تاريخ استقبال المقال: 2019/02/02 تاريخ قبول نشر المقال: 2019/10/06 تاريخ نشر المقال: 2019/12/18

مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضات العاملات بقطاع الصحة العمومية - دراسة ميدانية –

The burn-out level of nurses working in the public health sector «Field study »

وليد بخوش[1] و الهادي بانشو[2]
[1]جامعة أم البواقي
المؤلف المراسل: [1]walidb401@yahoo.fr
[2]جامعة سطيف02
[2]batchoubatchou@gmail.com

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضات العاملات في القطاع الصحي ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحثان المنهج الوصفي ومقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي، وتكونت عينة الدراسة من(60) ممرضة عاملة (متزوجة وغير متزوجة) في المؤسسة الاستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن أفراد العينة يعانون من مستويات عالية للاحتراق النفسي، حيث أن 70% من أفراد عينة الدراسة يعانون من الإنهاك العاطفي، و65% من أفراد العينة يعانون من تبلد المشاعر، في حين أن نسبة 68,33% من عينة الدراسة يعانون من نقص الإنجاز الشخصي.

الكلمات المفاتيح: *الاحتراق النفسي؛ الممرضة العاملة ؛ القطاع الصحي.*

Abstract:

The purpose of this study is to identify the level of psychological burnout according to its three dimensions (emotional exhaustion, emotional distress, and lack of personal achievement) among nurses working in the health sector. To achieve these objectives, the researchers used the descriptive approach and the Christina Maslach burnout inventory where the sample study consisted of 60 working nurses (married and unmarried) in the public hospital at Ain Fakron city, State of Oum-el-Bouaghi.

Key words: The burn-out level ; nurses working ; public health sector

Le burnout des infirmières travaillant dans le secteur de la santé publique «Etude de terrain»

Résumé :

Le but de cette étude est d'identifier le niveau d'épuisement psychologique " burnout " selon ses trois dimensions (épuisement émotionnel, détresse émotionnelle et manque d'accomplissement personnel) parmi les infirmières travaillant dans le secteur de la santé. Pour atteindre ces objectifs, les chercheurs ont utilisé l'approche descriptive et l'inventaire d'épuisement professionnel de Christina Maslach, dans lequel l'échantillon de l'étude comptait 60 infirmières actives (mariées et célibataires) à l'hôpital public d'Ain Fakron, dans l'État d'Oum-el-Bouaghi.

Mots-clés: *le niveau d'épuisement professionnel " burnout "; infirmières travaillant; secteur de la santé publique.*

- مقدّمة:

عرف المجتمع الإنساني تحولات وتغيرات سريعة وعديدة منذ أواخر القرن الماضي إلى يومنا هذا مست جل المجتمعات في العالم بأسره وفي جميع أوجه الحياة المختلفة الاجتماعية والاقتصادية، الثقافية والسياسية. ومن بين مظاهر هذه التحولات والتغيرات إتاحة الفرص لتعلم المرأة ووصولها لأقصى المستويات التعليمية وهذا ما دفعها إلى المشاركة في تنمية المجتمع وازدهاره ومساهمتها في العديد من الوظائف إلى جانب الوظائف التقليدية التي تؤديها.

فالمرأة تعتبر ركن أساسي من الأركان التي يستند عليها النظام الاجتماعي، فهي تمارس أدوارا اجتماعية ووظيفية متعددة الأبعاد والأهداف حيث أنه لم يبق الاتجاه التقليدي للمرأة سائدا، بأنها كائن بيولوجي تنحصر وظيفتها في الزواج والإنجاب والرعاية الأسرية فقط، بل المرأة اليوم احتلت مراكز عديدة ومرموقة داخل المجتمع والأسرة، فأصبحت رائدة في أكثر من موقع من مواقع الحياة، ومع التطور الاقتصادي والعلمي والاجتماعي

الحاصل في المجتمعات المتقدمة، فأصبحت مشاركة المرأة للرجل في العمل سمة الحاضر وأصبح لها في شتى الميادين أدوارا هامة لا يمكن تهميشها. وبات يقصد بالمرأة العاملة ليست تلك المرأة الماكثة في البيت التي تنجز الأعمال المنزلية، وكل ما يتعلق بالمنزل وإنما تعني المرأة التي تعمل خارج المنزل[1]، كذلك هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها[2].

