون ضخامة الاضطراب" وهذا هو حال الأطفال المسعفين الذين حرّموا من أسرهم في سن مبكر وحرّموا من الحب والأمان، هنا تكمن وظيفة عمال الطفولة المسعفة بتعويض أسرهم البيولوجية.

أي مهنة لا تخلو من الصعوبات فيجب عليهم توفير المحيط المناسب لهؤلاء الأطفال والسهر من أجل تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم نفسيا واجتماعيا وبيولوجيا... الخ.

وكثرة هاته المتطلبات تتطلب جهد نفسي وبدني كبير فمؤسسة طفولة مسعفة حريصة على أمن وصحة الأطفال مع تربيتهم تربية صارمة من أجل تقادي الانحراف وذلك يلقي عبئ كبير على العمال ويجعلهم تحت ضغط كبير وعدم قدرة على مواجهة الضغوطات المستمرة وضعف آلية الدفاع لديهم .

مع استمرار الضغوط المهنية الشديدة واستنزاف كل جهودهم البدنية والوجدانية يؤدي إلى تدهور الصحة النفسية، وفي ظل هذه الوضعية العمال يجدون صعوبة في أداء مهامهم على أكمل وجه مما يدفعهم الى بذل جهد أكبر بغية تربية ومساعدة الأطفال، وقد تصل بهم نتيجة عدم التعامل مع الضغوط إلى الإصابة بمتلازمة الاحتراق النفسي.

كما عرفها ماسلاش 1982: "حالة من الاستنزاف الانفعالي والعبء الأكثر من طاقة الفرد على التحمل والإحساس بالقصور وعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب". (Maslach,1982,30)

وفي ضوء المراجعة المتأنية للدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي، نجد "دراسة قليل (2020) هدفت الدراسة على كشف نسبة الاحتراق النفسي على عينة من 20 مربي متخصص ومتخصصة عاملين بالمركز البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنيا بولاية تلمسان والتي اقرت أن المربين المتخصصين في مجال رعاية الأطفال ذو الاحتياجات الخاصة يعانون من ضغوط نفسية التي تأخذ شكل الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث."

ونجد " دراسة عقيلة ونائلة 2018 دراسة هدفت الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي على عينة من 40 ام بديلة بمركز الطفولة المسعفة الأبيار جزائر العاصمة وجدو ان الأمهات البديلات تعاني من مستويات عالية من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث الإجهاد الانفعالي وتلبد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز "

" دراسة شتوح 2023 هدفت الدراسة للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال بولاية تبسة على عينة من 20 مربية وجدت ان المربيات يعانين من احتراق نفسي بمستويات متفاوتة" فنجد العمال في مجالات التربية بشتى انواعها الأغلبية يعانون من الاحتراق نفسي نتيجة ضغوط العمل والإحساس بعدم مردودية في عملهم وعدم الرضا عنهم."

هدفت دراستنا لإلقاء الضوء على عمال مؤسسة الطفولة المسعفة بسبب طبيعة عملهم الصعبة والفئة الهشة التي يتعاملون معها ومحاولة مساعدتهم بتوفير بيانات ومعلومات كافية عنهم وعن مسببات الاحتراق النفسي لديهم. وتأثرهم به وكيفية التعامل معه والعمل على وقاية منه وعلاجه، وفي هذا الصدد نطرح التساؤلات الآتية :

**التساؤل الرئيسي:**

\_هل يعاني عمال الطفولة المسعفة في مؤسسة الطفولة المسعفة من مستوى احتراق نفسي مرتفع؟

**التساؤل الفرعي الأول :**

\_هل يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال الطفولة المسعفة يعزى لمتغير الجنس؟

**التساؤل الفرعي الثاني :**

\_هل يوجد اختلاف في مستوى احتراق نفسي لدى عمال الطفولة المسعفة يعزى لمتغير المستوى التعليمي؟

**2. فرضيات الدراسة:****الفرضية الرئيسية:**

\_يعاني العمال بمؤسسة الطفولة المسعفة من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

**الفرضية الجزئية الأولى :**

\_يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال الطفولة المسعفة يعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث.

**الفرضية الجزئية الثانية:**

\_يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة الطفولة المسعفة يعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

## 3. أهداف الدراسة:

من بين أهداف هاته الدراسة نجد ما يلي :

- الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال الطفولة المسعفة كأحد الظواهر السلبية التي تصيب الصحة النفسية والجسمية للعمال .
- الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تبعا لمتغير الجنس .
- الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال بمؤسسة الطفولة المسعفة تعزى لمتغير المستوى التعليمي المتحصل عليها العمال.

## 4. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هاته الدراسة في:

- معرفة وتشخيص متلازمة الاحتراق النفسي كظاهرة تؤثر على الصحة النفسية بصفة عامة والأفراد والعمال في مؤسسة الطفولة المسعفة بصفة خاصة ومعرفة أهم عوامل وأسباب ومخاطر هاته المتلازمة وعلاجها .
- التعريف بالطفولة المسعفة وأهم خصائصهم وحاجياتهم والدور الذي تلعبه مؤسسة الطفولة المسعفة في الجزائر الخدمة الإنسانية الشريفة وتبيان المراحل التي يمر بها الطفل داخل المؤسسة .
- الكشف عن الفروق والضغوط والصعوبات التي يعاني منها العمال داخل المؤسسة وتثمين جهودهم .
- تقديم بعض التوصيات واقتراحات بغية دعم ومساعدة وتوفير الجو مناسب للعمال داخل المؤسسة للتمتع بحالة نفسية مستقرة مما يمكنه من تحسين ادائه والعمل على أكمل وجه .

**5. أسباب اختيار الموضوع:**

- أهمية الموضوع نظرا لحجم المشكلة التي يعاني منها عمال المؤسسة والتأثير السلبي على الإنجاز.
- الرغبة الشخصية حول موضوع الاحتراق النفسي والاهتمام بالصحة النفسية لدى العمال.
- تقديم الإفادة للباحثين حول هذا الموضوع واعطاءهم نظرة عامة حول هذا الموضوع.
- تتدرج هذه الدراسة في إطار الإنجاز الأكاديمي لنيل شهادة الماستر.

**6. المفاهيم الإجرائية:**

- الاحتراق النفسي:** حالة من التعب والاستنزاف والإنهاك النفسي والجسمي يشعر بها العامل كاستجابة للضغوط المهنية يواجهها العامل أثناء تقديم الرعاية للأطفال المسعفين.
- عامل الطفولة المسعفة:** يقصد به كل فرد من الأفراد الذين يعملون بمؤسسة الطفولة المسعفة من طاقم إداري، تقني، نفسي، اجتماعي وطبي، ويختص في تربية ورعاية الأطفال المسعفين من كل الجوانب.

## 7. الدراسات السابقة:

## الدراسات العربية:

دراسة البدوي 2000: درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان، وأثر بعض المتغيرات في ذلك، بهدف الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين، على عينة قوامها 566 ممرض وممرضة، حيث اعتمدت المنهج الوصفي وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وتم التوصل الى معاناة الممرضين من ارتفاع درجة تكرار وشدة الشعور على من بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز، ودرجات متوسطة في بعد تبدل المشاعر، كما اسفرت النتائج عن عدم وجود أثر للجنس والخبرة على مستوى الاحتراق النفسي.

دراسة القرني (2000): الإعلام والاحتراق النفسي هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية من (134) فرد وباستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وبعض الفقرات الخاصة بالضغوط المهنية وهذا من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية، وأشارت النتائج إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في أبعاد المقياس الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، والإنجاز الشخصي .

دراسة الزهراني (2007): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وطبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية لدى عينة من العاملات بمدينة جدة (150) عاملة بطريقة عشوائية باستخدام مقياس للباحثة سيفيا إم. ماسلاش 1982 ومقياس سمات الشخصية للباحثة سوزان دي. باس 1963 ، وتم اعتماد المنهج الوصفي الارتباطي ومن خلال هذه الدراسة تم الكشف عن النتائج التالية :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملات تبعا لسنوات الخبرة .

دراسة ميسون ومحمدي (2009): بعنوان إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة، بهدف الكشف عن إدراك مصادر الضغط المهني والعلاقة بين إدراك مصادر الضغط المهني والاحترق النفسي لدى المعلمين، في عينة من (85) معلم ومعلمة باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي واستخدام استبيان إدراك مصادر الضغط المهني واستبيان الاحترق النفسي وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين إدراك مصادر الضغط المهني والاحترق النفسي .

دراسة السلخي (2013): مستويات الاحترق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والدخل الشهري، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمرحلة التي يدرسها المعلم، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحترق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية في المدارس الخاصة في مدينه عمان وسط عينة بلغت (166) معلم ومعلمة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- مستوى الاحترق النفسي معتدل حسب معايير ماسلاش للاحتراق النفسي على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، ومستوى مرتفع على بعد نقص الشعور بالإنجاز .
- هناك فروق في مستوى الاحترق النفسي على بعد الاجهاد الانفعالي لدى الذكور .
- المعلمين ذوي المؤهلات العلمية العليا وسنوات الخبرة الطويلة والدخل الشهري المرتفع هم الاكثر شعور بالاحترق النفسي هناك فروق في مستوى الاحترق النفسي تبعا لمتغير المرحلة التدريسية ولصالح المرحلة الأساسية .

دراسة برقوق (2013): تحت عنوان قياس مستوى الاحترق النفسي لدى عينة من مدربي الرياضات الجماعية على مستوى رابطة ورقلة الجهوية، بهدف الكشف عن مستوى الاحترق النفسي لدى مدربي كرة القدم في ورقلة على عينة من (35) مدربا، وتم استخدام مقياس الاحترق النفسي المصمم من قبل Rainer Martens كأداة للدراسة واعتماد المنهج الوصفي، وتم الوصول إلى وجود مستوى متوسط إلى مرتفع من الاحترق النفسي لدى المدربين.

**دراسة الجندي والحلاق 2017:** هدفت الدراسة الى استقصاء واقع الاحتراق النفسي لدى طاقم التمريض في وحدة العناية المكثفة بمستشفيات مدينة الخليل على عينة قوامها 101 ممرض وممرضة، وقد خلصت الدراسة الى ارتفاع درجات الاحتراق النفسي لدى افراد العينة، ووجود فروق في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث، فروق تعزى للحالة الاجتماعية لصالح المتوجين .

**دراسة زاوي (2018):** مستوى الاحتراق النفسي عن ممرضي مصلحة الاستعجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان، من خلال إيجاد العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات الديمغرافية كالجنس والحالة الاجتماعية، وسط عينة من 36 ممرض (12 إناث و24 ذكور) وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، كما تم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى عالي من الاحتراق النفسي لدى ممرضي مصلحة الإستعجالات .
- وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الذكور على بعد الاجهاد الانفعالي.
- فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الممرضين الغير متزوجين.

**دراسة مأمون وبوعافية 2018:** قاما بدراسة بهدف معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي جودة الحياة لدى العاملين بنظام المناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية في الجزائر، وذلك على عينة قوامها 80 عاملا وعاملة وتم التوصل الى معاناة العاملين ليلا من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي، ولا وجود لفروق في مستوى الاحتراق النفسي وفقا لمتغير الجنس والخبرة المهنية .

**دراسة حابي 2019:** الاحتراق النفسي و متغير الجنس لدى الأطباء المختصين في القطاع الصحي لولاية تيارت، بهدف كشف الفروقات المحددة لدرجة الاختلاف بين الجنسين، على عينة قوامها 104 مختص، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم التوصل الى عدم وجود فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء المختصين تعزى لمتغير الجنس.

## الدراسات الأجنبية:

**دراسة: (2003) Dormane** نموذج اختبار للاحتراق النفسي لدى المعلم ، بهدف التنبؤ باحتراق النفسي لدى المعلمين، في عينة تكونت من (246) مدرس في القطاع الخاص لولاية كنيوزيلاند، أستراليا، وقد تضمن الاختبار عدة أدوات من بينها: البيئة الصفية، صراع الدور، ضغوط العمل، تقييم الذات، ومقياس ماسلاش لتقييم ثلاث جوانب الإجهاد الانفعالي، تبدد المشاعر، الإنجاز الشخصي، وتم استعمال معادلة كرومباخ المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معاملات الارتباط وتحليل البيانات بعد جمعها، وقد كشفت النتائج عن: دور الضغوط ضغوط العمل والبيئة الصفية وتقييم الذات للتنبؤ بالاحتراق النفسي و وجود الاحتراق النفسي لدى المعلمين بصفة عامة.

دراسة (Antoniou)2006( Gendre and Age difference in occupational stress and Professional Burnout between primary and Hight-school

teachers in Greece تهدف تحديد مصادر الضغوط المهنية والاحتراق النفسي التي يعاني منها المعلمون في مدارس التعليم الابتدائي والثانوي مع النظر إلى الفروق بين الجنسين والعمر، على عينة من (493) معلما ومعلمة باليونان، وتم اعتماد المنهج الوصفي واستخدام مقياس الإجهاد المهني للمعلمين، ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وتم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى مرتفع في الإجهاد المهني والاحتراق النفسي لدى المعلمين بشكل عام
- وجود فروق في مستوى الإجهاد لصالح المعلمات على بعد تفاعل المعلمين مع بعضهم البعض.
- مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأقل سنا وأقل خبرة تعليمية .

دراسة دوجانر وابارسلان **Doganer & Aparslane 2009** : بهدف استكشاف العلاقة بين بعض العوامل الاجتماعية الديمغرافية ومستويات الاحتراق النفسي لدى عينة من القابلات في مراكز الصحة شرق تركيا، على عينة قوامها 147 قابلة، وأسفرت النتائج على ان هناك تأثير لصفات الشخصية ومدة العمل على الاحتراق النفسي، بينما لم يكن هناك تأثير للحالة الاجتماعية.

### 8. التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تطرقت الى متغيرات دراستنا الحالية في حين ان هذه الدراسة نادرة بخصوص هذا الموضوع.

وبعد التطرق لمختلف الدراسات الخاصة بمتغير الاحتراق النفسي يمكن الخروج بالملاحظات التالية:

توافقت دراسة كل من القرني، الزهراني، السلخي، ميسون ومحمدي، برقوق، زاوي، , Dorman Doganer & Aparslane, Antoniou في دراسة الاحتراق النفسي كما اختلفت في المتغير الثاني حيث أن دراسة القرني هدفت لدراسة الاعلام والاحتراق النفسي بينما دراسة الزهراني هدفت لدراسة مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية، اما دراسة السلخي فهدف لدراسة مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين في ضوء بعض المتغيرات ، ودراسة ميسون ومحمدي هدفت للكشف عن مصادر الضغط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي، ودراسة مأمون وبوعافية هدفت لدراسة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وجودة الحياة، أما دراسة حابي فدرست الاحتراق النفسي ومتغير الجنس، كذلك دراسة antoniou هدفت الى تحديد مصادر الضغوط والاحتراق النفسي، ودراسة doganer & Aparslane هدفت الى استكشاف العلاقة بين بعض العوامل الاجتماعية الديمغرافية ومستويات الاحتراق النفسي.

كما نجد بعض الدراسات درست الاحتراق النفسي لكن في عينات مختلفة حيث ان دراسة البدوي هدفت لدراسة درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين، ودراسة برقوق هدفت للكشف عن مستوى الاحتراق لدى لاعبي كرة القدم، في حين ان دراسة زاوي هدفت للتعرف

على مستويات الاحتراق النفسي لدى ممرضي مصلحة الاستعجالات، بينما دراسة dorman هدفت للتعرف بالاحتراق النفسي لدى المعلمين.

**من حيث المنهج:** تم استعمال المنهج الوصفي في دراسة كل من البدوي، الزهراني، ميسون ومحمدي، السلخي، برقوق، الجنيدي وحلاق، زاوي، مأمون وبوعافية، حابي، antoniou، doganer & aparlane، أما دراسة القرني فقد اعتمدت المنهج المسحي.

**من حيث أداة القياس:** تم استخدام نفس أدوات جمع البيانات في اغلب الدراسات حيث تم اعتماد مقياس ماسلاش في دراسة كل من قرني وزهراني والسلخي وزاوي، antoniou، dormane، doganer & aparlane، بينما تم استخدام مختلف المقاييس حيث اعتمدت قرني بغض الفقرات الخاصة بالضغط بينما اعتمدت دراسة ميسون ومحمدي استبيان مصادر ضغط المهني واستبيان الاحتراق النفسي، كما تم استخدام مقياس راينر مارتنز للاحتراق النفسي في دراسة برقوق، ونموذج اختبار في دراسة dorman.

**من حيث العينة:** توافقت بعض الدراسات في عينة البحث حيث نجد دراسة السلخي وميسون ومحمدي dorman و antoniou وجدت لدى المعلمين، بينما اختلفت الدراسات الأخرى مع بعضها البعض حيث ان دراسة القرني لدى الإعلاميين بينما دراسة الزهراني لدى العاملات مع ذوي احتياجات الخاصة ودراسة برقوق لدى مدربي الرياضات الجماعية، ودراسة زاوي لدى الممرضين، ودراسة doganer & aparlane لدى القابلات.

