

## واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي نموذجا

The reality of mental health at work among the category of nurses in light  
of the Covid 19 pandemic, the job burnout syndrome as a model

تاريخ الاستلام : 2022/07/26 ؛ تاريخ القبول : 2023/08/28

### ملخص

تناولت هذه الدراسة موضوع الصحة النفسية في العمل في ظل جائحة كوفيد 19، بهدف معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى فئة الممرضين، وإبراز مستويات الاجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز. أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الاستشفائية (حفيظ بوجمعة)، الذي تم تحويله الى خلية الكوفيد بولاية قسنطينة، اشتملت عينة الدراسة (163) ممرض وممرضة، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت أداة البحث في مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، حيث أسفرت نتائج الدراسة على تحقق الفرضية العامة التي مفادها "يعاني الممرضين من مستوى عال من الاحتراق النفسي في ظل جائحة كوفيد.

**الكلمات المفتاحية:** الاحتراق النفسي، تبدل المشاعر، ضعف الإنجاز الشخصي، الاجهاد الانفعالي، جائحة كوفيد 19.

### مارس هناء

مخبر التطبيقات النفسية، جامعة  
قسنطينة 2، الجزائر.

### Abstract

This study addressed the subject of mental health at work under the Covid 19 pandemic, with the aim of knowing the level of psychological combustion in the category of nurses, highlighting the levels of emotional stress, sedation of feelings, and lack of sense of achievement.

This study was conducted at the Hospital Foundation (Hafed Boudjema), which was converted into the Covid cell in Constantine state, the study sample included (163) nurses, we adopted the analytical descriptive approach that is in line with the nature of the study, the research tool was the Maslash scale of psychological combustion, the arabic version, where the results of the study achieved the general hypothesis that "nurses suffer from a high level of psychological combustion under the Covid pandemic.

**Keywords :** burn out, the feeling of emotional exhaustion, Dehumanization, Personal accomplishment at work, Covid 19.

### Résumé

Cette étude a abordé le sujet de la santé mentale au travail dans le cadre de la pandémie de Covid 19, dans le but de connaître le niveau de combustion psychologique dans la catégorie des infirmières, en soulignant les niveaux de stress émotionnel, de sédation des sentiments et de manque de sentiment d'accomplissement.

Cette étude a été menée à la Fondation hospitalière (Hafeez Boujema), qui a été convertie en cellule Covid dans l'état de Constantine, l'échantillon de l'étude comprenait (163) infirmières, nous avons adopté l'approche descriptive analytique, l'outil de recherche était l'échelle de Maslash de combustion psychologique, où les résultats de l'étude ont atteint l'hypothèse générale que « les infirmières souffrent d'un niveau élevé de combustion psychologique sous la pandémie de Covid.

**Mots clés:** burn out, le sentiment d'épuisement émotionnel, La déshumanisation, L'accomplissement personnel au travail, Covid 19.

\* Corresponding author, e-mail: [hana.mars@univ-constantine2.dz](mailto:hana.mars@univ-constantine2.dz)

## 1- مقدمة:

بتاريخ 27 مايو 2019 أدرجت منظمة الصحة العالمية "الاحترق النفسي الوظيفي" ضمن قائمة التصنيف الاحصائي الدولي للأمراض ICD، الذي يستخدم على نطاق واسع "معيار" تشخيص تعتمد عليه شركات التأمين عبر مختلف دول العالم، جاء هذا التصنيف بعد الحاح كبير من المنظمات الداعمة للصحة النفسية في مكان العمل، وبعد التزايد المستمر للمصابين بهذه المتلازمة، والتي تصنف ضمن أمراض التكيف، كما تعهدت منظمة الصحة العالمية بالسعي الى الاعتراف بهذه المتلازمة عالميا في عام 2022، ما يمنح مقدمي الرعاية الصحية وشركات التأمين فرصة لمعرفة أعراض "الاحترق"، علاجه، وتأمين تغطيته الصحية، جاءت هذه الخطوة تزامنا مع تزايد اهتمام المنظمات المعاصرة بتحقيق الرفاهية في العمل .

خلال تفشي فيروس كوفيد 19 عرف العالم تغيرات عديدة، مست العديد من جوانب الحياة، أثرت بصورة واضحة على الصحة الجسمية، النفسية والاجتماعية للفرد، كما انعكست آثارها الفعلية على الهياكل القاعدية التنظيمية للدولة، خاصة تلك المتعلقة بالتكفل الصحي الشامل.