وعلى غرار ما يحدث في المجتمعات العالمية في مسألة خروج المرأة للعمل، عرف المجتمع الجزائري باعتباره جزء من الحضارة الإنسانية العالمية ظاهرة عمل المرأة لكنها كانت ضئيلة قبل الاستقلال، إلا أنه بعد الاستقلال ومع التطور والنمو والتغير الاجتماعي شهد المجتمع الجزائري نقلة نوعية فيما يخص المرأة، فازداد الوعي بأهمية مشاركتها في الكثير من المهام الاجتماعية والاقتصادية مما أدى إلى ارتقاء مكانتها الاجتماعية، حيث فرضت نفسها بقوة في عالم الشغل. واقتحمت جميع المنظمات والأعمال التي كانت حكرا إلا على الرجل، فنجدها في قطاع التعليم و قطاع الأمن وقطاع الصحة وفي غيرها من القطاعات.

ويعد هذا الأخير أي قطاع الصحة من أكثر القطاعات التي يسيطر عليها العنصر النسوي، حيث ذكر في مقال نشرته جريدة الشروق الجزائرية على موقعها الإلكتروني بعنوان "النساء تسيطرن على وظائف التدريس والطب والإدارة"، إن النساء تسيطرن على مهن الطب والتمريض بالأغلبية، "ففي قطاع الصحة العمومية التي يقدر عدد موظفيها بأكثر من 257 ألف موظف، قدر عدد النساء العاملات بقطاع الصحة بـ132 ألف و757 امرأة وهم بذلك يتقدمون على جنس الذكور بالأغلبية وتسيطر النساء على مهنة التمريض والطب في المؤسسات الاستشفائية .(www.echoroukonline.com).

ويعبر مفهوم القطاع الصحي عن جميع الوحدات، الخدمات، والتنظيمات التي تعنى بالصحة[3]. كما أنه يعرف بقطاع الرعاية الصحية أو القطاع الطبي وهو قطاع من النظام الاقتصادي يعمل على توفير السلع والخدمات لمعالجة المرضى من خلال تقديم الرعاية العلاجية أو الوقائية أو التأهيلية، وينقسم القطاع الصحي إلى العديد من القطاعات الفرعية كما يعتمد على فرق متعددة التخصصات من الأخصائيين والمهنيين المساعدين لتلبية الاحتياجات الصحية للأفراد والمجتمعات.(ar.wikipedia.org /wiki/ قطاع ــ الرعاية ــ الصحي)

وما يميز القطاع الصحي هو أنه يمثل أحد القطاعات الاجتماعية التي تظهر فيها الضغوط المهنية والنفسية لدى العاملين فيها خاصة لدى المرأة، هذا لأن قطاع الصحة يتسم بالطابع الإنساني مما يجعل العاملين فيه يجدون أنفسهم ملزمين بتقديم الرعاية والمساندة الاجتماعية لاسيما الممرضين، وتعد مهنة التمريض من بين أنبل المهن الاجتماعية والإنسانية، ذات المتطلبات الكثيرة والمهام المتعددة، أين يكون العطاء فيها أكبر من الأخذ، إذ تتجاوز مهام الممرض العناية بالمرضى بتقديم العلاج والعناية بحالتهم الصحية إلى الإحساس بمعاناتهم وآلامهم وطمأنتهم بكل عطف وحنان والتعامل أيضا مع مرافقيهم.

ونظرا لطبيعة مهنة التمريض، اهتم العديد من الباحثين في دراستهم بموضوع الضغوط النفسية والمهنية لدى الممرضين. وهو ما أكدته بعض الدراسات، كدراسة (العواملة، 1994) التي تناولت موضوع الضغط النفسي في بعض المهن الاجتماعية كالتمريض والتدريس والخدمات الاجتماعية، وتوصلت نتائجها إلى أن فئة الممرضين هي الفئة الأكثر تعرضا للضغط النفسي تليها مهنة التدريس ثم مهن الخدمات الاجتماعية الأخرى. وتوصلت دراسة "ديوى" Dewa إلى أن مهنة التمريض من أكثر المهن تعرضا

للإعياء المهني[4]. وبينت دراسة "رجاء مريم" أن 78,9 % من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية (رجاء مريم،2008) كما أسفرت الدراسة الجزائرية لـ" بن حفيظ ومناع" عن وجود مستوى متوسط من الصحة النفسية إضافة إلى وجود فروق في مستوى الصحة النفسية بين المتزوجات والغير متزوجات.(بن حفيظ، ومناع 2015) وكذا دراسة "بن عبد" التي أجرتها عن الضغوط النفسية لدى الزوجة العاملة بقطاع الصحة لولاية وهران، والتي توصلت إلى وجود مستويات مرتفعة للضغوط النفسية التي تعانيها الزوجة العاملة (بن عبد 2013).