**من حيث النتائج:** توافقت كل من دراسة برقوق والقرني حيث تم التوصل الى مستوى متوسط من الاحتراق النفسي بينما دراسة الزهراني والسلخي وزاوي و antoniou حيث تم التوصل الى وجود فروق في مستوى الاحتراق تبعا لمختلف الابعاد، بينما دراسة ميسون ومحمدي قد أشارت الى وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي ومختلف المتغيرات، بينما دراسة dormane فقد اشارت الى دور بعض المتغيرات في التعرّف بالاحتراق النفسي ووجود الاحتراق النفسي بصفة عامة لدى المعلمين، بينما دراسة doganer & aparlane فقد اشارت الى ان هناك تأثير لصفات الشخصية ومدة العمل على الاحتراق النفسي

# الفصل الثاني:

## الإحتراق النفسي

تمهيد

1. تعريف الاحتراق النفسي
2. أسباب الاحتراق النفسي
3. عوامل الاحتراق النفسي
4. أعراض الاحتراق النفسي
5. أبعاد الاحتراق النفسي
6. مراحل الاحتراق النفسي
7. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
8. مستويات الاحتراق النفسي
9. مقاييس الاحتراق النفسي
10. الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي

خلاصة

## تمهيد:

في أي مجال عملي يواجه مجموعة من العوائق والمشكلات والتي تدفع العامل إلى العجز عن أداء مهامه بصفة طبيعية، وقد تعددت المباحث والدراسات في هذا الشأن بدافع البحث والتعمق فيما وراء هذه العوائق، ومن هنا تم اكتشاف مصطلح الإحترق النفسي والذي قد أصبح ظاهرة قابلة للدراسة في المؤسسات الإنسانية والخاصة.

### 1. تعريف الإحترق النفسي:

**لغة:** قد جاء في معجم الوسيط (1985) مصطلح الإحترق: حرق، يحرق، حرقاً، وزيد بالألف والتاء فأصبح احتراقاً ومنه حرق الحديد أي برده ويقال أحرقت النار الشيء أي أحرقتة وأهلكته والحرق النار ولهيبها.

**اصطلاحاً:** هو الإنهاك نتيجة العمل الزائد على الطاقة المقدرة وهو التغيرات السلبية في العلاقات، الاتجاهات السلوكية كرد فعل لضغط العمل. (الزهراني، 2007: 20)

ويعتبر هير بات فرويدنبرجر (1974) H. Freudenberger أول من أشار إلى ظاهرة الإحترق النفسي من خلال دراسته لمظاهر الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات كالتدريس والطب وغيرها من المهن الاجتماعية .

(القرني، 2003: 163)

كما يعتبر مفهوم الإحترق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً وكانت أولى مقالات ظهوره في منتصف السبعينيات وقد أصبح مفهوم الإحترق النفسي مصطلحاً واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر فقد بينت ماسلاش أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل عن المستوى المطلوب. (عوض، 2007: 13)

كما تعرفه ماسلاش، بأنه متلازمة او مجموعة أعراض للإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد عن الخواص الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال المهني وهي مجموعة أعراض يمكن ان تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس.

(يونس وآخرون، 2008: 25)

**عرفه عبد الرحمن (1992):** بأنه حالة نفسية او عقلية تورق الأفراد الذين يمارسون مهناً طبيعتها التعامل مع الآخرين. (الظفري والقريوتي، 2010: 176)

وعرفه مارك كوركن على انه العملية المتدرجة التي يتعرض فيها الشخص الى شدة مستمرة وضغط بدني وذهني وانفعالي فيحاول الفرد الابتعاد عن كل ما يحيط به ويرافق ذلك هبوط في مستواه في أداء أعماله فضلاً عن القلق واللامبالاة .

(السعداوي وآخرون، 2009: 178)

ويكاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الإحترق النفسي يشير الى حالة الإنهاك أو الاستنزاف الانفعالي والبدني نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الإحترق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالخرين وفقدان الاهتمام بالعمل، السخرية من العمل، الكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات.(عسكر، 2000: 102)

من مجمل هذه التعريفات نستنتج أن الإحترق النفسي حالة نفسية تنتج عن زيادة الضغوط المهنية وتنعكس سلبيا على الفرد الممتحن سواء نفسيا أو بدنيا.

## 2. أسباب الإحترق النفسي :

يشير جمعة يوسف إلى أن أغلب أسباب الإحترق النفسي مرتبطة ببيئة العمل وما تتيحه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب ويمكن تلخيصها فيما يلي :

- أعباء العمل الزائدة.
- تزايد المهام البيروقراطية.
- الأعمال الكتابية.
- انخفاض التواصل أو انعدامه وضعف المردودية.
- نقص المكافآت وغياب الدعم والمساندة.(سيد، 2006: 40)

كما يمكن تقسيم أسباب الإحترق النفسي بشكل عام الى ثلاثة أنواع وهي كالتالي :**الأسباب الشخصية:**

ويعتبر العامل الأكثر انتماء والتزاما وإخلاصا أكثر احتمالية وعرضة للإحترق النفسي .

#### الأسباب الاجتماعية :

الاعتماد الزائد على العامل من جهة المؤسسة ما يلقي عبئا وظيفي زائد عليه ويؤدي في الأخير إلى انخفاض مستوى الخدمة أقل من المتوقع .

#### الأسباب الوظيفية (المهنية):

وهي أن تكون الوظيفة قليلة الإسهام في تلبية حاجيات العامل الأساسية وتكوين شخصيته وشعوره بالتقدير والاحترام، بل تتسم بالرقابة والاعتمادية والجمود مما يدفع العامل إلى عدم الرضا والضغط المستمر فيمسي معرضا للإحترق النفسي.(عابدين، 2011: 441)

#### 3. عوامل الإحترق النفسي:

ونذكر منها :

**ضغط العمل:** شعور العامل بزيادة الأعباء في بيئة العمل أو من طبيعة المهام المطلوبة مع قصر مدة الإنجاز ومن خلال مصادر محدودة وما يجعل العامل يشعر بالتوتر والقلق والإرهاق الشديد وبالتالي عدم القدرة على التكيف والتوافق مع بيئة عمله.

**محدودية صلاحيات المهنة:** عدم وجود صلاحيات لاتخاذ القرارات وعدم الحصول على مساحة كافية لحرية التصرف لتجاوز مشكلات العمل .

**انعدام الاجتماعية:** يحتاج العامل الى مشاركة زملاء العمل أعباء الحياة من هموم ومشاكل وحتى أوقات سعادته أفراحه والتنفيس عن ذاته، ولكن في بعض المؤسسات المهنية يتطلب فصل العمال عن بعضهم البعض تبعا للالتزامات العمل ما يجعل العامل في عزلة عن الزملاء وبالتالي الشعور بالوحدة وقلة التواصل وعدم المشاركة في مختلف النشاطات.

**صراع القيم:** يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه القيام بشيء ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه فمثلا قد يطلب من عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل أو غير ذلك من الظروف والملابسات.

(شحاتة، 2006: 316)

#### 4. أعراض الإحترق النفسي :

يمكن تمييز الإحترق النفسي بمجموعة من الأعراض والتي تميزه عن غيره من الظواهر السيكولوجية وقد تختلف من شخص لآخر، وقد قدم Cedoline (1982) في كتاب الإحترق النفسي في التعليم الحكومي "الأعراض، الأسباب، ومهارات البقاء" مضمونا مبسطا وموضحا لأعراض الإحترق ق النفسي. (أحمد عوض، 2007: 15)

من أهمها :

**الأعراض الجسمية:** وقد تظهر في مشاكل في الجهاز القلبي الوعائي (ارتفاع ضغط الدم)، ألام في الرأس، خفقان القلب، الإجهاد، الاستنزاف، اضطرابات جنسية، القرحة المعدية، ألام العضلات، داء السكري، انخفاض الشهية، ومشاكل في النوم وضعف الحيوية والنشاط وانخفاض مستوى الطاقة بشكل عام. (الشيوخ، 2011: 20)

**الأعراض المعرفية:** الشعور بالضباب العقلي صعوبة التركيز والانتباه، عدم القدرة على اتخاذ القرارات، وانخفاض القدرة على حل المشكلات، وجود صعوبة في إنهاء المهام المطلوبة، الإنهاك الشديد، التفكير المفرط في العمل، التسرع في اتخاذ القرارات.

**الأعراض النفسية:** سلبية المشاعر اتجاه العمل والزملاء، الشعور بالوحدة والعزلة، الإرهاق العاطفي، التبرير والإنكار، التغيرات في العواطف، عدم الاكتراث بالآخرين .

**الأعراض الاجتماعية:** الانسحاب الاجتماعي وتجنب المناسبات والاهتمام بالوظيفة على حساب النفس والبيت، خلو العلاقات الإنسانية من العواطف والأحاسيس (اتجاهات سلبية)، إضافة إلى سلوك عدائي بدافع الانعزال عن المجتمع، المشاكل العائلية. (محمود، 2005: 21)

### 5. أبعاد الاحترق النفسي :

قامت دراسة مشتركة بين ماسلاش وجاكسون 1981 وقد تم التوصل إلى ثلاثة أبعاد مميزة للاحترق النفسي في التعريف الأكثر تداول :

**الإجهاد الانفعالي:** ويعتبر نواة الاحترق النفسي ويتعلق باستنفاد الموارد الانفعالية لدى الفرد وهو مؤشر من مؤشرات عجز الفرد عن مواجهة المتطلبات الانفعالية للعمل لعدم كفاية الموارد الفردية في تلبية متطلبات المهنة (Pezet , 2003: 61).

وقد يؤدي إلى مجموعة من الأعراض الجسدية والنفسية كالتعب الجسدي والعصبي، سرعة الغضب، الاكتئاب، وعدد من المضاعفات الصحية مثل: أمراض القلب، أمراض المناعة، وأمراض الجهاز التنفسي .

**تبدل المشاعر:** ويشير إلى ترك مساحة بين العامل والزملاء، ويمثل الاتجاه السلبي اتجاه العمل، والإحباط بشكل أكثر حدة من المعتاد، ويمثل حالة العامل الذي ينشأ لديه اتجاهات ساخرة نحو العمل والعمال والتي لا تميز خصائصه الطبيعية، كما يتجلى من خلال الحساسية المفرطة اتجاه مشاكل الآخرين ويظهر في شكل استجابة عديمة الشعور .

( Canou i Mouranges : 123)

نقص الشعور بالإنجاز: حالة من الإجهاد المزمن ويعني تدني الإحساس بالكفاءة في العمل والإنجاز الشخصي وإعطاء الشخصية تقييماً سلبياً، ومن ثم الشعور بالفشل، وتتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي يتوقع بها استمرار العقوبات التأديبية من مدير عمله.(سماتي، 2018: 551)

## 6. مراحل الاحترق النفسي:

للوصول إلى مرحلة الإنهاك لا بد من المرور على سلسلة من المراحل ونلخصها فيما يلي :  
مرحلة التنبيه (الاستغراق، الإجهاد): وهنا يكون العامل يتصف بدرجة كبيرة من الحماس والإيجابية والتفاعل، ومن ثم الشعور بزيادة الدافع والنشاط والالتزام والدخول في حيرة وخوف وقلق وغموض وبداية ظهور الإرهاق الانفعالي نتيجة الزيادة في متطلبات العمل .

مرحلة المقاومة (التوفير، الحفظ على الطاقة): دخول الموظف في عملية محاولة تكيف مع الإجهاد والدخول في توتر واحباط وغضب شديد للشعور بعدم القدرة على التغلب على هذه المشكلة، وكل هذه ردود أفعال عاطفية للضغوط المهنية، وهذا قد يدفع بالموظف إلى استهلاك المواد المخدرة أو المنبهات كنتيجة للإجهاد الناجم عن ضغوط المهنة.(الخرابشة، عربيات، 2005: 301)

مرحلة الإرهاق (الاستنزاف): هنا لا يمكن السيطرة على الإجهاد والدخول في أعراض أكثر حدة تتمثل في فقدان الشعور بالإنجاز، انخفاض تقدير الذات، فقدان الأمل في تغيير الوضع، والدخول في حالة انسحاب اجتماعي وقد يفكر الموظف في الانتحار.  
(الزهراني، 2008: 24)

## 7. النظريات المفسرة للاحترق النفسي:

تم التطرق الى مصطلح الاحترق النفسي من طرف عديد النظريات بصورة استكشافية وتم ربطه بضغوط العمل، وقامت هذه النظريات لمحاولة التفسير والبحث في هذه الظاهرة النفسية ومن بين هذه النظريات نتطرق إلى :

نظرية التحليل النفسي (الفرويدية): حيث تتبنى هذه النظرية فكرة أن الاحترق النفسي هو ناتج عن الصراعات اللاواعي التي تحدث بين مكونات الشخصية (الهو، الأنا، الأنا الأعلى) أي عند فشل أحد المكونات في دوره الأساسي يحدث خلل في توازن الشخصية، والصراع في أقصى مراحلها ينتهي بالاحترق النفسي وهذا لفقدان الفرد المساندة التي كان ينتظرها من الخارج.(قدوس، 2015: 24)

**النظرية المعرفية:** وترى هذه النظرية ان الاحترق النفسي هو نتيجة لتفسير الفرد للضغوط في بيئة عمله بطريقة خاطئة أي حدوث تشوه في الإدراك، ويرى رواد هذه النظرية لازوراس وآخرون أن الاحترق النفسي يكون في التقييم الخاطئ عند الفرد للعلاقة بينه وبين البيئة، ويصبح الفرد يرى بأن البيئة مرهقة وتتجاوز القدرة على التكيف وتعرض وجوده للخطر. (منصوري، 2010: 17)

**النظرية السلوكية:** ترى هي الأخرى بأن مصدر الاحترق النفسي هو نتاج للمؤثرات البيئية التي يتعرض لها الفرد، أي انه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة الظروف البيئية الغير مناسبة وهذا لم يمكنه من التوافق، ويحدث الاحترق النفسي كنتيجة للتعلم الخاطئ للعادات ووسائل التواصل العملية كما ترد هذه النظرية السلوك الإنساني إلى مصدر عقلي داخلي أي إذا أدرك العامل الموقف الذي يتواجد فيه إدراكا إيجابيا فإن ذلك يرفع من مستوى تكيفه أما إذا أدركه بطريقة سلبية فيؤدي ذلك إلى بروز أعراض الاحترق النفسي. (عبد العالي، 2003: 58)

**النظرية الوجودية:** حيث ترى أن الاحترق النفسي هو حالة نفسية تنشأ بالشعور بفقدان المغزى والمعنى والهدف من الحياة، وهذا يحدث عندما يواجه الفرد تحديات او ضغوط تفوق القدرة مما يدفعه الى نوع من الفراغ الوجودي والحرمان من التقدير الذي يشجع على مواصلة الحياة، والعلاقة بين الاحترق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية وهما وجهان لعملة واحدة إذ أن الاحترق النفسي يؤدي إلى فقدان المعنى من الحياة وفقدان المعنى من الحياة هو الخر يؤدي إلى الاحترق النفسي. (عسكر، 2008: 49)

### 8. مستويات الإحترق النفسي :

أشار سبانيول (1989) إلى أن الإحترق النفسي يرتبط بروتين العمل وقامت بتحديد ثلاثة مستويات هي كالتالي :

**إحترق نفسي معتدل:** نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط، والتهيج

**إحترق نفسي متوسط:** نفس أعراض المستوى الأول لكن تستمر لمدة لا تقل عن أسبوعين

**إحترق نفسي شديد:** ظهور أعراض مثل: القرحة المعدية، الألم في الظهر، نوبات الصداع الشديدة، وبظهور هذه الأمراض يصبح الإحترق النفسي مشكلة خطيرة.

(تلالي، 2017: 68)

وهنا يمكن القول إن مستويات الإحترق النفسي تختلف في شدة الأعراض التي يعاني منها الموظف، كما تختلف في تأثيرها على حياته المهنية والاجتماعية والشخصية .

### 9. مقاييس الإحترق النفسي:

من أهم مقاييس وأدوات الدراسة نذكر منها :

**مقياس IBP Inventario de Burnout de psicólogos**: هو أداة لقياس مستوى إجهاد المهنة لدى المعالجين النفسانيين ويكون من 30 بند موزعة على الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسي. (درويش، 2014: 295)

**مقياس MBI Maslach Burnout Inventory**: أداة تقييمية نفسية لقياس مستوى الإحترق النفسي لدى الأفراد وأحد أهم المقاييس شيوعاً ويكون من 22 سؤالاً مقسمة على ثلاثة أبعاد) الإرهاق العاطفي، التراجع الشخصي، الاستنزاف العاطفي. (طشطوش وآخرين، 2013: 174 )

**مقياس فرودنبرجر 1981 Freudenberger**: ويتكون من 18 فقرة يقيس أعراض الإرهاق المهني ويستخدم على نطاق واسع في البحث والممارسة التقييم، وقد أثبتت الدراسات مصداقيته وموثوقيته بدرجة عالية. (بوخارة، 2011: 78)

### 10. الوقاية والعلاج من الإحترق النفسي:

لا يعتبر الإحترق النفسي حالة دائمة أي يمكن تقاديه بالعديد من الطرق والاستراتيجيات ونذكر منها :

- الإدراك والتعرف على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الإحترق النفسي
- بناء علاقات مع الزملاء داخل وخارج العمل للحصول على المساندة وتوفيرها أي بناء نظام للمساندة الاجتماعية.(بردير، 2007: 44)
- ممارسة مختلف التمارين الرياضية التي تحافظ على حيوية الفرد والاشتراك في مختلف الدورات والجمعيات لكسر الروتين.
- الحصول على قسط كافي من النوم لتجنب الدخول في التوتر والإرهاق.
- إتباع نظام غذائي صحي.
- تطبيق الأساليب واتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط كإدارة الوقت، تنمية الهوايات، والابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك.(حسين، 2015: 23)
- التوفيق بين الحياة الخاصة والحياة المهنية وعدم تأويل الحياة المهنية على حساب الحياة الخاصة.(عبدالعالى، 2003: 54)
- العمل على تجنب أعراض الإحترق النفسي والتخلص منها.