ومع استمرار الضغوط النفسية والمهنية التي تقع على المرأة العاملة، وإن لم تستطع التكيف معها فإن هذا يؤدي بها إلى ما يعرف بالاحتراق النفسي حيث تشير "ماسلاش" إلى أن الاحتراق النفسي يمثل الاستجابة طويلة المدى للضغوط الانفعالية، وضغوط العلاقات بين الأشخاص في العمل، كما وصفته بأنه "مجموعة من الأعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس، وتتمثل هذه الأعراض في الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي[5]، وهو ما أشارت إليه بعض الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي لدى الممرضين في قطاع الصحة، كدراسة (شاكلي، 2002) للاحتراق النفسي لدى الممرضين بمركز مكافحة السرطان بولاية البليدة، حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن 70 % من الممرضين يعانون من الإجهاد الانفعالي، و30% يعانون من نقص الشعور التعاطفي، أو تبلد المشاعر، و30% من الممرضين يعانون من نقص الإنجاز الشخصي.

هذا بالإضافة إلى دراسة (ماسلاش وجاكسون، 1981) التي هدفت إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة كبيرة متكونة من1025 فردا،

يعمل في المهن ذات الصلة بالخدمات الاجتماعية والإنسانية (الممرضين، الأطباء المحامين، الشرطة، المعلمين) والتي أكدت أن الممرضين يعانون من درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي (نصر يوسف،1996). وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها العديد من الدراسات التي أقيمت حول الممرضين ومن بينها دراسة (londou,1992) بألمانيا، ودراسة (1992 Arnaud) بكندا، ودراسة (Estryn,1990) بفرنسا، والتي بينت بأن نحو أكثر من 30% من الممرضين يعانون من احتراق نفسي شديد نتيجة التعرض المستمر للضغط النفسي.

كما توصل "يعقوب، وزملاؤه" من خلال دراسة قام بها لتحديد مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين بالمستشفى الجامعي بالدار البيضاء بالمغرب، إلى أنهم يعانون من مستويات عالية من الاحتراق النفسي، تعود بنسبة أكبر لزيادة عبء العمل، وعوامل التوتر، وكذا لطبيعة بيئة العمل غير المحفزة. وهو الأمر الذي أوضحته أيضا نتائج دراسة أجراها باحثون من كلية التمريض بجامعة "**بنسلفانيا Pennsylvania** "بالولايات المتحدة الأمريكية (وتم نشرها في عدد أوت 2012 من المجلة الأميركية لمكافحة العدوى (American Journal of Infection Control) حول تبعات وتداعيات إصابة أفراد طاقم التمريض بالاحتراق النفسي، حيث توصلت إلى أن تلك المستشفيات تنفق ما يقارب 41 مليون دولار سنويا سعيا منها لتفادي الوصول إلى حالة الاحتراق النفسي لدى هيئة التمريض، ولرفع مستوى عملهم ومستوى جودة الرعاية الطبية المقدمة للمرضى.(نصراوي ،2015)

من خلال ما تم عرضه فإن الاحتراق النفسي ظاهرة حقيقية باتت تشكل خطورة للمرأة العاملة في قطاع الصحة، خاصة الممارسة لمهنة التمريض في كافة جوانبها الحياتية، وبالتالي فإن هذه الظاهرة جديرة

بالاهتمام، وهذا ما دفعنا إلى دراستها، حيث تم صياغة تساؤلها على النحو التالي:

- **ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي؟** ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:
- ما هو مستوى الإنهاك العاطفي لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي؟
- ما هو مستوى تبلد المشاعر لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي؟
- ما هو مستوى نقص الإنجاز الشخصي لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي؟

2 ــ فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى:** مستوى الإنهاك العاطفي مرتفع لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي.
- **الفرضية الثانية:** مستوى تبلد المشاعر مرتفع لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي.
- **الفرضية الثالثة:** مستوى نقص الإنجاز الشخصي مرتفع لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي.

3 ــ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على مستوى الإنهاك العاطفي لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي.

- التعرف على مستوى تبلد المشاعر لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي.
- التعرف على مستوى نقص الإنجاز الشخصي لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي.

4 ــ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية المرأة العاملة في قطاع الصحة، حيث تمثل العنصر المسيطر في المؤسسات الإستشفائية لاسيما في مهنة الطب والتمريض، وتعد أيضا أحد أهم المكونات التي يقوم عليها القطاع الصحي.
- تتجلى أهمية هذه الدراسة في الموضوع الذي تناولته والمتمثل في الاحتراق النفسي، والذي يعتبر ظاهرة حديثة دفعت الكثير من الباحثين إلى تسليط الضوء عليها، في كل المجالات المهنية كل حسب تخصصه.
- إضافة إلى ذلك فالدراسة الحالية تمهد الطريق أمام إجراء عدد من البحوث والدراسات للتعرف أكثر على الظواهر النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في قطاع الصحة العمومية، وهذا ما يساهم في التراكم المعرفي.