بعد التطرق إلى زاهية الإحترق النفسي والبحث في عوامل ومسبباته وجمع المعلومات الكافية عن العامل ووضوح الصورة يمكن الوصول إلى تحديد أسلوب العلاج المناسب والملائم لحالة المصاب ومن بين التقنيات المستعملة في هذه الحالة :

**العلاج بالتحليل النفسي:** وترى بأن الإحترق النفسي هو حالة تتميز بمشاعر الإرهاق والاكنتاب والابتعاد عن العمل ومن خلال فهم العوامل الكامنة وراء الإحترق النفسي يمكن للمعالج كشف المشاعر والصراعات الداخلية باستعمال عدة طرق منها التداعي الحر، الإيحاء الذاتي، تحليل الأحلام، ومن هنا يساعد المعالج العامل المصاب على تطوير استراتيجيات التغلب على الإحترق النفسي وتعلم كيفية تغيير افكاره وسلوكياته ويكون العلاج عن طريق جلسات فردية .

العلاج المعرفي السلوكية: ويركز هذا العلاج على بناء علاقة متينة مع العميل ومن ثم تعليمه كيفية التعرف على اعتقاداته الخاطئة والتي ربما لا أساس لها المساهمة في الإحترق النفسي وتحديدها بهدف تصحيح عملية تسيير الانفعالات وهذا من خلال المواجهة التخيلية أو الحق يقيه للوضعية، الاسترخاء الذي يساعد على إعطاء وقت لسماع الجسم وتفرغ الشحنات الضاغطة سواء بعد الإحساس بالتعب أو بعد كل يوم عمل .

(عسكر، 2000: 135)

وبالتالي تعزيز الثقة بالذات والقدرة على التوازن والتوافق مع المحيط .

العلاج الجماعي: ويعتبر أحد العلاجات الفعالة لأنه يوفر فرصة التواصل مع الآخرين وتبادل الخبرات والدعم، وبالتالي تعلم مهارات جديدة تساعد في التعامل مع الضغوط المهنية، ومن فوائده تعزيز روح الانتماء، التعلم من الآخرين، مشاركة التجارب والمشاعر، تطوير الثقة بالنفس، والعلاج الجماعي يمكن المريض من فهم معاناته وتعلم سلوكيات

مكيفة. (جبار، 2015: 49-51)

## خلاصة الفصل

الإحترق النفسي ظاهرة تتفشى في مجالات العمل التي تتطلب التعامل مع الآخرين بشكل مباشر، وبالتالي حدوثها في مراكز الطفولة المسعفة أمر واقعي، ولتجنب وقوع العامل بالمؤسسة في خلل انخفاض الانتاجية نحو الطفل المسعف وبالتالي حرمانه من الرعاية والحب فمن الواجب وضع الإجراءات اللازمة العلاجية والوقائية بالإضافة إلى التحسيس والتوعية وبالتالي تقديم مردود عملي جيد.

# الفصل الثالث

## الطفولة المسعفة

تمهيد

1. تعريف الطفولة المسعفة
2. أصناف الطفولة المسعفة
3. خصائص الطفولة المسعفة
4. حاجات الطفل المسعف
5. حقوق الطفل المسعف
6. مشاكل الطفل المسعف
7. مؤسسة الطفولة المسعفة
8. المراحل التي يقوم بها الطفل داخل المؤسسة

خلاصة

## تمهيد :

مرحلة الطفولة هي الفترة العمرية التي تمتد من الولادة إلى سن البلوغ، وهي مرحلة حاسمة في نمو الإنسان، والأساس الذي يُبنى عليه مستقبل الإنسان، فهي تُحدد نموه النفسي والاجتماعي والمعرفي والفسولوجي... ويتوقف على هذه المرحلة سلوك الطفل وشخصيته في المستقبل .

تعد الأسرة مهدا للأمن والطمأنينة للطفل، فهي المكان الذي يشعر فيه الطفل بالحب والرعاية والدعم يحتاج الطفل إلى الحب والحنان والشعور بالأمان لكي ينمو نموًا سليمًا، ويفرض نفسه ويثبت وجوده. فشخصيته ومستقبله يعتمدان على تحقيق عدد من المكتسبات والوصول إلى مستويات نضج عالية ، ونجد في الجهة الثانية أطفال محرومين من الرعاية الوالدية ما يطلق عليهم باسم الطفولة المسعدة وسنحاول في هذا الفصل الإلمام بأهم جوانب المتعلقة بالطفولة المسعدة .

بداية من تعريف الطفل المسعف وذكر اصنافه وخصائصه وحاجاته وحقوقه ودور الذي تقوم به مؤسسة الطفولة المسعدة

## 1. تعريف الطفولة المسعفة:

أ/لغة: "الطفل" لغة هو الصغير من كل شيء وأصل لفظ الطفل هو من الطفالة أي النعومة، فالوليد به طفالة ونعومة .

وكلمة طفل تطلق على الذكر والأنثى والمصدر طفولة. (ابن منصور، 1997: 127)

أما كلمة "مسعف" جاءت من إسعاف وهو إعانة المنكوبين ونجدة الجرحى، أي أسعف إسعافا عالجا المريض بالدواء، فالطفل المسعف يبقى دائما ذلك الشخص الذي لديه قصور وعجز يطلب من الآخرين التدخل لتغطية عجزه. (نفس المرجع السابق: 184)

ب/اصطلاحا: الطفل المسعف يشمل الأطفال الغير شرعيين المولودين من المحارم أو الأزواج غير زوج م أو من الزوجات غير أزواجهن. (العناني، 2000: 21)

أما اللقيط وليد حديث نبذه ذويه خشية الفقر أو ستر العار سواء كان مولود من سفاح أو من زواج لا يقره القانون الوضعي كالزواج العرفي. (بلبل، 2008: 8)

## ج/التعريف النفسي:

عرفت "أنا فرويد" هذه بأن الأطفال بلا مأوى ولا عائلة لهم، لديهم تفكك في حياتهم الأسرية بسبب ظروف قاهرة ومن ثم انفصلوا عن أسرهم وحرموا من الاتصال الوجداني بهم، وما إلى ذلك من فقدان للأثر التكويني الخاص والذي يكون سببه الرفض العائلي، وقد ألحقوا بدور الحضانة أو مراكز الطفولة والملاجئ، فتتكفل الدولة بتربيته منذ لحظة ولادته أو لحظة تخلي والديه أو أهله عنه، فتقوم المؤسسة الإيوائية المتخصصة بتربيته ورعايته، وتعمل على توفير كل الحاجات المادية والتعليمية والاجتماعية.

(عبد الحليم، 2015: 17)

## د/ التعريف القانوني :

تم تعريف الطفولة المسعفة أو " أيتام الدولة " حسب قانون الصحة العمومية في الجريدة الرسمية من الأمر رقم (76 / 79) في المادة 246 بتاريخ 23 /10/1976. أين يوضح الوضعية المادية للأطفال وأين يتم استقبالهم تحت وصاية مصلحة الاسعاف العمومي وهم المولودين من أب وأم مجهولين ووجد في مكان ما وهو الولد اللقيط، الذي لا أب وأم له ولا أصل يمكن الرجوع اليه وليس له اي وسيلة للمعيشة وهو اليتيم والفقير، الذي سقط من سلطة الوالدين بموجب تدبير قضائي وعهد بالوصاية إلى الإسعاف العمومي للطفولة.

الطفل المسعف بصفة عامة هو ذلك الطفل دون 18 سنة المحروم من الرعاية الأسرية اما بسبب وفاة والديه أو إهماله او عدم القدرة على تربيته فتضعه سلطة القانون يقيم بمؤسسة الطفولة المسعفة.

## 2. أصناف الطفل المسعف :

بما أن المسعف هو ذلك الشخص الذي يبحث عن يقدم له الرعاية الجسمية والنفسية التي يحتاج إليها والتي عادة ما تقدمها مراكز خاصة، فقد صنفهم بيدري (2022) هؤلاء المسعفين الى 3 فئات :

**الفئة الأولى:** وهي الفئة التي مجهولة الهوية التي يقوم المستشفى او سلطة القانون بإرسالهم للمؤسسة طفولة مسعفة او المصالح المعنية الأقرب اليهم بغية الإشراف عليهم وينتمي إليها الأطفال الذين ليس لديهم علاقة تربطهم بعائلاتهم الطبيعية، خاصة العلاقة بوالديه التي تعتبر الأساس والمصدر الأول والرئيسي في نمو الطفل وبناء شخصية سوية وتضم هذه الفئة الطفل الغير الشرعي الذي تم انجابه خارج إطار الزواج الشرعي وقد يكون مجهول الوالدين فتتكفل به مصلحة الشؤون الاجتماعية، أو يكون مجهول الأب وأمه معروفة فيحمل اسم الأم.

**الفئة الثانية:** نظرا لمشاكل أسرية أو معاناة عائلية قد يوضع الأطفال بالمؤسسة وذلك بقرار من قاضي الأحداث لمدة مؤقتة، أو يتم إعادتهم الى وسط عائلتهم بمجرد تتحسن الأمور وتبقى علاقتهم بذويهم عن طريق الزيارات وقد يبقى الطفل بصورة نهائية في حالة التخلي الكامل، وتسقط بذلك كفالتة من والديه ويبقى بقوة القانون .

**الفئة الثالثة:** هاته الفئة من الذي يتم اداعهم من طرف. أحد الوالدين او كلاهما نتيجة ضائقة مادية أو بحجة عدم التفاهم بين الزوجين أو بحجة الجنس أو الإعاقة فبعض الأولياء يرفضون البنات أو الأطفال المعاقين أو المرضى منهم، في هاته الحالة يوضع الطفل في الأشهر اولى منذ ازدياده في غالب الأمر، فيدخلهم هذا الفراق في حداد وبكاء شديد على فراق الأم فيتعرض لخطر نفسي وجسدي فهو في هاته المرحلة يحتاج للأم بديلة بصفة أكثر. (بيدي، 2022: 24)

### 3. خصائص الطفولة المسفعة :

إن غياب الرعاية الوالدية في حياة الطفل تؤثر فيه وتجعله يتراجع في نموه أو تظهر عليه بعض المشكلات أو التصرفات التي تؤثر فيه من شتى الجوانب وهي :

#### أ/ خصائص جسمية :

يؤدي الحرمان الك ظهور أمراض كثيرة في الجسم مما تؤثر عليه سلبا كما يرى مهماه. كثير، (2019) الإحباط يمنع الجسم من تطوير المناعة، ضد الميكروبات العادية وهكذا يظهر الإحباط كعامل أساسي في فرضية وفيات الأطفال تظهر :

- كثرة الوفيات نظرا لكثرة الأمراض .
- ضعف البنية الجسمية ونحافتها .
- الأمراض الجلدية لعدم الحرص على النظافة واللامبالاة بالمسؤولية .
- الأمراض المعدية كالحصبة والجدي .

## ب/ خصائص نفس . حركية :

حرمان الطفل من الجو العائلي الدافئ والمحيط الأسري السليم وابتعاده عن امه في اي مرحلة من مراحل نشئه يضعه تحت اضطرابات سلوكية مختلفة اذ لم يجد أشخاص يحلون محل الوالدين وعليهم يرتاح الطفل ألن نقص رعاية الأطفال والإسراف عليه وإشباع حاجاته الأساسية كالحنان يؤدي به الك الإحباطات النفسية أن الأطفال الذين تعرضوا الى نقص وحرمان وجداني ينمو لديهم نوعين من الميول: الميل الك العدوان، والميل الك البحث المستمر عن الحب والعطف. ينمو لديهم نوع من الميل الى: العدوانية والميل الى البحث المستمر عن الحب والعطف، وبالتالي يصبح غير قادر على التفاعل مع الأنماط الجديدة التي يوجهها على الصعيد الاجتماعي وكذلك نتيجة لعدم تحديد مقومات الشخصية القاعدية التي افتقد مميزاتا، إثر غياب الرعاية العائلية كفقان الإحساس الأمن والحب والحنان منذ الولادة وينتج عن ذلك ما يلي :

التأخر الجزئي أو الكلي في اكتساب الوضعيات مثل الجلوس والزحف والمشي، وذلك حسب الطفل، وقد تصل به الى الاضطرابات أو الإيقاعات الحركية النفسية مثل هز الرأس أو الجسم كله، أو مص الأصابع، أو اللعب باليدين، أو إغلاق العينين بالأصابع، أو ضرب الرأس بالسريير أو الحائط. ويستخدم الأطفال هذه السلوكيات لتهدئة القلق وقد تستمر في مرحلة البلوغ.

اضطرابات حركية فيما يخص القبض، عدم التحكم في اليد، ضعف التنسيق بين الحركة والعين، قبض في الفراغ. (مهماه وكثير، 2019: 38)

## ج/ خصائص اجتماعية :

نجد ان الطفل يتحرك باستمرار ويلمس كل شيء ويتعلق بكل من يدخل المؤسسة سواء كانوا غرباء أو أشخاصاً يعرفهم، ويتعلق به ويطلب منه الاحتضان والرعاية. والغريب أن المراقبين يعتقدون أن الطفل اجتماعي وله علاقات جيدة مع الغرباء، ولكنها في الواقع

علاقات سطحية تختفي عندما يفقد الشخص الآخر اهتمامه. فعلاقاتهم سطحية واستقبالهم عابر في تدفق الناس، وهذا يرجع إلى اختلاف وجوه الأمومة وعدم استقرارها.

#### د/ خصائص لغوية :

إن حاصل النمو ينخفض كلما ازادت مدة مكوث الطفل بالمؤسسة الإيوائية ويضطرب النمو اللغوي وكذلك يتبعه تدهور فاللغة ويكون هذا النقص والتدهور جزئيا أو كامل حسب مدة المكوث في مؤسسة الطفولة المسفعة، كما تظهر عند النزلاء هذا المركز ضعف في التركيز والانتباه والفهم .

#### هـ/ خصائص معرفة الذات :

يعاني المقيمون بمؤسسة الطفولة المسفعة من ضعف الذات وذلك يرجع لسبب ان الطفل يعرض نفسه جسميا وذاتيا من خلال اهتمام الأم ورعايتها له وهو في هاته حالة لا يحظى بها فهو يعيش في حرمان وفارغ عاطفي ونقص المثيرات التي تساعد على ادراكه لنفسه وجسمه وخصائصه. (ميموني، 2003: 173)

#### و/ خصائص سلوكية :

الانضباطية: هي اضطراب يصيب مختلف أعمار الإنسان ونعني بها عدم الانضباط الحركي والنفسي (ضعف الانتباه والتركيز)

العدوان ذاتي: لوحظ أن الطفل في هذه المؤسسات يعاني من عدوان يتجلى ذلك في عض يديه، نتف شعره، لطم وجهه، الارتداء على الأرض .

وكما تظهر تشنجات عليه تحت تأثير الإحباط والغضب. والحقد على الكبار في الإهمال والترك ثم تعميم ذلك بالمحيطين به، إذا وجد الاهتمام والرعاية اللازمة. بالإضافة الى الأمراض سيكوسوماتية مثل (التقيؤ، الأكزيما، مشاكل نفسية واجتماعية) .

نجد الكثير من المسغبين المحرومين من الأم يكون لهم علاقة مباشرة بالألم يعانون من مشاكل إنمائية فعلية أقلها التأخر الدراسي وتأخر في النمو والذكاء، عدم التوافق الاجتماعي والتواصل مع الآخرين ومنهم من يموت جوعاً لرفضهم تناول الطعام وهذا كله راجع إلى الحرمان العاطفي (Robert lafon, 1969: 01) .

#### 4. حاجات الطفل المسغبة:

إن حاجات الأطفال المسغبين لا تقتصر فقط على جوانب التي سبق ذكرها بل تتعداها إلى أمور نفسية خاصة لأنهم أكثر حساسية من غيرهم لتأثرهم بالمحيط بعد فقدانهم آبائهم حسب ما ذكر، لعموري وفضلاوة، 2017 في النواحي التالية :

#### أ/ الحاجة إلى المحبة والحنان:

عند فصل الطفل عن والديه وتركهم له، أي أنه قد فقد الحنان والعطف الحقيقي والمحبة الصادقة، ويجب على العاملين بمؤسسة الطفولة المسغبة تلبية حاجاته هذه، بأن يعاملوا الطفل بكل لطف ومداعبة ولعب ومرح. إذ أن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان عندما يجالس الأيتام إلى جانبه أو على فخذه، ويمسح على رؤوسهم، ويقول إن الله يؤجر الفرد بعدما يمسح من الشعر بيده. (لعموري وفضلاوة، 2017: 34)

#### ب/ الحاجة إلى التعلق والتبعية:

بحيث ان الطفل المسعف الفاقد لوالديه وذلك الجو العائلي بحاجة إلى من يناديها بكلمة أمه وابي وأخي خاصة عندما يكون مريضاً ويحتاج إلى مراقبته وعناية كبيرة ويبدأ البحث عن والدته لقضاء إحدى حوائجه. إذ يجب أن يجد من يمتلك من يختار أبا وأماً لكي يتأكد من توفير الحماية والرعاية اللازمة له من قبلهم .