5 ــ التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

- **الاحتراق النفسي:** هو مستوى شعور الممرضة العاملة في المؤسسة الإستشفائية بالإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز أثناء تأدية مهام عملها، الذي يتم قياسه من خلال الدرجة الكلية الي تتحصل عليها على مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي.

• **الممرضة العاملة:** هي المرأة التي تزاول مهنة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي، وذلك بشكل رسمي ومنتظم مقابل أجر مادي تتقاضاه، وقد تمارس مهام التمريض حسب المصلحة التي تعمل فيها (ممرضة في مصلحة الاستعجالات، ممرضة في مصلحة طب النساء، مصلحة طب الأطفال ...إلخ).

• **القطاع الصحي:** هو جميع المؤسسات التي تعنى بالصحة وذلك من خلال تقديم مجموعة من الخدمات الصحية، كالمعاينة الطبية والتمريض والتوليد وغيرها، ويعتمد القطاع في توفير وتقديم هذه الخدمات على أطباء، أخصائيين، ممرضين، إداريين وموظفين.

6 ــ منهج الدراسة:

إن مناهج البحث النفسي تختلف باختلاف المواضيع، كما تختلف من مجال علمي إلى آخر، فقد استخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي وهذا نظرا لملاءمته طبيعة هذه الدراسة، حيث يقوم المنهج الوصفي على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعدنا في فهم الواقع وتطويره[6].

7 ــ عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من الممرضات العاملات في المؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون أم البواقي، إذ يبلغ حجمها (60) ممرضة عاملة وهي عينة قصدية غير عشوائية تضم كل من الممرضات المتزوجات والممرضات الغير متزوجات.

الجدول رقم(01): توزيع العينة حسب متغير الحالة العائلية

متغير الحالة العائلية	العدد	النسبة%
ممرضة متزوجة	47	%
ممرضة غير متزوجة	13	%
المجموع	60	% 100

8ـ أدوات الدراسة:

إن دراسة الظواهر النفسية يستلزم أدوات القياس التي تتناسب مع موضوع الدراسة، وقد استخدمنا في دراستنا هذه مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي(MBI)، وهذا نظرا لملاءمته مع موضوع الدراسة.

- مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي (MBI): إن مقياس الإحتراق النفسي(MBI) هو مقياس أقترحه كل من ماسلاش وجاكسون (Maslach.et Jackson) سنة 1981 لمهن القطاع الصحي، ومهن المساعدة (الأساتذة المدرسين، الشرطة)، يتكون المقياس من 22 بند، تسمح بقياس الاحتراق النفسي وفق أبعاده أو مستوياته الثلاث المتمثلة في كل من: الإنهاك العاطفي تبلد المشاع، ونقص الإنجاز الشخصي. وهي كالتالي:

- **الإنهاك العاطفي:** يقيس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة الجهد المبذول لمساعدة فئة معينة، أو في مجال معين ويتضمن البنود التالية (3،2،1، 6، 8، 13، 14، 16، 20).
- **تبلد المشاعر:** يقيس قلة الاهتمام، واللامبالاة، والشعور السلبي نتيجة العمل مع فئة معينة، ويضم البنود الآتية (10،5، 11، 15، 22).

- **نقص الإنجاز الشخصي:** يقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله، ويشمل البنود التالية (4 ،7 ،9 ،12 ،17 ،18 ،19 ،21).

وتكون هذه البنود على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته بحيث يجيب الفرد حسب ستة احتمالات تتدرج من الدرجة(0) لأبدا إلى أقصى درجة(6) يوميا.