#### ج/ الحاجة إلى الضبط والسيطرة:

لا يجب تدليل الطفل أكثر من اللازم واعطائه الحرية التامة فهو يحتاج إلى المراقبة والسيطرة أحياناً ولا يجب ان تصبح معاملتنا اياه بالعطف والحنان يجعله يشعر بأنه قادراً

---

على الإقدام على أي عمل يريده هو ولا أحد لا يراقبه أو يمنعه من ذلك. تصل به لأعمال غير مقبولة .

## د/ الحاجة إلى التأكيد:

ان الأيتام والأطفال المسعفين من الاحتمال الكبير أن الكبرياء والعزة والثقة بأنفسهم متدنية، وضرورة تربيتهم تستوجب تهيئتهم تهيئة جيدة واعطائهم نفس عميق ومكانة تليق بهم وتكوت لهم صلابة نفسية ولا يكونوا عرضة الانحراف والخطر .

## ه/ الحاجة إلى المعاملة الحسنة:

يجب معاملة الطفل معاملة حسنة بطيبة القلب واجتناب عدم جرح مشاعره أثناء تربيته كما هو الحال مع أطفالنا، ويجب أن نعاملهم في حسب حالته. (مهماه، كثير، 2019: 38)

## 5. حقوق الطفل المسعف:

**الحق في الاسم:** وتغيير اللقب حسب ما نصت عليه المادة 64 من قانون الحالة المدنية والمادة القانون المدني فإنه يجب أن يكون لكل شخص لقب واسم فأكثر، حيث أن ضابط الحالة المدنية هو من يتولى إعطاء الأسماء للأطفال اللقطاء أو المولودين من أبوين مجهولين والذين لا يمتلكون أسماء أخرى كما حدد المرسوم التنفيذي رقم 92/24 المؤرخ في 13 جانفي 1992 المتعلق بمطابقة لقب الكفيل بالمكفول إجراءات تغيير لقب الطفل القاصر مجهول نسب الأب ومعلوم نسبه من أمه، وذلك بإعطاء الشخص الكافل له لقبه بناء على طلبه في وجود الوثائق الثبوتية للعلاقة بينهما لاسيما عقد الكفالة مع اشتراط الموافقة بعقد رسمي في حالة وجود نسب الولد من أمه.

كما يتعين على ضابط الحالة المدنية أن يحرر محضرا يذكر كل المعلومات المتعلقة بالطفل الذي عثر عليه في اي ساعة ومكان ... وقد ونص القانون أ قانون الحلة المدنية على وجوب بتسجيل كل المواليد دون استثناء في سجل الحالة المدنية، غير أن المصالح المعنية وفي بعض البلديات تسجل الأطفال اللقطاء ومجهولي النسب في سجلات مصلحة الطفولة المسغبة، يتلقاها مستقبلا أمام هذه الفئة فيما يتعلق باستخراج أوراقهم الرسمية.

(ربيعي، 2017: 72)

**الحق في الجنسية :** إن التنظيم القانوني للجنسية من المسائل المتروكة للنظام الداخلي للدولة حسب ما تراه متفقاً مع مصالحها بحيث تضع الشروط القانونية لمنح الجنسية وفقدانها واكتسابها وسحبها مع العلم أن الدولة لا تضع قيود مع ما يتعارض فيه مع قواعد القانون الدولي، ولأنه ينتج عن الجنسية جملة من الحقوق والالتزامات كان لزاماً أن توجد حلولاً في حالة فئة مجهولي النسب، لأن ظاهرة انعدام الجنسية من الأمور غير المرغوب فيها دولياً لما يترتب عليها من آثار خطيرة بالنسبة للفرد وقد دعت عدة اتفاقيات دولية إلى مكافحة انعدام الجنسية. (بن عيسى، 2020: 95)

**الحق في الرعاية الصحية:** حسب اتفاقية حقوق الطفل تكفل الدول الأطراف إمكانية الوصول إلى الخدمات الطبية لجميع الأطفال مع التشديد على الوقاية والتثقيف الصحي والحد من وفيات الأطفال، وتشجيع التعاون الدولي لإعطاء اهتمام خاص لاحتياجات البلدان النامية.

**الحق الترفيه والراحة:** حسب اتفاقية حقوق الإنسان الطفل لديه الحق في الراحة والترفيه ومزاولة الألعاب وأنشطة لترفيهه الثقافية والفنية حسب عمره في ظروف تراعي المساواة ويجب على الدول الأطراف احترام حق الطفل في المشاركة في الحياة الثقافية والفنية وتشجيع الوسائل المناسبة لقضاء أوقات الفراغ والترفيه والفنون والثقافة في ظروف تراعي المساواة. (بن مسعود وخنفر، 2020: 28)

### الحق في أسرة تهتم به:

قامت الجزائر بتنظيم نظام الكفالة في عام 1948، وتم تعديله وتكاملته في عام 2005. ويركز القانون على أهمية إدماج الطفل في بيئة عائلية لتأمين نموه السليم، بموجب المادتين 116 و125 من قانون الكفالة. بالإضافة إلى ذلك، تضمنت تلك الجهود التدابير الأخرى مثل المرسوم 24/90 الذي يسمح للأسر المتكفلة بتسهيل تعليم الطفل وتكامله في المدرسة. وفي يوليو 2015، صدر قانون يحدد دور المفوض الوطني للطفل، الذي يعمل على حماية حقوق الأطفال مجهولي النسب ورفع الانشغالات المتعلقة بحمايتهم.

---

(الحياي، 2015: د ص)

## 6. مشاكل الطفولة المسعفة :

تتشابه مشاكل الطفولة المسعفة مع الطفولة العادية فهي من ضمنها اصلا وتتجلى في عدم القدرة على تحقيق الاشباع، ومن بين أبرز الأمراض الشائعة عند الأطفال المسعفين حسب جزار: (2015)

## المشكلات الصحية:

الامراض الوراثية: التي تنتقل من أحد الوالدين او كلاهما.

الامراض البيئية: والتي تظهر في سوء للتغذية من ضعف في النمو الجسمي وفقر الدم.. الخ

- الإصابة بالطفيليات والتي تنتشر خاصة بالريف.
- الإصابة بالأمراض الجلدية لعدم الحرص على نظافة ولا مبالاة.
- الإصابة بالروماتيزم، القلب، والتهاب اللوزتين والحلق والأذن الوسطى.
- الأمراض المعد كالحصبة والجدي.
- الأمراض الصحية العضوية كالتعرض لبعض الحوادث قبل أو أثناء الولادة.

بالإضافة إلى ذلك، مشكلة النسب تعتبر أمراً أساسياً يواجه الأطفال غير الشرعيين، حيث يعيش الطفل المعوز حياة صعبة مليئة بالمخاطر والتحديات. يعتبر الاعتراف بأصل الطفل أمراً ضرورياً لتحقيق توازن نفسي له، ويشعر بالنسيان والرفض عند عدم الاعتراف به، مما يصعب عملية إدماجه في المجتمع ويسبب له اضطرابات نفسية مختلفة وصعوبات في المدرسة قد تؤدي إلى الرسوب وحتى التخلي عن الدراسة، خاصة بالنسبة للفتيات. وهذا يعود إلى الظروف القاسية التي قد تجعلهن غير مهتمات بالتعليم. المشكلات الاجتماعية تؤثر سلباً على شخصية الأطفال، حيث يعاني العديد منهم من مشاكل متنوعة تترك أثراً سلبياً على حياتهم. أحد أهم هذه المشكلات هو الحرمان العاطفي الناجم عن نقص الرعاية

الأسرية الصحيحة، والذي يعاني منه الأطفال المسعفون نتيجة فقدان والدين أو انفصالهما أو لظروف أخرى مؤلمة.

**مشكلة النسب:** تعتبر أمراً أساسياً يواجه الأطفال غير الشرعيين، حيث يعيش الطفل المعوز حياة صعبة مليئة بالمخاطر والتحديات. يعتبر الاعتراف بأصل الطفل أمراً ضرورياً لتحقيق توازن نفسي له، ويشعر بالنسيان والرفض عند عدم الاعتراف به، مما يصعب عملية إدماجه في المجتمع ويسبب له اضطرابات نفسية مختلفة وصعوبات في المدرسة قد تؤدي إلى الرسوب وحتى التخلي عن الدراسة، خاصة بالنسبة للفتيات. وهذا يعود إلى الظروف القاسية التي قد تجعلهن غير مهتمات بالتعليم. (جزار، 2015: 28)

**المشكلات النفسية:** عندما يبتعد الطفل عن الجو العائلي أو يفصل عن أمه ومحيطه، قد تنشأ لديه اضطرابات سلوكية متنوعة إذا لم يكن هناك أشخاص يمكنهم تعويض والدين بشكل يريح الطفل. يمكن أن يؤدي نقص الرعاية والإهمال وتلبية الحاجات الأساسية مثل الحنان إلى إحباطات نفسية، مما يجعل الأطفال ينمون بميلين إلى العدوان أو البحث المستمر عن الحب والعطف.

وبالتالي، يصبح الطفل غير قادر على التفاعل بفعالية مع الأنماط الاجتماعية بسبب غياب الرعاية العائلية وفقدان الشعور بالأمان والمحبة والحنان منذ الولادة. يؤثر هذا الوضع أيضاً على تطوير مكونات الشخصية الأساسية، مما يؤثر على نظرة الطفل نحو المستقبل وتحديد دوره الاجتماعي ومساهمته في الحياة الاجتماعية، ونقسم المشكلات النفسية إلى:

**مشكلة اضطراب العادات:** تتمثل هذه المشاكل في اضطرابات سلوكية ناتجة عن تعثر في القيام بالوظائف الحيوية الأساسية مثل الأكل، النوم، والإخراج، وتبدأ هذه المشاكل في مرحلة الرضاعة وتتواصل في فترات لاحقة. في بعض الحالات، تتجسد هذه المشاكل بشكل دائم بعد اختفائها لفترة، حيث قد تظهر مرة أخرى بشكل مختلف عما كانت عليه في المهد. من أمثلة هذه الاضطرابات العادات مثل قضم الأظافر أو القيء، ومن بين المشاكل المرتبطة بالإخراج تبول لا إرادي وإمساك. أما فيما يتعلق بالنوم، فقد يتضمن ذلك صعوبة

في النوم، والأحلام المزعجة، والتشنج أثناء النوم. ترتبط هذه المشاكل بشكل وثيق بالقلق والتوتر النفسي، وغالبًا ما تكون الوسائل المتاحة للتعامل معها مكروهة لدى الطفل، مما يجعله يبتعد عن البيئة التي من حوله، تعتبر هذه المشاكل مزعجة للطفل، ولكن ذلك لا يعني أن يتم تجاهلها، بل يجب مساعدة الطفل على التغلب عليها. وعمومًا، غالبًا ما تختفي هذه المشاكل تدريجيًا مع تقدم الطفل في العمر .

**مشكلة الاضطراب السلوكي:** تتمثل هذه المشاكل في السلوك المنحرف والتخريب والسلوك الإجرامي، وعادةً ما تظهر في مراحل متأخرة من الطفولة، مثل المراهقة، ويمكن تفسير ذلك بأن مثل هذه المشاكل تتطلب قدرًا من القوة البدنية والحركية التي قد لا تكون متوفرة في مراحل الطفولة الأولى. يلجأ الطفل عادةً إلى هذا السلوك لتحقيق احتياجاته، ويرتبط هذا السلوك بالصراع بين الطفل والبيئة المحيطة به.

(نفس المرجع السابق: 29)

**المشكلات الاجتماعية:** وهي تأثر سلبيًا على شخصية الأطفال، حيث يعاني العديد منهم من مشاكل متنوعة تترك أثرًا سلبيًا على حياتهم. أحد أهم هذه المشكلات هو الحرمان العاطفي الناجم عن نقص الرعاية الأسرية الصحيحة، والذي يعاني منه الأطفال المسعفون نتيجة فقدان والدين أو انفصالهما أو لظروف أخرى مؤلمة. المشكلات الاجتماعية تؤثر سلبيًا على شخصية الأطفال، حيث يعاني العديد منهم من مشاكل متنوعة تترك أثرًا سلبيًا على حياتهم. أحد أهم هذه المشكلات هو الحرمان العاطفي الناجم عن نقص الرعاية الأسرية الصحيحة، والذي يعاني منه الأطفال المسعفون نتيجة فقدان والدين أو انفصالهما أو لظروف أخرى مؤلمة.

(دخينات، 2001: 40-44)

## 7. مؤسسة الطفولة المسعدة في الجزائر:

الإطار القانوني: مرسوم تنفيذي رقم 04-12 مؤرخ في 04 جانفي 2012 المتضمن القانون الأساسي النموذجي لمؤسسات الطفولة المسعدة.

**المهام والصلاحيات:** هذه المؤسسات مكلفة بالاستقبال والتكفل ليال ونهارا بالأطفال المسعفين من الولادة إلى سن ثمانية عشر كاملة، وذلك في انتظار وضعهم في وسط الأسري وتضمن المصالح المكلفة بالنشاط الاجتماعي، من خلال تدابير مناسبة، المرافقة والتكفل بهذه الشريحة من المجتمع وعند الاقتضاء إلى ما فوق السن 19 بغية إدماجهم اجتماعيا ومهنيا. في هذا الصدد، فإن هذه المؤسسات مكلفة بـ:

\_ ضمان الأمومة من خلال التكفل.

\_ يستفيد الأطفال المسعفين ذوي الاحتياجات الخاصة من التكفل داخل المؤسسة المتخصصة \_ حسب نوع اعاقاتهم على الصعيد البيكولوجي والطبي او التربوي .

\_ وضمان الحماية من خلال المتابعة الطبية والنفسية العاطفية والاجتماعية .

\_ النظافة اليومية وسلامة الرضيع والطفل والمراهق على الصعيد الوقائي والعلاجي .

\_ تنفيذ برامج التكفل التربوي والبيداغوجي للأطفال والمراهقين طيلة فترة التكفل .

\_ ضمان سلامة جسدية والمعنوية للأطفال والمراهقين وضمان التنمية المنسجمة لشخصية لديهم.

\_ المتابعة المدرسية للأطفال والمراهقين على اعدادهم للحياة الاجتماعية والمهنية.

(بختي وطاهري، 2007: 93)

### 8. المراحل التي يقوم بها الطفل داخل المؤسسة:

مرحلة التقبل: في هذه المرحلة، يبدأ الطفل في قبول الوضع الجديد، ويسعى إلى التأقلم مع المؤسسة وقواعدها. ويحتاج الطفل في هذه المرحلة إلى الرعاية والاهتمام من قبل القائمين على المؤسسة، حتى يتمكن من استعادة الثقة بنفسه وبناء شخصيته .

مرحلة الإقبال: في هذه المرحلة، يبدأ الطفل في قبول نفسه والآخرين، ويشعر بالرغبة في التعلم والنمو. ويحتاج الطفل في هذه المرحلة إلى الدعم والتوجيه من قبل القائمين على المؤسسة، حتى يتمكن من تطوير مهاراته وقدراته .

مرحلة الانتماء: في هذه المرحلة، يبدأ الطفل في الشعور بالانتماء للمؤسسة، ويرى فيها الأسرة البديلة له. ويحتاج الطفل في هذه المرحلة إلى الإعداد للحياة خارج المؤسسة، حتى يتمكن من التكيف مع المجتمع الخارجي .

مرحلة التخرج: في هذه المرحلة، يتم فصل الطفل عن المؤسسة، وذلك بعد أن يكون قد اكتسب المهارات اللازمة للعيش في المجتمع. ويحتاج الطفل في هذه المرحلة إلى الدعم والتوجيه من قبل القائمين على المؤسسة، حتى يتمكن من الانتقال إلى الحياة الجديدة .

(نفس المرجع السابق: 40)

## خلاصة الفصل

الطفل المسعف هو طفل كباقي الأطفال في المجتمع له حقوق يتمتع بها يحتاج للعيش في جو أسري ملائم والى مجتمع يتقبله ويسمح له بالاندماج فيه ويسمح له بممارسة واجباته كباقي أفراد المجتمع، والاهتمام بالطفولة المسعفة لا يعني التشجيع على هذه الظاهرة، بل هو أمر واقعي حقيقي وجب علينا العناية بهم لتفادي انحرافهم. عندما يتم إهمال الأطفال المسعفين أو حرمانهم من حقوقهم، فإنهم أكثر عرضة للانحراف. من خلال الاهتمام بهم ورعايتهم، يمكننا مساعدتهم على النمو والازدهار ويصبحوا أفراداً منتجين في المجتمع.

# الفصل الرابع

## إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1. منهج الدراسة
2. دراسة استطلاعية
3. حدود الدراسة
4. ادوات الدراسة
5. حالات الدراسة

خلاصة الفصل

## تمهيد:

بعد التطرق إلى الفصل النظري لهذه الدراسة جاء الدور لنتطرق الى الجانب التطبيقي وفي هذا الفصل من الدراسة يتم التطرق إلى المنهج المتبع, مجالات الدراسة (المكانية, الزمنية, البشرية), وعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية والأدوات التي تم الاعتماد عليها لجمع المعلومات المتمثلة في استبيان مقياس الاحتراق النفسي والمقابلة النصف موجهة و الدراسة الأساسية وحالاتها وطريقة إجرائها والوسائل المستخدمة بالبحث حيث أن الدراسة الميدانية يتم الاعتماد عليها للتحقق من الفرضيات المقترحة والتي تحتاج إلى طريقة إحصائية تضبط بدقة نتائج هذه الدراسة.