الجدول رقم(02): درجات المقياس

أبدا	عدة مرات في السنة	مرة في الشهر	عدة مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	يوميا
0	1	2	3	4	5	6

ويتم تفسير مستوى الإحتراق النفسي حسب هذا المقياس وفقا للدرجة الكلية المتحصل عليها في كل مستوى كما يلي:

- **الإنهاك العاطفي:**

- الإجمالي 17 أو أقل: مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.
- الإجمالي ما بين 18و29 شامل: مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.
- الإجمالي أكثر من 30: مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

- **تبلد المشاعر:**

- الإجمالي5 أو أقل: مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.
- الإجمالي ما بين 6 و11 شامل: مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.
- الإجمالي أكثر من:12 مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

- **نقص الإنجاز الشخصي:**

- الإجمالي 33 أو أقل: مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

- الإجمالي ما بين 34 و39 شامل: مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.
- الإجمالي أكثر من 40: مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

طبق كل من (Maslach et Jackson,1986) المقياس على عينة تتكون من 1316 مهني من القطاع الاجتماعي، فتحصلت علـــى معـــاملات التناســق الداخلي بالنسبة للسلالم التحتية كالآتي:

ــ الإنهاك العاطفي: آلفا = 0,90

ــ تبلد المشاعر: آلفا = 0,79

ــ نقص الشعور بالإنجاز: آلفا = 0,71

أما بالنسبة للصدق التناسقي فقد أظهر المقياس ارتباطات جيدة مـــع مقيـــاس الضغط النفسي (r=0,54) و(r0,72) مع مقياس الاكتئاب.

ويشير الباحث (Pierre,Tap,1996) بأن دراسات عديدة أكدت الصدق الجيـــد للمقياس والذي يفوق 0,70 (طايبي نعيمة،2013).

9 ــ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

9 ــ 1 ــ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم(03): شدة الإنهاك العاطفي بالنسبة المئوية

المستوى	الإنهاك العاطفي	النسبة
منخفض	06	%10
متوسط	12	%20
مرتفع	42	%70
العدد الإجمالي لأفراد العينة	60	%100

تنص الفرضية الأولى للدراسة على أن "مستوى الإنهـــاك العـــاطفي مرتفع لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكـــرون ولاية أم البواقي".

من خلال نتائج الجدول رقم(03) الـــذي يوضـــح مســـتوى الإنهـــاك العاطفي بالنسبة المئوية، يتضح لنا مستوى الإنهاك العاطفي منخفض لـــدى أفراد العينة بنسبة (10%)، ومتوسط بنسبة (20%)، في حين أنـــه مرتفـــع بنسبة (70%)، وهي نسبة مرتفعة مقارنة بالنسب الأخرى، ومنه فإن مستوى الإنهاك العاطفي مرتفع لدى عينة الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضـــية الأولى قد تحققت.

9 ــ 2 ــ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم(04):يوضح شدة تبلد المشاعر بالنسبة المئوية

المستوى	تبلد المشاعر	النسبة
منخفض	08	%13,33
متوسط	13	%21,66
مرتفع	39	%65
العدد الإجمالي لأفراد العينة	60	%100

تنص الفرضية الثانية للدراسة على أن مستوى تبلد المشاعر مرتفـــع لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكرون ولاية أم البواقي.

من الجدول رقم(04) الذي يوضح مستوى تبلـــد المشـــاعر بالنســـبة المئوية، يتبين لنا أنه كان منخفض بنســـبة(13,33%)، ومتوســـط بنســـبة (21,66%) لدى عينة الدراسة، ولكن مرتفع بنسبة (65%) وهي نسبة تدل على أن معظم أفراد العينة يعانون من تبلد المشاعر بمستوى مرتفع، وهذا ما يؤكد مدى تحقق الفرضية الثانية.

9 ــ 3 ــ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم(05): يوضح شدة نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة المئوية

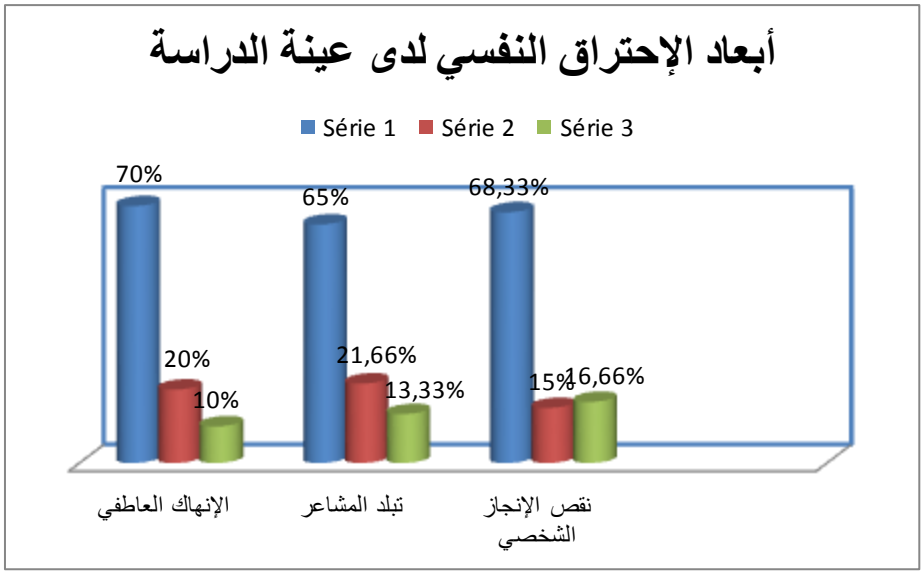
المستوى	نقص الإنجاز الشخصي	النسبة
منخفض	10	%16,66
متوسط	09	%15
مرتفع	41	%68,33
العدد الإجمالي لأفراد العينة	60	%100