## 1. منهج الدراسة:

والمنهج هو عبارة عن طريقة البحث المعتمدة في جمع البيانات والمعلومات المكتسبة وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها. (الحسين، 2009: 11)

وفي هذه الدراسة تم اعتماد المنهج العيادي كونه يلائم مع الدراسة المراد دراستها وبلوغ أهدافها.

اذ يعتبر المنهج الاكلينيكي من المناهج التي تعتمد على جمع البيانات والمعلومات عن الفرد ككل، أي دراسة الفرد كوحدة متكاملة متميزة عن غيرها. (عباس، 1981: 17)

## 2. الدراسة الاستطلاعية:

إجراء الدراسة الاستطلاعية يعتبر خطوة أساسية وضرورية لفهم الميدان الدراسي وتقييم الموارد المتاحة، بالإضافة إلى الاستشارة بآراء العاملين والادارة بالموضوع لاستفادة من أفكارهم. يهدف هذا النوع من الدراسات إلى جمع المعلومات الأولية التي تؤكد وجود المشكلة المطروحة، وبالتالي يسهم في تحديد العينة البحثية واختيار المنهج والأدوات الملائمة، وهذا يعزز أهمية الدراسة الاستطلاعية. تعد هذه المرحلة فترة تجريبية لاختبار سلامة الأدوات المستخدمة وصلاحيتها، ويمكن اعتبارها مرحلة تمهيدية للدراسة الكاملة، حيث تهدف إلى استكشاف الطريق وتحديد المعالم الرئيسية قبل بدء التطبيق الكامل للخطوات التنفيذية.

استهدفت الدراسة عمال مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية تيارت وتم من خلالها التعرف على عمال المؤسسة ومحاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي ومعرفة إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (الجنس، ومستوى الدراسي) كما تمت الدراسة الاستطلاعية بهدف:

- الحصول على التصريح الإداري .
- التأكد من دافعية العمال وقبولهم ليكونوا ضمن عينة الدراسة.
- التعرف على الحالات بشكل أقرب وتحديد العينة.
- اختيار الأدوات المناسبة للدراسة.

## 3. حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تمت الدراسة الحالية بين 2024/03/10 و 2024/03/13.

الحدود المكانية: أجريت الدراسة في مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية تيارت

الحدود البشرية: تمت الدراسة على 04 حالات من عمال مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية تيارت.

#### 4. أدوات الدراسة:

تم اعتماد الملاحظة ومقابلات فردية نصف موجهة وعرض مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

أ/ **الملاحظة:** حيث تمت بصفة مباشرة مشاهدة العمال بناء على شبكة ملاحظة من خلال مشاهدة سلوكيات العمال وطريقة جلوسهم وكلامهم وكيفية تواصلهم من حركات وإيماءات وانفعالات لتدعيم أقوال العمال وجمع معلومات أشمل حول الموضوع.

ب/ **المقابلة:** تمت المقابلة قصد الحصول على المعلومات الكافية للتأكد من أهداف الدراسة الحالية والوصول إلى نتائج تكون في صالح الدراسة كما تناولت بعض الأفكار حول العمل وتقديم الرعاية للأطفال وعما إذا كانت هناك تأثيرات مهنية على شخصية وحيات العامل الأسرية والاجتماعية والتعرف على ظروف العمل وملائمتها للعمل براحة أكبر والتعرف على أساليب تقديم الرعاية للأطفال المسعفين.

ج/ **استبيان الاحتراق النفسي:** قمنا باستعمال هذا المقياس المصمم من قبل ماسلاش وجاكسون (1981) للقطاع الصحي والمهن المساعد يقيس الاعراض الاحتراق النفسي.

نظرا لاعتماده من طرف أغلبية الباحثين في الدراسات السابقة وتم استخدامه والوثوق من نتائجه قمنا باستعماله.

ويتكون هذا المقياس من 22 عبارة موجهة لقياس أبعاد الاحتراق النفسي الثلاث (تبدل المشاعر، الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز)

ويقسم الاستبيان إلى قسمين:

القسم الأول: عبارة عن البيانات الشخصية (الجنس، السن، سنوات الخبرة /، نوع الشهادة)

القسم الثاني: استبيان الاحتراق النفسي ويتضمن 22 فقرة موزعة على ثلاث أبعاد:

البعد الأول: الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion ويتضمن 9 فقرات: 1,2,3,6,8,13,14,16,20

البعد الثاني: تبدل المشاعر Depersonalisation ويتضمن 5 فقرات:

5,10,11,15,22

البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز Low personal accomplishment ويتضمن 8 فقرات: 4,7,9,12,17,18,19,21

كيفية تنقيط المقياس: يجب عامل مؤسسة الطفولة المسعفة على كل بند بتعبير عن شدة ردود أفعاله وللتنقيط يتم استعمال أرقام من 0 إلى 6 كدلالة على شدة كل بند:

### جدول (1) يوضح بدائل مقياس الاحتراق النفسي

| النقاط | الإجابات            |
|--------|---------------------|
| 0      | لا اعاني مطلقا      |
| 1      | مرات قليلة بالسنة   |
| 2      | مرات قليلة بالشهر   |
| 3      | مرة كل شهر          |
| 4      | مرات قليلة بالأسبوع |
| 5      | مرة كل أسبوع        |
| 6      | كل يوم              |

ومن اجل الحصول على مستوى الاحتراق النفسي يجب اتباع المرحلتين التالية :

المرحلة الأولى: يتم جمع كل اجابات كل بعد على حدا، ونصنف حسب الجدول الاتي:

جدول (2) يوضح تصنيف مجالات الاحتراق النفسي حسب كل بعد وعامة

| الابعاد                | منخفض      | متوسط        | مرتفع         |
|------------------------|------------|--------------|---------------|
| الاجهاد الانفعالي      | اقل من 17  | من 18 الى 29 | 30 فما فوق    |
| تلبد المشاعر           | اقل من 05  | من 06 الى 11 | 12 فما فوق    |
| نقص الشعور<br>بالإنجاز | 40 فما فوق | من 34 الى 39 | اقل من 33     |
| درجات عامة             | اقل من 40  | من 45 الى 88 | من 89 الى 132 |

المرحلة الثانية: هي مرحلة جمع وتفسير هذه النتائج، فبعد الحصول على تكرار كل بعد كما هو موضح في الجدول سابقا، نقوم بعدها بربط النتائج كي نتحصل على مستوى الاحتراق النفسي.

الخصائص السيكو مترية للمقياس:

صدق المقياس : وقد تم اثبات صدق المقياس من خلال ثلاث طرق وهي كالتالي :

الطريقة الأولى: تم فيها التوصل إلى نتائج المقياس...كانت مرتبطة مع المؤشرات السلوكية التي حددها أشخاص يعرفون الفرد جيدا مثل: الزوج (ة)، الزميل (ة).... إلخ

الطريقة الثانية: تم فيها التوصل إلى أن نتائج مقياس الاحتراق النفسي حسب ... ارتبطت بوجود بعض مميزات المهنة التي تم توقعها لإحداث الاحتراق النفسي.

الطريقة الثالثة: تم فيها التوصل إلى أن نتائج الاحتراق النفسي ارتبطت مع عدة مقاييس مختلفة تم افتراض ارتباطها مع الاحتراق النفسي، هذه الارتباطات الثلاثة اعتبرت حجج واقعية لإثبات الصدق.

ثبات المقياس: لقد طبقت كل من ماسلاش وجاكسون سنة 1981 مقياس الاحتراق النفسي على عينة تتكون من 1316 من مستخدمي القطاع الاجتماعي فتحصلت على معاملات الاتساق الداخلي بالنسبة لكل السلالم الفرعية التالية:

جدول (3) يوضح معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للمقياس

| الأبعاد             | معامل ألفا كروباخ |
|---------------------|-------------------|
| الإرهاك الانفعالي   | 0,90              |
| تبلد المشاعر        | 0,79              |
| نقص الشعور بالإنجاز | 0,71              |

واستخرجت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربع أسابيع على الأبعاد الثلاثة وكانت النتائج كالتالي:

الإرهاك الانفعالي:  $\alpha=0,80$

تبلد المشاعر:  $\alpha=0,82$

نقص الشعور بالإنجاز:  $\alpha=0,60$

على الترتيب: 0,59 / 0,56 / 0,61 بعد مرور سنة. (خديجة, 2009: 33)

### 5. حالات الدراسة:

اشتملت حالات الدراسة على 4 حالات من عمال مربيين في مؤسسة الطفولة المسعفة

حيث تتوفر فيهم الشروط الآتية:

- تتراوح أعمارهم بين 32 و 42 سنة.
- ذات حالة اقتصادية متوسطة.
- لمدة مقبولة في المؤسسة.

## خلاصة الفصل

بعد عرض هذا الفصل لأهم الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية في مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية تيارت تم اختيار حجم العينة المكونة من 04 حالات ثم تحديد الأساليب الإحصائية التي سنقوم بمناقشة الفرضيات بها وعرض تحليل النتائج في الفصل الموالي.

# الفصل الخامس:

## عرض و تحليل النتائج

### تمهيد

1. عرض تحليل الحالات
2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة
3. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات الجزئية
4. التوصيات والاقتراحات

### تمهيد

بعد شرحنا للمنهجية التي اتبعناها في الدراسة الميدانية، سنتطرق الان الى عرض وتحليل النتائج من خلال المقابلات النصف الموجهة التي اجريناها مع مجموعة البحث، ومن خلال تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

1. عرض تحليل الحالات:

تقديم الحالة 01:

جدول (4) يوضح دليل المقابلات مع الحالة الاولى

| المقابلة | المقابلة الاولى  | المقابلة الثانية                                    | المقابلة الثالثة                  |
|----------|--|---|-----------------------------------|
| التاريخ  | 11 مارس 2024   | 12 مارس 2024  | 13 مارس 2024                      |
| المدة    | 45 دقيقة   | 45 دقيقة  | 45 دقيقة                          |
| المكان   | مكتب الأخصائي  | مكتب الأخصائي                                       | مكتب الأخصائي                     |
| الهدف    | للتعرف وكسب الثقة وجمع المعلومات حول الحالة وأخذ موافقته على إجراء المقابلات المقبلة | تطبيق دليل المقابلة وطرح أسئلة المقابلة نصف الموجهة | تطبيق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي |

البيانات الأولية :

الاسم: ن.ث

الجنس: أنثى

السن: 37

الحالة المدنية: متزوجة

الأولاد: 2

المستوى الدراسي: ماجستير

الترتيب في العائلة: 01

عدد الإخوة: 03

سنوات الخبرة: أكثر من 10 سنوات

الملامح والإيماءات: هدوء وريانة

العلاقة مع الأسرة: جيدة كما ينبغي ان تكون

ملخص المقابلة:

من خلال إجراء المقابلة مع الحالة الأولى كانت قد صرحت بخصوص تجربتها في التعامل مع الأطفال ما يلي: علاقتي مليحة معاهم قاع يفوتو عندي ويحكولي واش عندهم ولي تصرالهم وأنا دائما نزيد نبحت فيهم, وعندي الصبر لاني ام انا فانيك.

بينما أدلت ب: علاقتي مليحة مع الخدامين قاع يحتارموني ويقادروني فيما يخص التعامل مع زملاء العمل.

أما فيما يتعلق بالشعور اتجاه العمل أدلت: عادي فيه صعوبات ولكن أي عمل فيه صعوبات وعراقيل من صغري نبغي الذراري ونبغي نتعامل معاهم وكي نتعب نتفكر بلي هاذي مهنة إنسانية ينقص التعب.

وبخصوص التعامل مع الضغوط الانفعالية أوضحت نتحكم في روعي قدر المستطاع دائما نسترخي وندي نفس عميق ونكمل بلا مانبين.

واجابت كإنجاز شخصي من ممارسة هذه المهنة صرحت الحالة مانحسش عندي إنجاز شخصي كبير بزاف تصيب النهار يتعاود ونفس الروتين ونفس العباد ومكاش إنجاز شخصي لخطرش دائما محصور بالخدمة مع الأطفال.

وبشكل عام قد عبرت الحالة عن تجربتها: ملي بديت نقرا في الجامعة وأنا نتخيل في روعي نخدم مع الصغار الحمد لله تحقق حلمي والعقوبة ليكم هو عمل إنساني بالدرجة الأولى للغاية في العمل.

عرض وتحليل نتائج المقياس الحالة 01:

عرض إجابات الحالة على بنود مقياس الاحتراق النفسي Maslach

الجدول (5) يمثل الدرجة المتحصل عليها لكل عبارة من تطبيق مقياس ماسلاش

للاحتراق النفسي للحالة الأولى

| الدرجة المتحصل عليها | البند |  | الدرجة المتحصل عليها | البند   |
|----------------------|-------|--|----------------------|---------|
| 01                   | 12    |  | 00                   | 01      |
| 03                   | 13    |  | 02                   | 02      |
| 03                   | 14    |  | 00                   | 03      |
| 03                   | 15    |  | 01                   | 04      |
| 00                   | 16    |  | 00                   | 05      |
| 00                   | 17    |  | 00                   | 06      |
| 02                   | 18    |  | 06                   | 07      |
| 00                   | 19    |  | 00                   | 08      |
| 01                   | 20    |  | 01                   | 09      |
| 00                   | 21    |  | 01                   | 10      |
| 06                   | 22    |  | 00                   | 11      |
| 30                   |       |  |                      | المجموع |

جدول (6) مستويات الاحتراق النفسي لكل بعد مع المجموع للحالة الاولى

| البعد               | الدرجة | النتيجة |
|---------------------|--------|---------|
| الاجهاد الانفعالي   | 9      | منخفض   |
| تبلد المشاعر        | 10     | متوسط   |
| نقص الشعور بالإنجاز | 11     | مرتفع   |
| المجموع             | 30     | منخفض   |

وقد تم الحصول على درجة 30 كنتيجة من خلال تطبيق المقياس، وهذا يعني ان الحالة تعاني من مستوى منخفض في الاحتراق النفسي بمقارنة بمعيار هذا المقياس (من 0 الى 44 مستوى منخفض)، حيث في البعد الأول الاجهاد الانفعالي قدرت النتيجة ب 09 درجات وهي مستوى منخفض مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المنخفض في مجال اقل من 17). كما قدرت درجة تبلد المشاعر ب 10 درجات وهي مستوى متوسط مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المتوسط من 6 الى 11)، بينما قدرت درجة بعد نقص الشعور بالإنجاز ب 11 درجة وهي مستوى مرتفع مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المرتفع في مجال اقل من 30).

## التحليل العام للحالة:

بناء على تحليل محتوى المقابلة ونتائج مقياس الاحتراق النفسي التي أجريت مع الحالة فان الحالة تعاني من مستوى منخفض من الاحتراق النفسي وذلك لوجود بعض العوامل الإيجابية لتجابه صعوبات وضغوط العمل و كون العمل مع الأطفال كان حلمها وتحقق في تصريحها ملي بديت نقرا في الجامعة وأنا نتخيل في روعي نخدم مع الصغار الحمد لله تحقق حلمي هو عمل إنساني بالدرجة الأولى وأيضا حبها للتعامل مع الأطفال التي تساعدها على التعامل مع ضغوط العمل في تصريحها عادي فيه صعوبات ولكن أي عمل فيه صعوبات وعراقيل من صغري نبغي الذراري ونبغي نتعامل معاهم ، علاقتها الجيدة مع الزملاء بتصريحها علاقتي مليحة مع الخدامين قاع يحترمونني ويقادرونني وأيضا قدرتها على التحكم بأعصابها نتحكم في روعي قدر المستطاع دائما نسترخي وندي نفس عميق ونكمل بلا مانبين وذلك راجع لخبرتها في العمل التي هي اكثر من عشر سنوات رغم ذلك تشعر بعدم الإنجاز في قولها مانحشش عندي إنجاز شخصي كبير بزاف تصيب النهار يتعاود ونفس الروتين ونفس العباد ومكاش إنجاز شخصي لخطرش دائما محصور بالخدمة مع الأطفال الذي يشكل صعوبة كبيرة امام الحالة.

عرض الحالة 02:

جدول (7) يوضح دليل المقابلات مع الحالة الثانية

| المقابلة | المقابلة الاولى  | المقابلة الثانية                                    | المقابلة الثالثة                  |
|----------|--|---|-----------------------------------|
| التاريخ  | 11 مارس 2024   | 12 مارس 2024  | 13 مارس 2024                      |
| المدة    | 45 دقيقة   | 45 دقيقة  | 45 دقيقة                          |
| المكان   | مكتب الأخصائي  | مكتب الأخصائي                                       | مكتب الأخصائي                     |
| الهدف    | للتعرف وكسب الثقة وجمع المعلومات حول الحالة وأخذ موافقته على إجراء المقابلات المقبلة | تطبيق دليل المقابلة وطرح أسئلة المقابلة نصف الموجهة | تطبيق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي |

تقديم الحالة 02

البيانات الأولية

الاسم: م.س

الجنس: أنثى

الأولاد: طفلين

السن: 42

الحالة المدنية: متزوجة

المستوى الدراسي: ثانوي

الترتيب في العائلة: 02

عدد الإخوة: 05

سنوات الخبرة: أكثر من 10 سنوات

الملامح والإيماءات: وجه عابس

العلاقة مع الأسرة: مضطربة في الغالب

ملخص المقابلة

من خلال المقابلة التي أجريت مع الحالة 02 تم طرح بعض التساؤلات للتعرف على تجربة الحالة وأسلوب عملها حيث عند معرفة كيفية التعامل مع الأطفال قراب ليا بزاف كيما قلتكم يحكولي كلش ويبغوني ومايدسو عليا والو دايريني كيما أمهم الحقانية أنا لي كبرتهم ورفدتهم

بينما أدلت ب: علاقتي مليحة مع قاع الزملاء بصح قاع الشقا مقيوس عليا والصغار يظلو يشكو وغابنيني سيرتو لي عندهم إعاقات وهذا فيما يخص العلاقة مع الزملاء

أما فيما يتعلق بالشعور اتجاه العمل أدلت: صعب بزاف وانا نتعبو باه نكبرو هاذ الصغار ونربوهم والاحتياجات توهم قاع مايكملوش

وبخصوص التعامل مع الضغوط الانفعالية أوضحت خطرات نشد روجي وخطرات لا، الله غالب والفت هاذ الخدمة ووالفت الصغار راهم كي ولادي بزاف لي كبرو على يدي هنا

كإنجاز شخصي من ممارسة هذه المهنة صرحت الحالة شوي تفرح كي يكبرو قدامك ومنبعد يخرجو منا يضيعو ومايصيبو وين يروحو تحس روحك مادرت والو

وبشكل عام قد عبرت الحالة عن تجربتها: هي مهنة بزاف صعبة ولازملها الصبر حتى ماتتصورش قليل لي يطيقها وهذا للغاية في العمل.

عرض وتحليل نتائج المقياس للحالة 02

جدول (8) يمثل الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي للحالة الثانية

| الدرجة المتحصل عليها | البند |  | الدرجة المتحصل عليها | البند   |
|----------------------|-------|--|----------------------|---------|
| 05                   | 12    |  | 06                   | 01      |
| 03                   | 13    |  | 02                   | 02      |
| 03                   | 14    |  | 05                   | 03      |
| 04                   | 15    |  | 04                   | 04      |
| 05                   | 16    |  | 04                   | 05      |
| 04                   | 17    |  | 06                   | 06      |
| 06                   | 18    |  | 05                   | 07      |
| 06                   | 19    |  | 05                   | 08      |
| 05                   | 20    |  | 05                   | 09      |
| 04                   | 21    |  | 04                   | 10      |
| 03                   | 22    |  | 05                   | 11      |
| 99                   |       |  |                      | المجموع |

## جدول (9) يمثل مستويات الاحتراق النفسي لكل بعد مع المجموع للحالة الثانية

| البعد               | الدرجة | النتيجة |
|---------------------|--------|---------|
| الاجهاد الانفعالي   | 40     | مرتفع   |
| تبلد المشاعر        | 20     | مرتفع   |
| نقص الشعور بالإنجاز | 39     | متوسط   |
| المجموع             | 99     | مرتفع   |

يمثل الجدول مستويات الاحتراق النفسي مع المجموع للحالة الثانية.

تم الحصول على 99 درجة كنتيجة عامة وهي درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي مقارنة بمعيار هذا المقياس (من 89 الى 132 مرتفع)، فمن حيث البعد الأول الاجهاد الانفعالي قدرت النتيجة ب 40 درجة وهي مستوى مرتفع مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المرتفع في مجال أكثر من 30). كما قدرت درجة تبلد المشاعر ب 20 درجة وهي مستوى مرتفع مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المرتفع في مجال أكثر من 12)، بينما قدرت درجة نقص الشعور بالإنجاز ب 39 درجة وهي مستوى متوسط مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المتوسط في مجال من 34 الى 39).

## التحليل العام للحالة:

بناء على تحليل محتوى المقابلة ونتائج مقياس الاحتراق النفسي التي أجريت مع الحالة فان الحالة تعاني من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وذلك لوجود الكثير من الجهد ومشاكل عائلية بسبب عملها وعدم قدرتها على التوفيق بينهما، والصعوبات والعراقيل التي تواجهها في قولها: هي مهنة بزاف صعبة ولازمها الصبر حتى ماتتصورش قليل لي يطيقها وقربها الشديد للأطفال الذين يعتبرونها امهم في تصريحها قراب ليا بزاف كيما قتلتم يحكولي كلش ويبغوني ومايدسو عليا والو دايريني كيما أمهم الحقانية أنا لي كبرتهم ورفدتهم.

كما تظهر معاناة الحالة من الإجهاد الانفعالي مرتفع بسبب تعاملها مع الأطفال الذين ييوجون لها بكل شيء ويطلبون منها الكثير، مما يجعلها تشعر وكأنها أمهم الحقيقية، وتواجه صعوبات في التعامل مع سلوكيات بعض الأطفال خاصة ذوي الإعاقات وترك كل العمل عليها من طرف زملاءها في تصريحها : علاقتي مليحة مع قاع الزملاء بصح قاع الشقا مقيوس عليا والصغار يظلو يشكو وغابنيني سيرتو لي عندهم إعاقات ، كما تشعر بالإرهاق من كثرة العمل ونقص الموارد لتلبية احتياجات الأطفال في قولها صعب بزاف ورانا نتعبو باه نكبرو هاذ الصغار ونربوهم والاحتياجات توعمهم قاع مايكملوش ، فيما تُواجه صعوبات في السيطرة على مشاعرها أحياناً.

أما فيما يخص بعد تبدل المشاعر فعلى الرغم من حبها للأطفال، إلا أنها تعاني أحياناً من الشعور بالانفصال العاطفي عنهم، كما قد تشعر بعدم الاكتفاء من عملها، خاصة عندما لا ترى نتائج إيجابية واضحة لسعيها، وتفقد الحماس للعمل مع مرور الوقت.

وأما بعد نقص الشعور بالإنجاز يتضح أن الحالة تشعر بالحزن عندما يكبر الأطفال ويغادرون المؤسسة، خاصة عندما لا تتمكن من متابعة أخبارهم في تصريحها الحالة شوي تفرح كي يكبرو قدامك ومنبعد يخرجو منا يضيعو ومايصيبو وين يروحو تحس روحك مادرت والو وتشعر بعدم الرضا عن نفسها أحياناً، معتقدة أنها لم تفعل ما يكفي للأطفال، كما قد تفقد الثقة بقدرتها على مساعدة الأطفال.

عرض الحالة 03

جدول (10) يوضح دليل المقابلات مع الحالة الثالثة

| المقابلة | المقابلة الاولى  | المقابلة الثانية                                    | المقابلة الثالثة                  |
|----------|--|---|-----------------------------------|
| التاريخ  | 11 مارس 2024   | 12 مارس 2024  | 13 مارس 2024                      |
| المدة    | 45 دقيقة   | 45 دقيقة  | 45 دقيقة                          |
| المكان   | مكتب الأخصائي  | مكتب الأخصائي                                       | مكتب الأخصائي                     |
| الهدف    | للتعرف وكسب الثقة وجمع المعلومات حول الحالة وأخذ موافقته على إجراء المقابلات المقبلة | تطبيق دليل المقابلة وطرح أسئلة المقابلة نصف الموجهة | تطبيق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي |

تقديم الحالة:

البيانات الأولية:

الاسم: م.ع.

الجنس: ذكر

السن: 32

الحالة المدنية: متزوج

الأولاد: طفلين

المستوى الدراسي: جامعي

الترتيب في العائلة: 02

عدد الإخوة: 04

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات

الملامح والإيماءات: هدوء تام

العلاقة مع الأسرة: جيدة

ملخص المقابلة

من خلال المقابلة واعتماد دليل المقابلة إضافة إلى الملاحظة قد أدلت الحالة بتصريحات حول كيفية التعامل مع الأطفال حيث قال: علاقتي سطحية معاهم منبغيش ندخل فيهم بزاف دايم نخلي وحد الحدود بيناتنا.

بينما صرح ب: علاقتنا مليحة بصح كاي شوية مشاكل بسبة لا شارح واحد يقيس لواحد وهي رايحة وذلك فيما يخص التعامل مع الزملاء في العمل.

أما فيما يتعلق بالشعور إتجاه العمل صرح: فيه التعب بزاف ولاشارح مانريحش قاع ماتجي تكمل حاجة يزيدوك حاجة.

وبخصوص التعامل مع الضغوط الإنفعالية أوضح أنا جاي كالم مانبينش قاع التقلق كي نتقلق دائما نخدم بعقلي مانبينش قاع بلي مانيش غاية.

كإنجاز شخصي من ممارسة هذه المهنة نحس بجهدنا وتعبي ضايح في الباطل مايبانش قاع كلو مع الأطفال بلا فايده.

وبشكل عام قد عبرت الحالة عن تجربتها: مليحة رانا نسترزقو بيها الحمد لله على كل حال للغاية في العمل.

عرض وتحليل نتائج المقياس

جدول (11) يمثل الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق نفسي للحالة الثالثة

| الدرجة المتحصل عليها | البند |  | الدرجة المتحصل عليها | البند   |
|----------------------|-------|--|----------------------|---------|
| 05                   | 12    |  | 05                   | 01      |
| 00                   | 13    |  | 05                   | 02      |
| 05                   | 14    |  | 01                   | 03      |
| 00                   | 15    |  | 05                   | 04      |
| 01                   | 16    |  | 02                   | 05      |
| 03                   | 17    |  | 03                   | 06      |
| 00                   | 18    |  | 05                   | 07      |
| 03                   | 19    |  | 05                   | 08      |
| 03                   | 20    |  | 03                   | 09      |
| 02                   | 21    |  | 00                   | 10      |
| 05                   | 22    |  | 05                   | 11      |
| 66                   |       |  |                      | المجموع |

## جدول (12) يمثل مستويات الاحتراق النفسي لكل بعد مع المجموع للحالة الثالثة

| البعد               | الدرجة | النتيجة |
|---------------------|--------|---------|
| الاجهاد الانفعالي   | 28     | متوسط   |
| تبلد المشاعر        | 11     | متوسط   |
| نقص الشعور بالإنجاز | 27     | مرتفع   |
| المجموع             | 66     | متوسط   |

تم الحصول على 66 درجة كنتيجة عامة من خلال تطبيق مقياس الاحتراق النفسي وعليه فان الحالة تعاني من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي مقارنة بمعيار هذا المقياس (من 45 الى 88 مستوى متوسط)، ومن حيث الابعاد البعد الأول الاجهاد الانفعالي قدرت النتيجة ب 28 درجة وهي مستوى متوسط مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المتوسط في مجال من 18 الى 29). كما قدرت درجة تبلد المشاعر ب 11 درجة وهي مستوى متوسط مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المتوسط في مجال من 06 الى 11).

بينما قدرت درجة نقص الشعور بالإنجاز ب 27 درجة وهي مستوى مرتفع مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المرتفع في مجال اقل من 33).

## التحليل العام للحالة

بناء على تحليل محتوى المقابلة ونتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة التي أجريت مع الحالة فان الحالة لديها مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وذلك راجع لعلاقته السطحية بالأطفال ونقص خبرته التي اقل من 5سنوات، ويظهر الجهد الانفعالي وللشعور بالتعب وعدم الراحة والقاء كل العمل على عاتقه من طرف زملائه في قوله علاقتنا مليحة بصح كاين شوية مشاكل بسبة لا شارح واحد يقيس لوحد وهي رايحة، وراجع ايضا لمشاعره السلبية نحو العمل في قوله فيه التعب بزاف ولاشارج مانريحش قاع ماتجي تكمل حاجة يزيدوك حاجة.

وتظهر لديه ضغوط انفعالية وتبدل في المشاعر في تصريحه أنا جاي كالم مانبينش قاع التقلق كي نتقلق دائما نخدم بعقلي مانبينش قاع بلي مانيش غاية.

ويظهر الاحتراق النفسي في عدم شعوره بالإنجاز لشعوره بالإحباط في قوله نحس بجهدى وتعبي ضايح في الباطل مايبانش قاع كلو مع اطفال.

عرض الحالة 04

جدول (13) يمثل دليل مقابلة مع حالة الرابعة

| المقابلة | المقابلة الاولى  | المقابلة الثانية                                    | المقابلة الثالثة                  |
|----------|--|---|-----------------------------------|
| التاريخ  | 11 مارس 2024   | 12 مارس 2024  | 13 مارس 2024                      |
| المدة    | 45 دقيقة   | 45 دقيقة  | 45 دقيقة                          |
| المكان   | مكتب الأخصائي  | مكتب الأخصائي                                       | مكتب الأخصائي                     |
| الهدف    | للتعرف وكسب الثقة وجمع المعلومات حول الحالة وأخذ موافقته على إجراء المقابلات المقبلة | تطبيق دليل المقابلة وطرح أسئلة المقابلة نصف الموجهة | تطبيق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي |

تقديم الحالة:

البيانات الأولية

الاسم: ف.ج

الجنس: ذكر

السن: 36

الحالة المدنية: متزوج

الأولاد: 04

المستوى الدراسي: ثانوي

الترتيب في العائلة: 01

عدد الإخوة: 05

سنوات الخبرة: أكثر من 10 سنوات

الملامح والإيماءات: سرور والبهجة لا تفارق وجهه.

العلاقة مع الأسرة: طيبة.

عرض محتوى المقابلة

تبعاً لإجراء المقابلة نصف الموجهة مع المبحوث وباستناد دليل المقابلة كانت تصريحات الحالة كما يلي:

فيما يخص التعامل مع الأطفال علاقتي مليحة بزاف معاهم يعيطولي عمي داخلين يهدرو معايا خارجين يهدرو معايا الضحك واللعب دائماً.

بينما أدلت ب: مليح مع قاع الخدامين قاع يقادروني ويسبقوني بالسلام والضحك معاهم توجور فيما يخص التعامل مع زملاء العمل.

أما فيما يتعلق بالشعور إتجاه العمل أدلت: عادي كيما أي خدمة الحمد لله ناكلو في الخبز بيها

وعند سؤاله عن ضغوط العمل ادلى ب معنديش ضغط ف خدمتي مشكلتي قاع ف وقت الي نقعدو.

وبخصوص التعامل مع الضغوط الإنفعالية أوضحت أنا جاي مقلق شوية (يضحك) نزعف ومنبعد ننسى نورمال.

كإنجاز شخصي من ممارسة هذه المهنة ماشكيتش كايين إنجاز لي نطبق نهدر عليه النهار يتعاود عليا كل يوم مكاش الجديد.

وبشكل عام قد عبرت الحالة عن تجربتها: عادي والفتها ووالفت الذراري رايعين جايين عليا وهذا للغاية في العمل.

عرض وتحليل نتائج المقياس:

جدول (14) يمثل الدرجات المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

| الدرجة المتحصل عليها | البند |  | الدرجة المتحصل عليها | البند          |
|----------------------|-------|--|----------------------|----------------|
| 0                    | 12    |  | 6                    | 01             |
| 0                    | 13    |  | 6                    | 02             |
| 0                    | 14    |  | 0                    | 03             |
| 0                    | 15    |  | 2                    | 04             |
| 1                    | 16    |  | 2                    | 05             |
| 2                    | 17    |  | 0                    | 06             |
| 0                    | 18    |  | 2                    | 07             |
| 0                    | 19    |  | 2                    | 08             |
| 0                    | 20    |  | 0                    | 09             |
| 4                    | 21    |  | 0                    | 10             |
| 0                    | 22    |  | 2                    | 11             |
| <b>29</b>            |       |  |                      | <b>المجموع</b> |

جدول (15) يمثل مستويات الاحتراق النفسي لكل بعد مع المجموع للحالة الرابعة

| الأبعاد             | الدرجات | النتيجة |
|---------------------|---------|---------|
| الإجهاد الانفعالي   | 15      | منخفض   |
| تبلد المشاعر        | 4       | منخفض   |
| نقص الشعور بالإنجاز | 10      | مرتفع   |
| المجموع             | 29      | منخفض   |

وقد تم الحصول على 29 درجة كنتيجة عامة من خلال تطبيق المقياس وهي درجة منخفضة مقارنة بمعيار هذا المقياس (من 0 الى 44)، فمن حيث البعد الأول الاجهاد الانفعالي قدرت النتيجة ب 15 درجة وهي مستوى منخفض مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المنخفض في مجال من اقل من 17 كما قدرت درجة تبلد المشاعر ب 4 درجات وهي مستوى منخفض مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المنخفض في مجال اقل من 5).

بينما قدرت درجة نقص الشعور بالإنجاز ب 10 درجات وهي مستوى مرتفع مقارنة بمعيار هذا المقياس (المستوى المرتفع في مجال اقل من 33).

## التحليل العام للحالة

بناء على تحليل محتوى المقابلة ونتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة التي أجريت مع الحالة فان الحالة تعاني من مستوى منخفض من الاحتراق النفسي، وذلك عائد لخبرته أكثر من 10 سنوات، ووجود بعض العوامل الإيجابية لمجابهة صعوبات وضغوط العمل. بسبب علاقته الجيدة مع الأطفال علاقتي مليحة بزاف معاهم يعيطولي عمي داخلين يهدرو معايا خارجين يهدرو معايا الضحك واللعب دائما، وعلاقته الجيدة مع الزملاء في قوله مليح مع قاع الخدامين قاع يقادروني ويسبقوني بالسلام والضحك معاهم وقدرته على التحكم باعصابه ومشاعره واسترخاء في تصريحه أنا جاي مقلق شوية (يضحك) نزعف ومنبعد ننسى نورمال.

وتظهر اعراض الاحتراق النفسي في شعوره بالتعب لعمله لساعات طويلة وشعوره بالروتين وابتعاده عن الاسرة في قوله وليت نتعب من الخدمة قاع النهار م صباح حتى ل ليل وانا مربوط هنا، معنديش مشاكل ف خدمة مشاكلي قاع فدار نطول عليهم بزاف واغلب وقتي هنا فخدمة وشعوره بالضغط والغضب تصريحه أنا جاي مقلق شوية (يضحك) نزعف ومنبعد ننسى نورمال.