تنص الفرضية الثالثة للدراسة على أن مستوى نقص الإنجاز الشخصي مرتفع لدى الممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بعين فكـــرون ولاية أم البواقي.

من خلال الجدول رقم (05) الذي يوضح مســـتوى نقـــص الإنجـــاز الشخصي بالنسبة المئوية، يظهر لنا أن أفراد عينة الدراسة لـــديهم مســـتوى منخفض بنسبة (16,66%)، ومستوى متوسط بنسبة (15%) ومستوى مرتفع تقدر نسبته (68,33%)، وعند المقارنة بين هذه النسب الثلاث لنقص الإنجاز الشخصي نجد أن أعلى نسبة ترجع للمستوى المرتفع، وبالتالي فـــإن عينـــة الدراسة تعاني من مستوى مرتفع فيما يخص نقص الإنجاز الشخصي، ومنه بإمكاننا القول أن الفرضية الثالثة قد تحققت.

9 ــ 4 ــ مناقشة نتائج الدراسة:

الرسم البياني رقم(01): مستوى كل بعد للاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة



بعد عرض نتائج فرضيات الدراسة والتأكد من صحتها، ومن خلال الرسم البياني رقم (01) فإنه يمكن أن نستخلص مستوى الاحتراق النفسي وفق أبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي) لدى عينة الدراسة بأنه مرتفع، حيث أن أفراد العينة يعانون من الإنهاك العاطفي ونقص الإنجاز الشخصي بشكل مرتفع وذلك بنسبة (70%) للبعد الأول، ونسبة (68,33%) للبعد الثاني أما نسبة المعاناة من تبلد المشاعر فكانت أقل من نسبة البعدين الأولين، وهي تقدر بـــ (65%). وهو ما أجمعت عليه العديد من الدراسات، التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي في مجال الصحة العمومية كدراسة (شاكلي، 2002) للاحتراق النفسي لدى الممرضين بمركز مكافحة السرطان بولاية البليدة، حيث توصلت نتائج هذه

الدراسة إلى أن 70 % من الممرضين يعانون من الإجهاد الانفعالي،و30 % يعانون من نقص الشعور التعاطفي أو تبلد المشاعر، و30% من الممرضين يعانون من نقص الإنجاز الشخصي.

كذلك تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (اللوزي والحنيطي، 2003) التي هدفت إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالاحتراق النفسي في المستشفيات الحكومية بالأردن، فتوصلت إلى أن العاملين في المستشفيات الحكومية يتعرضون لمستويات عالية من الاحتراق النفسي، والتي تعود إلى مصادر أهمها: طبيعة العمل، بيئة العمل المادية، طبيعة التعامل مع المستفيدين من الخدمة، السلامة والصحة المهنية، العلاقات داخل بيئة العمل[7]، بالإضافة إلى دراسة (Rodary,199) التي بينت أن نحو 20% إلى 40% من الممرضين بمستشفى "Bicetre " في مصلحة السرطان يعانون من الإنهاك المهني وقد أقيمت هذه الدراسة على عينة تتكون من 520 ممرض وممرضة، حيث أن 55% من بينهم أظهروا الرغبة في مغادرة العمل، وأن حوالي 25% يعانون من إنهاك انفعالي مرتفع، و16% من فقدان الشعور التعاطفي و25% منهم يعانون من نقص الإنجاز الشخصي في العمل[8].

ويفسر هذا المستوى المرتفع للاحتراق النفسي، بأنه نتيجة زيادة الأعباء الوظيفية المنوطة بالممرضة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية لمدينة عين فكرون مع العلم أن هذه المؤسسة تستقبل الكثير من الحالات والمرضى القادمين من البلديات المجاورة، بالإضافة إلى القرى والأرياف التابعين لنطاق عملها، مما يؤدي إلى زيادة ساعات العمل وزيادة المسؤوليات والمهام والمناوبات الليلية دون أن ننسى انعكاسات هذه الأخيرة، خاصة لدى المرأة المتزوجة لما تتحمله من الصراع بسبب تعدد الأدوار، وكل هذه العوامل

تؤدي بالممرضة العاملة في قطاع الصحة العمومية إلى التوتر والإجهاد والإرهاق ومن ثم إلى الاحتراق النفسي.

ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الانسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل. وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله. وأشارت "ماسلاش" الى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الادارية لتنظيم العمل. وقد حددت "ماسلاش وليتر" (Maslach & Leiter) مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي الى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي:

ضغط العمل، محدودية صلاحيات العمل، قلة التعزيز الإيجابي، انعدام الاجتماعية، عدم الانصاف والعدل، صراع القيم.

ويمكن القول مما سبق أن الإحساس بوطأة ثقل أعباء العمل لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية (كعدد ساعات العمل، وتراكم المهام اليومية) فحسب، بل تدخل في صياغته وتضخمه أو الحد من وطأته سمات الشخصية الفردية (الكفاءة، ومستوى الطموح، المقدرة على تحّمل المسؤولية، قوة أو ضعف الحوافز، المرونة في تقّبل التغيير، والقدرة على التواصل مع الغير...،) وهذا يؤكد على أن الاحتراق النفسي يتشكل كنتيجة ومحصلة لتفاعل جملة من العوامل والمتغيرات، كما وينعكس من خلال جملة من الأعراض. وتعد مهنة التمريض من المهن التي تكثر فيها أعراض الاحتراق النفسي، وذلك لأنها من المهن ذات الطابع الاجتماعي والإنساني، التي يكون فيها التعامل

مع المرضى بشكل مباشر وهي في العادة تتطلب مواجهة مباشرة او استيعابا دقيقا لآراء وأحاسيس المرضى.

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن تضافر مختلف المتطلبات الوظيفية لمهنة التمريض تجعل منها مهنة مجهدة، لاسيما إذا تعلق الأمر بالممرضين العاملين بقطاع الصحة العمومية، وذلك لأنهم لا يحصلون على التدريبات المهنية ولا على المكافآت التي يستحقونها، إضافة إلى تكليفهم بأعمال شاقة ومرهقة جسديا ونفسيا، والهوة الموجودة بينهم وبين الممرضين العاملين في القطاع الخاص وكل هذه العوامل من شأنها إجهاد الممرض والوصول به إلى الاحتراق النفسي.

10 ـ الخاتمة

تعد مهنة التمريض ضمن مهن المساعدة الاجتماعية التي يعاني مزاوليها، وخاصة الممارسة لهذه المهنة من ضغوط مهنية مستمرة، قد تصل إلى حد الاحتراق النفسي، الذي يظهر في شكل فقدان الممرض للاهتمام بعمله ومرضاه لاسيما في أوساط الصحة العمومية، إذ ينتابه شعور بالإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، اللامبالاة، الإهمال، قلة الدافعية، ونقص القدرة على العمل وإنجاز المهام المسؤول عنها تجاه المرضى.

توصيات واقتراحات:

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية للتعرف أكثر على الاحتراق النفسي من حيث المستوى ولاسيما المصادر لدى ممارسي الصحة عامة والممرضين خاصة.
- توعية وتحسيس الجهات المختصة والقائمين على المؤسسات الإستشفائية العمومية بخطورة الاحتراق النفسي، وما يترتب عليه من آثار سلبية على

الصحة الجسمية والنفسية، خاصة لدى الممرضات العاملات في هذه المؤسسات.

- تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الإستشفائية العمومية، بالإضافة إلى تحسين نظام العمل وذلك من خلال:
  - تحسين التعزيزات والمكافآت.
  - العمل على توفير فترات كافية للراحة أثناء الدوام، مما يساعد الممرضة العاملة على تحمل الضغوط المهنية.
  - زيادة مشاركة الممرضة العاملة في اتخاذ القرارات، وهذا ما يساهم في إيجاد حلول لمشاكل العمل.

الاحالات والهوامش:

[1] - كاميليا إبراهيم عبد الفتاح. سيكولوجية المرأة العاملة. دط. دار النهضة العربية للطباعة والنشر. بيروت.لبنان.1984، ص 110.

[2]- جمال يوسف بلان (2012).السمات الشخصية لدى المرأة في ضوء بعض المتغيرات " دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من النساء العاملات في محافظتي دمشق وحمص "مجلة جامعة دمشق.28 (1)، ص 26.

[3]- تشارلز فيليبس، إقتصاديات الصحة والرعاية الصحية والتأمين الصحي: المسار الأمريكي. المكتب العربي الحديث، 2012، ص 37.