وشعوره بعدم الإنجاز في قوله مشكيتش كاين انجاز الي نطيق نهدر عليه لخطرش عندي نهار ويتعاود عليا كل يوم مكانش جديد.

التحليل العام للحالات

جدول (16) يمثل التحليل العام للحالات حسب مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي:

| الحالات   | الجنس | المستوى الدراسي | الدرجة المتحصل عليها | مستوى الاحتراق |
|-----------|-------|-----------------|----------------------|----------------|
| الحالة 01 | انثى  | جامعي (ماستر)   | 30                   | منخفض          |
| الحالة 02 | انثى  | ثانوي           | 99                   | مرتفع          |
| الحالة 03 | ذكر   | جامعي (ليسانس)  | 66                   | متوسط          |
| الحالة 04 | ذكر   | ثانوي           | 28                   | منخفض          |

التحليل العام للنتائج:

بناء على نتائج الدراسة التي أجريت مع مجموعة البحث، ومن خلال اعتمادنا على المقابلة ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وتحليل كل حالة على حدة تم التوصل الى ان الحالات تعاني من درجات متفاوتة من الاحتراق النفسي والجدول أعلاه يوضح مختلف درجات المتحصل عليها.

وعلى هذا الأساس قمنا بإجراء مقارنات:

1. مقارنة بين الذكور والاناث:

جدول (17) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب الجنس

| الجنس  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط النظري |
|--------|-----------------|-------------------|----------------|
| الذكور | 47              | 25,45             |                |
| الاناث | 64              | 49,5              | 66             |

بمقارنة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد لدى العمال الاناث مستوى الاحتراق اعلى من الذكور.

## 2. مقارنة بين أصحاب المستوى التعليمي ثانوي وجامعي

جدول (18) يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب المستوى التعليمي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي |       |
|-------------------|-----------------|-------|
| 50,20             | 63,5            | جامعي |
| 70,49             | 96              | ثانوي |

بمقارنة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نجد لدى العمال ذوي مستوى تعليمي

ثانوي اعلى من جامعي.

## 2. مناقشة الفرضيات في ضوء نتائج الدراسة:

مناقشة الفرضية العامة التي تنص على:

– يعاني العمال بمؤسسة الطفولة المسعفة من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة الطفولة المسعفة وقد تحقق هدف هذه الدراسة، واستناداً إلى ما توصلنا إليه بعد تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي والمقابلة النصف موجهة والمكونة من ثلاث محاور تم استخلاصها من أبعاد مقياس الاحتراق النفسي والمتمثلة في محور الإجهاد الانفعالي، تبدد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز، ومن خلال الجداول (6) (9) (12) (15) ومن خلال الجدول (16) تم التوصل إلى أن عمال مؤسسة الطفولة لمسعفة لديهم مستويات متفاوتة من الاحتراق النفسي. بالتالي فإن الفرضية العامة والتي تنص على أن عمال مؤسسة الطفولة المسعفة يعانون من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي لم تتحقق. وهذا ما أكدته دراسة برقوق 2013، والتي توصلت إلى درجات متوسطة إلى مرتفعة لدى المدربين، وتعارضت دراستنا مع دراسة القرني 2000 التي تقر بوجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي في الأبعاد الثلاث لدى مجمل أفراد العينة. ودراسة الجنيدي والحلاق 2017 ودراسة زاوي 2018 التي تقر بوجود درجات مرتفعة من الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة.

حيث الحالة الثانية تحصلت على (99) درجة وهي الحالة الوحيدة التي تعاني من درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي، وثلاث حالات أخرى لا، بحيث تحصلت الحالة الأولى (30) درجة فهي تعاني من مستوى منخفض من الاحتراق النفسي، وتحصلت الحالة الثالثة (66) تعاني من مستوى متوسط للاحتراق النفسي، وتحصلت الحالة الرابعة (28) درجة فهي تعاني من مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

وذلك راجع للأدوار المختلفة والمتعددة التي يقوم بها العمال والصعوبات المهنية التي تواجههم وبيئة العمل المضطربة والتي تطرقت لها النظرية المعرفية التي ترى ان سبب الاحتراق النفسي هو ادراك الخاطى عند الفرد للعلاقة بينه وبين بيئة عمله.

وبالإضافة الى المتغيرات الشخصية لكل حالة من جنس ومستوى التعليمي وخبرة مهنية. ومدى تقربهم بالأطفال ومساندتهم من طرف الزملاء وأسرهم، وهذا ما اشارت اليه نظرية التحليل النفسي التي ترى ان الفرد يصل لأقصى مراحل الاحتراق النفسي راجع لفقدان المساندة التي كان ينتظرها من الخارج.

### 3. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات الجزئية

تنص الفرضية الجزئية الأولى:

\_ يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق نفسي لدى عمال الطفولة المسعفة يعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث.

من خلال الجدولين (17) و (16) نستنتج انه يوجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لعامل الجنس لصالح الاناث بدرجة أكبر من الذكور في حالات دراستنا.

ومنه يمكن القول ان الفرضية الجزئية تحققت ، تبعا لملاحظة اختلاف واضح في معاناة العمال تبعا لمتغير الجنس ولصالح الاناث، وذلك راجع الى الأدوار المتعددة التي تقوم بها المرأة ومسؤولياتها المتعددة من العمل ورعاية الاطفال واعمالها المنزلية وذلك يسبب لها صعوبة وضغط كبير في تحقيق التوازن بين العمل والحياة العائلية و زيادة الأعباء ، بالإضافة الى التوقعات الاجتماعية التي تتعلق بالكمال في أداء ادوارهن المختلفة مما يزيد الضغط عليهن ،اضف الى ذلك التمييز الوظيفي حيث تتعرض النساء الى التمييز في بيئة العمل والقاء كل الأعباء على عاتقهن ما يؤدي الى الشعور بالظلم والإحباط ،كما يمكن ارجاع ذلك الى العوامل البيولوجية حيث ان التغيرات الهرمونية تلعب دورا هاما في التأثير على الحالة النفسية من توتر وقلق، ما أكدته دراسة **doganer & Aparslane 2009** ، حيث توصلت الى أن هناك تأثير لصفات الشخصية ومدة العمل على الاحتراق النفسي، وحتى التعامل مع الضغوطات المختلفة يمكن ان يكن اكثر عرضة للتفكير المستمر والقلق بشأن الأمور. وقد توافقت مع دراسة **الجنيدى والحلاق 2017**، بحيث توصلت الى وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، وعارضت كل من دراسة **البدوي**

2000، مأمون وبوعافية 2018، حاجي 2019، بحيث توصلت الى عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس والخبرة المهنية.

وبالنظر الى السن فإن العمال الإناث أكبر سنا من العمال الذكور، ومنه نجد أن دراستنا تعارض دراسة Antoniou, 2006 والتي توصلت إلى مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأقل سنا وأقل خبرة تعليمية.

الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على:

ـ يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق لدى عمال الطفولة المسعفة يعزى لمتغير المستوى التعليمي لصالح ذوي المستوى الجامعي.

من خلال الجدول (16) (18) نستنتج انه يوجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لعامل المستوى التعليمي لصالح المستوى الثانوي أكبر من ذوي المستوى جامعي.

ومنه يمكن القول ان الفرضية الجزئية الثانية لم تتحقق، وذلك يعود تبعا لملاحظتنا اختلاف واضح في معاناة العمال تبعا للمستوى الثانوي، حيث أسفرت النتائج المتحصل عليها على مستويين من الاحتراق(منخفض، متوسط) لدى نوع متغير المستوى التعليمي جامعي، ومستويين من الاحتراق(مرتفع، منخفض) عند نوع متغير المستوى التعليمي ثانوي، وبالتالي في المستوى الجامعي هناك اختلاف متقارب في المستويات، أما في المستوى الثانوي هناك اختلاف ظاهر وذلك راجع الى أن أصحاب المستوى التعليمي الجامعي لديهم تكوين افضل من الثانوي حتى ولو كان نظري بدرجة كبيرة ، وسنوات دراسة أكثر من الثانوي مما يعطيهم إضافة وشعور بالرضا أكثر في كيفية التعامل مع الضغوط المهنية ومجابهة الصعاب، وهذا ما يعارض دراسة السلخي 2013، التي توصلت الى أن المعلمين ذوي المؤهلات العلمية العليا وسنوات الخبرة الطويلة والدخل الشهري المرتفع هم الاكثر شعور بالاحتراق النفسي.

#### 4. توصيات واقتراحات:

- في ضوء النتائج المتوصل إليها يمكننا إبداء بعض التوصيات والمقترحات التالية:
- توسيع نطاق الدراسات حول ظاهرة الاحتراق النفسي بين موظفي مؤسسة الطفولة
- المسعفة، مع التركيز على عينة أكبر للحصول على دقة أكبر.
- توعية وإرشاد العمال بخطورة الاحتراق النفسي والعمل على تقاويه والتخلص منه وتوزيع كتيبات ومواد إعلامية توضح ماهية الاحتراق النفسي وطرق التعرف على علاماته.
- العمل على تهيئة ظروف العمل المادية والنفسية والاجتماعية للعمال ووضع برامج ودورات خاصة بالحفاظ على الصحة النفسية.
- ضرورة العمل على تشجيع العمال والإشادة بهم لرفع المعنويات واجتتاب الوقوع في الإجهاد.
- إنشاء برنامج علاجي نفسي من أجل التكفل بالعمال الذين يعانون من الاحتراق النفسي
- حتى وإن كان العمال يعانون من درجات منخفضة أو على بعد واحد فقط فيمكن أن يؤثر على البعدين الآخرين وعلى العامل ككل بدرجة عامة.
- العمل على إحداث توازن بين الحياة العائلية والمهنية.
- تنمية مهارات التكيف للحفاظ على الصحة النفسية والجسدية وطلب المساعدة المهنية
- في حال الشعور بالإرهاق الشديد أو أعراض الاكتئاب.
- السماح للموظفين بأخذ إجازات عند الحاجة لإدارة عبء العمل بشكل فعال.

خاتمة

## خاتمة

يعتبر الاحتراق النفسي من الظواهر المقلقة التي تتطلب المزيد من التدقيق والتقصي لما له من تهديد خطير على جميع العاملين على تقديم المساعدة والدعم والخدمات الإنسانية للآخرين، وتزداد خطورة هذه الظاهرة في ظل الضغوط المتزايدة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا، مما قد يؤدي إلى دخول الفرد في دائرة من الاضطرابات النفسية الأخرى كالاكتئاب والقلق، مما يهدد شخصيته ويؤثر سلبا على صحته النفسية والجسدية على حد سواء.

وقد تناولت الدراسة الحالية الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية تيارت كإضافة إلى الدراسات السابقة فيما يخص هذا الموضوع فتوصلت إلى نتائج تمثلت في: وجود الاحتراق النفسي بصفة عامة عند العمال بالمؤسسة لكن بتفاوت في الدرجات. وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تبعا لبعض المتغيرات الشخصية (الجنس، ونوع الشهادة...).

لذا، فإن توفير بيئة عمل مستقرة نفسيا يعد ضروريا لضمان راحة العامل وأداءه المهني على أكمل وجه ليحصل في المقابل الأطفال المسعفين على كامل احتياجاتهم.

المراجع

## قائمة المراجع :

1. ابن منظور، أبو فضل جمال الدين. 1997. لسان العرب. لبنان: دار الطباعة والنشر.
2. البحوث العلمية والدراسات الإسلامية، جامعة الجزائر 01، العدد 08.
3. بن مسعود، محمد سعيد؛ خنفر، مباركة. 2020. دور مؤسسة الطفولة المسعفة في تحقيق الاندماج الاجتماعي للطفل. مذكرة لنيل شهادة الماستر. جامعة زيان عاشور، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، الجلفة، الجزائر.
4. بختي، زهية؛ طاهري، نصيرة. 2017. مؤسسة الطفولة المسعفة ودورها في الرعاية والتكفل بالأطفال مجهولي نسب. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، مخبر استراتيجيات وقاية ومكافحة المخدرات، جامعة الجلفة، الجزائر.
5. البدوي، طلال. 2000. درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين
6. بلبل، لمياء. 2008. واقع الرعاية البديلة في العالم العربي. دراسة تحليلية
7. بن عيسى، أحمد. 2020. الحماية القانونية الدولية والوطنية للأطفال المسعفين. دراسة على ضوء المواثيق الدولية والقانون الجزائري، المجلد 01، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن.
8. بوحارة، هناء. 2012. الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية الطارف. رسالة ماجستير منشورة، جامعة
9. بيدري، امال. 2022. الطفولة المسعفة بين تأكيد الحقوق وتوفير الحماية. مجلة الحقيقة للعلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة زيان عاشور، مجلد 21، العدد 02، الجلفة، الجزائر.
10. بيشي، عبد الحليم محمد. 2015. بين الإسلام والمواثيق الدولية لحقوق الانسان. مجلة
11. تلالي، نبيلة. 2017. الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة. رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
12. جاد، محمود عبد الله. 2005. بعض عوامل التحقيق والمتغيرات الديمغرافية المساهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين. مجلة التربية، جامعة المنصورة، العدد 57، مصر.
13. جبار، نبية. 2015. الاحتراق النفسي عند الأطباء. مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.
14. جزار، لمياء. 2015. البروفيل النفسي للطفل المسعف المتمدرس. مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
15. الجزائري. جامعة محمد لخضر، باتنة، الجزائر.

16. جمعة، سيد يوسف. 2006. إدارة ضغوط العمل. مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، مصر.
17. الجندي، نبيل؛ الحلاق نبيل. 2017. درجات الاحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين في وحدة العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل، مجلة الزقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد (77)، العدد (02).
18. حابي، خيرة. 2019. الاحتراق النفسي ومتغير الجنس لدى الأطباء المختصين في القطاع الصحي لولاية تيارت، دراسة نفسية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، 16.
19. الحسن، محمد إحسان. 2009. مناهج البحث الاجتماعي. ط2، عمان: دار وائل.
20. حسين، سهيلة. 2015. الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة. كلية التربية، جامعة السودان.
21. الخرابشة، عمر محمد عبد الله؛ عربيات، عبد الحليم. 2005. الاحتراق النفسي لدى الطلبة ذوي صعوبات التحكم بغرفة المصادر. مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد 17، العدد 02.
22. دخينات، خديجة. 2001. وضعية الأطفال الغير الشرعيين في المجتمع
23. دردير، نشوة كرم عمار أبو بكر. 2007. الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي
24. درويش، محمد أحمد. 2014. الاحتراق النفسي. ط1، مصر: عالم الكتب.
25. ربيعي، كاتيا يسرى. 2017. مركز الأطفال مجهولي النسب في القانون الجزائري. المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية.
26. الربيع، محمد شحاتة. 2006. أصول الصحة النفسية ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
27. الزهراني، نوال بن عثمان بن أحمد. 2008/2007. الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
28. السعداوي وآخرون. 2009. دراسة مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى لاعبي كرة القدم.
29. سماتي، حاتم. 2018. الاحتراق النفسي لدى الأطباء. دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، العدد 35.

30. الشيوخ، لميعة محسن محمد. 2011. الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التدريس. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك.
31. طشطوش، رامي؛ جروان، علي؛ مهيدات، محمد؛ بتي، عطاء زايد. 2013. ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 27، جامعة ورقلة، الجزائر.
32. الظفري، سعيد؛ القريوتي، إبراهيم. 2010. الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 06، العدد 03.
33. عابدين، محمد عبد القادر. 2011. الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية في فلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 19، العدد 02.
34. العاملين في مستشفيات محافظة عمان وأثر بعض المتغيرات، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم والتربية، جامعة مؤتة.
35. عباس. فيصل. 1981. أساليب الدراسة الشخصية. ط1، لبنان: دار الفكر اللبناني.
36. عبد العلي، مهند سليم. 2003. مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي حنين ونابلس. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
37. عسكر. علي. 2000. ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط2، مصر: دار الكتاب الحديث.
38. علي حسام، محمود. 2008. الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديمغرافية. دراسة ميدانية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير، جامعة المنيا، مصر.
39. العنان، حنان عبد الحميد. 2000. الطفل والأسرة والمجتمع. عمان: دار الهناء للنشر والتوزيع.
40. عوض، أحمد. 2007. الاحتراق النفسي للمناخ التنظيمي في المدارس. ط1، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
41. فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
42. قدوس، ضاوية. 2015. الاحتراق النفسي لدى الشخصية التجنبية. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

43. القرني، علي بن شويل. 2003. **الإعلام والاحترق النفسي**. دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، مجلة جامع الملك سعود الآداب 01، المجلد 16، الرياض، السعودية.
44. لحياني، كمال. 10 ديسمبر 2015. **مجهولو النسب بالجزائر... دون حقوق أو هوية**، تاريخ الاطلاع 15 جانفي 2022، [.https://ullroalgeria.ultrasawt.com](https://ullroalgeria.ultrasawt.com).
45. لعموري، لبنى؛ فضلاوة، وافية. 2017/2016. **الحرمان العاطفي لدى الطفل المسعف**. مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة 08 ماي 1945، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس، قالمة، الجزائر.
46. مأمون، عبد الكريم؛ بو عافية، نبيلة. 2018. **الاحترق النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية في الاستجالات الطبية**، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 38، العدد 09.
47. المجلس العربي للطفولة والتنمية، د ط.
48. معتصم ميموني، بدره. 2001. **الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمراهق**. ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون، الجزائر.
49. منصور، مصطفى. **الضغوط النفسية والمدرسة**. ط1، الجزائر: دار قرطبة.
50. مهماه، سلمى؛ كثير، سارة. 2019. **دور مؤسسة الطفولة المسعفة في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لدى الطفل المسعف**. مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي تبسي، تبسة، الجزائر.
51. **نصوص قانونية: قانون صحة العمومية**، 1976، الجريدة الرسمية من امر 79/76 في المادة 246، الجزائر.
52. **النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر.
53. يونس، مصطفى؛ شريف، رندة؛ الكريم، ولاء جاد. 2008. **المشكلات والميول النفسية لأسر السجناء والمعتقلين**. (ترجمة أشرف صابر)، الجيزة، مركز ماعت للدراسات الحقوقية والدستورية، (د س)، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- المراجع الأجنبية :**

54. burnout of midwives who work in sivas ,Turkey province center and identified socio-demographic characteristic ,International Journal of Nursing and m Midwifery, 1(02).

55. Canouï Pierre et Maurangres Aline, 2001, Le syndrome d'épuisement

Complex Phenomeneon, london, everly hills.

56. Doganer ,G ,Aparslane. O. (2009) ,relationship between level of Entreprises peuvent elle-y remédier, in c lvy boyer, mahateau, c, chouche j, p, rolland, sous la direction de la psychologie du travail, 2ed, Paris.

57. Maslach, 1982, understanding burnout definitional Issues in everlyg a

58. Pezet-Lengevin, V, 2003, Qu'est-ce que la Burnout ? Comment les Professionnel des soignants, de l'analyse du burnout aux réponses, 2ed, Paris.

59. Robert lafon, 1969, vocabulaire de psychopédagogie et de psychiatre de l'enfant, presses universitaires de France.

الملاحق

## الملحق رقم (01):

### اسئلة المقابلة

- س1: كيف تم توجيهك الى هذه المهنة؟
- س 2: ما هو شعورك اتجاه هذا العمل؟
- س3: ما رايتك حول امتهان هذه المهنة؟
- س 4: كيف هي علاقتك مع زملائك ف العمل؟
- س 5: ما نوع الصعوبات التي تواجهك في مهنتك؟
- س 6: كيف تتعامل مع هذه الصعوبات؟
- س7: كيف تتعامل مع ضغوطاتك انفعالية؟
- س 8: كيف تواجه ضغوط العمل؟
- س 9: كيف هي علاقتك مع الاطفال في المؤسسة؟
- س 10: ما هي المشاكل التي تواجهك؟
- س 11: هل تشعر انا لديك انجاز شخصي في ممارسة هته المهنة؟

### الملحق رقم 02: مقابلة مع حالة اولى

- س1: كيف تم توجيهك الى هذه المهنة؟
- ج: توجهت عن طريق فوزي بمسابقة التحاق برتبة مربى مؤسسة الطفولة المسعفة.
- س 2: ما هو شعورك اتجاه هذا العمل؟
- ج: عادي فيه صعوبات ولاكن اي عمل فيه صعوبات وعراقيل، ومن صغري نبغي ذراري ونبغي نتعامل معايم وكى نتعب نتفكر بلى هاذي مهنة إنسانية بدرجة أولى .
- س3: ما رايتك حول امتهان هذه المهنة؟

ج: ملي بديت نقرا ف جميعة وانا نتخيل ف روجي نخدم مع الصغار وحمد الله تحقق حلمي وعقوبة ليكم. هو عمل انساني بدرجة اولى.

س 4: كيف هي علاقتك مع زملائك ف العمل؟

ج: علاقتي مليحة مع قاع خدامين قاع يحترموني ويقادروني ومام انا نبادلهم احترام.

س 5: ما نوع الصعوبات التي تواجهك في مهنتك؟

كاين بزاف صعوبات اكثريتها مع صغار واحتياجات توعمهم قاع ميكملوش سواء مادية ولا معنوية.

س 6: كيف تتعامل مع هذه الصعوبات؟

ج: منكذبش عليكم الي نقدر نوفرها نوفرها ولي منقدرش نوفرها نحاول نكون واسطة ولا لغالب معندي ما ندير.

س 7: كيف تتعامل مع ضغوطاتك انفعالية؟

ج: نتحكم ف روجي قدر مستطاع دايمين نسترخي وندي نفس عميق ونكمل بلاما نبين.

س 8: كيف تواجه ضغوط العمل؟

ج: نحاول دايمين نرتب روجي ونعطي اولويات للاعمال مهمة وندير قاع جهدي باه نكمل بلخف ونبقا ليبر.

س 9: كيف هي علاقتك مع الاطفال في المؤسسة؟

ج: علاقتي جيدة معاهم قاع يفوتو عندي ويحكولي واش عندهم ولي تصرالهم وانا دايمين نزيد نبحث فيهم وندي الصبر عليهم لاني ام انا فانيك.

س 10: ما هي المشاكل التي تواجهك؟

ج: اكثرية مشاكلنا مع اطفال يدسو عليا خطرات صوالح وانا لازم نعرفهم. ولا يديرو كاش سلوكيات مش ملاح ميبغوش بيدلوهم.

س 11: هل تشعرين ان لديكي انجاز شخصي في ممارسة هته مهنة؟

ج: منحشش عندي انجاز شخصي كبير بزاف تصيب نهار يتعاود ونفس روتين وونفس عباد مكانش انجاز شخصي لخطرش دايم محصور بخدمة مع اطفال.

**ملحق رقم 03: مقابلة مع حالة ثانية**

س1: كيف تم توجيهك الى هذه المهنة؟

ج: لافامي نتاعي قالولي خصهم مربيات ف سونطر جيت دفعت وقبلوني.

س 2: ما هو شعورك اتجاه هذا العمل؟

صعب بزاف وانا نتعبو باه نكبرو هاذ صغار ونربوهم واحتياجات توهم قاع ميكملوش.

س3: ما رايك حول امتهان هذه المهنة؟

ج: هي مهنة بزاف صعبة ولازمها الصبر حتى متتصورش قليل الي يقلها.

س 4: كيف هي علاقتك مع زملائك ف العمل؟

ج: علاقتي مليحة مع قاع زملاء بصح قاع شقا مقيوس عليا وصغار يضلو يشتكو وغابيني سيرتو الي عندهم اعاقات.

س 5: ما نوع الصعوبات التي تواجهك في مهنتك؟

ج: صعوبات تاوعي قاع مع صغار هوما يعتابروني امهم ويعيطولي ماما ويضلو يشكولي ويطلبو مني يبغو يلبسو ويعيشو كي صغار لخرين وانا مش ب يدي .

س 6: كيف تتعامل مع هذه الصعوبات؟

ج: دايم نونسهم ونهدرهم ونقولهم يقرأو مليح باع يطيقو يوفرو لرواحهم اي حاجة ف خاطرهم ويرفد كل واحد روجو.

س7: كيف تتعامل مع ضغوطاتك انفعالية؟

خطرات نشد روجي وخطرات لغالب والفت هاد خدمة ووالفت صغار راهم كي ولادي وبزاف الي كبرو على يدي هنا.

س 8: كيف تواجه ضغوط العمل؟

ج: تعب بزاف نضل نجري ونزقي ونوصي ونعاود ودايمن

س 9: كيف هي علاقتك مع الاطفال في المؤسسة؟

ج: قراب ليا بزاف كيما قنلتكم ويحكولي كلش ويبغوني ما يدسو عليا والو دايريني كي مهم حقانية انا الي كبرتهم ورفدتهم.

س 10: ما هي المشاكل التي تواجهك؟

ج: مشاكل تاوعي ضوك راهم مع دار راني مبعدة عليهم بزاف ونلها هنا فخدما ونتعب نروح للدار نطيح نتكسل منطيق ندير والو.

س 11: هل تشعر انا لديك انجاز شخصي في ممارسة هته المهنة؟

ج: شوي شوي تفرح كي يكبرو قدامك ومبعد كي يخرجو منا يضيعو ميصيبو وين يروحو تحس روك مدرت والو.

**ملحق رقم 04: مقابلة مع حالة ثالثة**

س 1: كيف تم توجيهك الى هذه المهنة؟

ج: سمعت بكونكور دفعت وربحت حمد الله وراني خدام هنا

س 2: ما هو شعورك اتجاه هذا العمل؟

ج: فيه تعب بزاف ولاشارج منريحش قاع ما تجي تكمل حاجة يزيدوك حاجة.

س 3: ما راك حول امتهان هذه المهنة؟

مليحة رانا نسترزقو بيها حمد الله على كل حال.

س 4: كيف هي علاقتك مع زملائك ف العمل؟

علاقتنا مليحة وكاين شوي مشاكل بسبت لاشارج واحد يقيس لواحد وهي رايا.

س 5: ما نوع الصعوبات التي تواجهك في مهنتك؟

ج: صعوبات تاوعي كلهم فخدمة بزاف بلا فايدو تصيب روحك تهدر وتعاود مكانش الي  
علبالو بيك.

س 6: كيف تتعامل مع هذه الصعوبات؟

ج: دايمين نسيي ناكتيفي ف خدمة باه يبقالي فيد ونريح.

س 7: كيف تتعامل مع ضغوطاتك انفعالية؟

ج: انا جاي كالم منبينش قاع تقلالق كي نتقلق نخدم دايمين بعقلي منبينش قاع بلي. منيش  
غاية.

س 8: كيف تواجه ضغوط العمل؟

نحط راسي ونخدم بعقلي منقلقش روحي قاع.

س 9: كيف هي علاقتك مع الاطفال في المؤسسة؟

ج: علاقتي سطحية معاهم منتعاملش بزاف معاهم نضل ف بيرو خدام اكثرية.

س 10: ما هي المشاكل التي تواجهك؟

ج: كيما قنلتك مشاكلي كلهم اداريين ولاشارج تع خدمة ووراعي بزاف .

س 11: هل تشعر انا لديك انجاز شخصي في ممارسة هته المهنة؟

ج: نحس بجهدتي وتعبي ضايح ف باطل ميبانش قاع كلو معاملات ادارية.

**ملحق رقم 05: مقابلة مع حالة رابعة**

س 1: كيف تم توجيهك الى هذه المهنة؟

ج: رسلوني نتع لانام كنت دافع ف شحال عندهم.

س 2: ما هو شعورك اتجاه هاذا العمل؟

ج: عادي كيما اي خدمة حمد الله ناكلو ف خبز بيها.

س3: ما رايك حول امتهان هذه المهنة؟

ج: عادي والفتها ووالفت.ذراري رايحين جايين عليا .

س 4: كيف هي علاقتك مع زملائك ف العمل؟

ج: مليحة مع قاع خدامين قاع يقادروني. ويسبقوني بسلام وضحك معاهم توجور.

س 5: ما نوع الصعوبات التي تواجهك في مهنتك؟

ج: وليت نتعب م خدمة قاع نهار م صباح حتى ليل وانا مربوط هنا.

س 6: كيف تتعامل مع هذه الصعوبات؟

معندي ما ندير ساي لازم نصبر كيما كان حال.

س7: كيف تتعامل مع ضغوطاتك انفعالية؟

انا جاي مقلق شوي ههههه نزعف نزعف منبعد ننسا نورمال.

س 8: كيف تواجه ضغوط العمل؟

معنديش ضغط ف خدمتي مشكلتي قاع ف وقت طويل الي نقعدو هنا.

س 9: كيف هي علاقتك مع الاطفال في المؤسسة؟

علاقتي مليحة بزاف معاهم قاع يبغوني ويعيطولي عمي عمي داخليين يهدرو معايا خارجين يهدرو معايا ضحك ولعب دايمن.

س 10: ما هي المشاكل التي تواجهك؟

معنديش مشاكل ف خدمة مشاكلي قاع راهم فدار نطول عليهم بزاف واغلب وقتي هنا فخدمة.

س 11: هل تشعر انا لديك انجاز شخصي في ممارسة هته المهنة؟

ج: مشكيتش كاين انجاز الي نطيق نهدر عليه لخطرش عندي نهار ويتعاود عليا كل يوم مكانش جديد.

## الملحق رقم (02):

### استبيان حول الإحترق النفسي لدى عمال مؤسسة الطفولة المسعفة

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أما بعد  
في إطار تحضير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر " الإحترق النفسي لدى عمال مؤسسة الطفولة  
المسعفة " ولكم منا كل الإحترام والتقدير لوجودكم ضمن عينة الدراسة حيث نضع بين أيديكم هذا  
الإستبيان راجين منكم إثراء دراستنا من خلال الإجابة على فقرات الإستبيان بوضع علامة (X) في  
الخانة المناسبة.  
علما أن المعلومات المتحصل عليها ستكون سرية ولن تستعمل إلا لأغراض علمية ونشكر حسن تعاونكم  
معنا.

#### البيانات الشخصية

الجنس: ذكر [ . ] أنثى [ . ]  
السن: أقل من 30 [ . ] من 30 الى 40 [ . ] أكثر من 40 سنة [ . ]  
سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات [ . ] 5 إلى 10 سنوات [ . ] أكثر من 10  
سنوات [ . ]  
نوع الشهادة المتحصل عليها : ثانوي [ . ] بكوريا [ . ] ليسانس [ . ]  
ماستر [ . ] دكتوراه [ . ]  
التردد:

| 6 | 5                      | 4               | 3                    | 2                   | 1                    | 0                 |
|---|------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|----------------------|-------------------|
|   | مرات قليلة<br>بالأسبوع | مرة كل<br>أسبوع | مرات قليلة<br>بالشهر | مرة قليلة<br>بالشهر | مرات قليلة<br>بالسنة | لا أعاني<br>مطلقا |

التعليمة : بين التردد الذي تحس به امام كل فقرة تقرأها قم بوضع علامة x في الخانة العددية المناسبة لك. التردد:

| السر<br>قم | بنود مقياس ماسلاش بعد اعادة الصياغة                             | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1          | اشعر انني منهك بسبب ممارستي لهذه المهنة                         |   |   |   |   |   |   |   |
| 2          | اشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم<br>الذي اقضيه في عملي   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3          | اشعر بالارهاق صباح كل يوم عمل جديد                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 4          | اشعر بالتعب والاجهاد عند التعامل مع<br>مشاغلي المهنة طوال اليوم |   |   |   |   |   |   |   |
| 5          | اشعر بالضجر والملل بعد يوم من العمل                             |   |   |   |   |   |   |   |
| 6          | اشعر بالاحباط بسبب ممارستي لهذه المهنة                          |   |   |   |   |   |   |   |
| 7          | أمارس عملي بعناء واجهاد كبيرين                                  |   |   |   |   |   |   |   |
| 8          | تسبب لي تعاملات المهنة المباشرة ضغوطا<br>نفسية شديدة            |   |   |   |   |   |   |   |
| 9          | اشعر بالضغط النفسي خلال ممارستي لهذه<br>المهنة                  |   |   |   |   |   |   |   |
| 10         | اشعر اني اتعامل مع الأفراد وكانهم اشياء                         |   |   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  | لايشتر   |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  | 11 اشعر اني اكثر قسوة مع الناس بعد التحاقى<br>بهذه المهنة            |
|  |  |  |  |  |  |  | 12 اشعر ان هذه المهنة قد تسببت في تبدل وقسوة<br>مشاعري               |
|  |  |  |  |  |  |  | 13 لا اكرث لما يحدث للأفراد من مشكلات                                |
|  |  |  |  |  |  |  | 14 اشعر ان زملائي يلوموني على بعض<br>المشكلات التي تواجههم           |
|  |  |  |  |  |  |  | 15 لاستطيع فهم مشاعر الأفراد نحو الاشياء<br>بسهولة                   |
|  |  |  |  |  |  |  | 16 اجد صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل                              |
|  |  |  |  |  |  |  | 17 اشعر انني لا استطيع التأثير بشكل ايجابي في<br>الحياة المهنية      |
|  |  |  |  |  |  |  | 18 اشعر بالخمول والكسل   |
|  |  |  |  |  |  |  | 19 اشعر انني لا استطيع تهيئة الجو المناسب<br>لاداء عملي على اكمل وجه |
|  |  |  |  |  |  |  | 20 اشعر بالانزعاج أثناء عملي مع الأفراد                              |

|  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  | وتعاملي معهم  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 21<br>اتعامل بعصبية مع المشكلات خلال العمل                  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 22<br>اشعر انني لم استطع تحقيق اشياء مميزة في<br>المهنة هذه |



الملحق رقم (04):



جامعة ابن خلدون - تيارت  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس والأرطوفونيا والفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد (ة) خدار بن... يلمس...

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 208962542 والصادرة بتاريخ: 2023/03/06

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

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها:

.....

دراسة... على... 144... حيا... ..

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 2024/05/08

إمضاء المعني

2024 ماي

عن رئيس المجلس العلمي  
ويتفق على  
عنوان  
البحث  
الذي  
تضمنه

الملحق رقم (05):



جامعة ابن خلدون - تيارت  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس والأرطوفونيا والفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) شوقير كيا...

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 99654495 والصادرة بتاريخ: 2020.3.11.0.1.09...

المسجل(ة) بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس والأرطوفونيا  
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

مسئوليات الأخصائي النفسي في مجال مؤسسة الجفوة الطبقية

دراسة تأثير...

أصرح بشرفي أنني ألتم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة  
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ 2020.12.5.0.8

إمضاء المعني

08 ماي 2021