[4] - السيف عبد المحسن (2000).محددات الإعياء المهني بين الجنسين " دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الإجتماعية بمدن المملكة العربية السعودية ".الإدارة العامة.99 (4) ص675.

[5]- زياد محمد البتال، الإحتراق النفسي، ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة – ماهيته، أسبابه، علاجه. سلسة إصدارات الأكاديمية الخاصة. الرياض. 2000 ص23.

[6]- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم.مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق. ط1. دار صفاء للنشر والتوزيع عمان. الاردن، 2000، ص43

[7]- اللوزي موسى، الحنيطي نادية. اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن. دراسات العلوم الإدارية(2003).30(2). ص82

[8]- عويد سلطان المشعان. مصادر الضغوط المهنية في المرحلة المتوسطة وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية. مجلة العلوم الاجتماعية. (2001) (42 مجلد 28 العدد4). ص89.

قائمة المراجع:

أولا: الكتب العربية:

- تشارلز فيليبس، اقتصاديات الصحة والرعاية الصحية والتأمين الصحي: المسار الأمريكي. المكتب العربي الحديث، 2012، ص
- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم. مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق. ط1. دار صفاء للنشر والتوزيع عمان. الاردن. 2000
- زياد محمد البتال. الإحتراق النفسي، ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة- ماهيته، أسبابه، علاجه. سلسة إصدارات الأكاديمية الخاصة .الرياض. 2000
- كاميليا إبراهيم عبد الفتاح. سيكولوجية المرأة العاملة. دط. دار النهضة العربية للطباعة والنشر بيروت. لبنان.1984

ثانيا: المجلات والدوريات:

- جمال يوسف بلان. السمات الشخصية لدى المرأة في ضوء بعض المتغيرات " دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من النساء العاملات في محافظتي دمشق وحمص "مجلة جامعة دمشق. 28 (1). 2012

- رجاء مريم. مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض " دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق ". مجلة جامعة دمشق. "المجلد24 العدد02". 2008
- السيف عبد المحسن. محددات الإعياء المهني بين الجنسين " دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الإجتماعية بمدن المملكة العربية السعودية ". الإدارة العامة "99–4" .2000
- شافية بن حفيظ، هاجر مناع. مستوى الصحة النفسية لدى عينة من القابلات العاملات في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بالأم والطفل " دراسة ميدانية بمدينة ورقلة ".دراسات نفسية وتربوية. مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية العدد15. 2015
- طايبي نعيمة. بيولوجية الإحتراق النفسي وعلاقته بالضغط النفسي لدى الممرضين دراسات نفسية وتربوية.""9 –10". 2013
- عويد سلطان المشعان.(2002). مصادر الضغوط المهنية في المرحلة المتوسطة وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية. مجلة العلوم الاجتماعية. (28–4). 2002
- اللوزي موسى، الحنيطي نادية .اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن. دراسات العلوم الإدارية (30–2). 2003

ثالثا: الاطروحات والرسائل الجامعية:

- بن عبد هوارية قدور. المساندة الإجتماعية في مواجهة الأحداث الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات " دراسة ميدانية بقطاع الصحة لولاية وهران ".رسالة دكتوراه غير منشورة" . قسم علم النفس. جامعة وهران، الجزائر. 2013
- جديات عبد الحميد .الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى أطباء وممرضي الصحة العمومية "دراسة ميدانية في ثلاث مستشفيات" .رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس. جامعة الجزائر2. 2012

- نصراوي صباح .تكييف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي MBI على البيئة الجزائرية رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم العلوم الإجتماعية. جامعة أم البواقي. 2015.

رابعا: المواقع الشبكية:

- Didier Truchot & Xavier Borteyrou, (2010) Le burnout chez les infirmières en cancérologie : Une approche contextuelle du modèle exigences-contrôle-soutien. 12/04/2019 sur : https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1420253016301595
- Simon Schraub, E Marx (2004) Le point sur le syndrome d'épuisement professionnel des soignants ou burn out, en cancérologie. 12/04/2019 sur : https://www.jle.com/fr/revues/bdc/e-docs/le_point_sur_le_syndrome_depuisement_professionnel_des_soignants_ou_burn_out_en_cancerologie_264558/article.phtml
- موسوعة ويكيبيديا. القطاع الصحي .أسترجع بتاريخ 2017/12/24 على: ar.wikipedia.org /wiki/ قطاع ــ الرعاية ــ الصحي
- فضيلة مختاري. النساء تسيطرن على وظائف التدريس والطب والإدارة. أسترجع بتاريخ 2017/12/24 على: www.echoroukonline.com/ara/articles/252070.html