والملاحظ أن متلازمة الاحترق الوظيفي تصيب العمال ذوي النشاط المهني الذي يتطلب التزام علائقي كبير مثل المهن الطبية و الشبه الطبية و التربية و التعليم و الحماية المدنية و غيرها من المهن الصعبة التي تعرف "بمهن المساعدة"، إن دراسة هذه الفئات المهنية أكدت أن التعرض المتكرر للألم و التعب و الفشل و الإحباط ، يؤدي بالتأكيد إلى ظهور أعراض متلازمة الاحترق الوظيفي الذي اعتبر كمتلازمة نفسية نوعية للمهن.

وفي هذا المنحى أدرجنا هذه الدراسة الموسومة بـ :

مستويات متلازمة الاحترق الوظيفي Burn-out عند فئة الممرضين خلال

جائحة كوفيد19

ولدراسة هذا الموضوع طرحنا الأهداف التالية:

- معرفة مستوى الصحة النفسية في العمل من خلال دراسة مستوى متلازمة الاحترق الوظيفي عند الممرضين خلال جائحة كوفيد 19 الذي يتجسد من خلال مايلي :

- يعاني الممرضين من الإجهاد الانفعالي مرتفع خلال تفشي فيروس كوفيد 19.

- يعاني الممرضين من مستوى مرتفع لتبليد المشاعر خلال تفشي فيروس كوفيد 19.

- يعاني الممرضين من نقص الشعور بالإنجاز بمستوى مرتفع خلال تفشي فيروس

كوفيد 19.

## 2- الدراسات السابقة:

### الدراسة الأولى (1) :

Mental health impact among health workers  
during Covid 19 in low resource setting & » A  
cross sectional survey from nepal

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العوامل المرتبطة بالقلق والاكتئاب والارق بين  
صحة العاملين المشاركين في الاستجابة لكوفيد 19، كانت الدراسة مسحا مقطوعيا عبر  
الويب تم اجراؤه بين 26 أبريل و12 مايو سنة 2020، اشتملت عينة الدراسة على  
475 من العاملين الصحيين في الدراسة، أجريت الدراسة بمستشفى مكون من 14  
وحدة، تم اعتماد مقياس القلق والاكتئاب، بالإضافة الى الارق، الذي تم قياسه باستخدام  
مؤشر الارق المكون من 07 عناصر

تمثلت نتائج الدراسة بشكل في تسجيل أعراض القلق لدى 41.9% من الممرضين في  
حين 33.9% ظهرت عليهم أعراض الاكتئاب، كما ارتبطت احتمالات ظهور  
أعراض القلق والاكتئاب بالتدابير الوقائية الاجبارية في مكان العمل، كان الممرضين  
أكثر عرضة بشكل ملحوظ للإصابة بأعراض القلق من غيرهم من عمال الصحة  
الدراسة الثانية (2) " اغمين نذيرة " : 2021 بعنوان " مستوى الصحة النفسية لدى  
الممرضين العاملين بمصلحة كوفيد 19" ، أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية  
للأم والطفل بولاية قالمه، اشتملت العينة على 30 من الممرضين، كما تم اعتماد  
مقياس الصحة النفسية مع المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الحالة الاجتماعية  
والخبرة، توصلت نتائج الدراسة الى :  
-وجود مستوى عال من الصحة النفسية  
-عدم وجود فروق في مستوى الصحة النفسية بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية، الحالة  
الاجتماعية وسنوات الخبرة.

الدراسة الثالثة: (3) عايدة ناجي 2020 بعنوان " الصحة النفسية و السيكوسوماتية  
وعلاقتها بالأداء المهني لدى القابلات، هدفت هذه الدراسة الى تقييم الصحة  
السيكوسوماتية والتعرف على علاقتها بالأداء المهني لدى القابلات في مصلحة الولادة  
تم الاعتماد على مقياس الصحة العامة الذي أعد من قبل "الجعافرة" و "فارس حلمي"  
تمثلت نتائج الدراسة في :

- وجود مستويات مختلفة للصحة النفسية للقابلات
- وجود مستويات مختلفة للأداء لدى القابلات
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الصحة النفسية والأداء لدى عينة  
الدراسة

**3- جائحة كوفيد 19:** الوباء العالمي او ما يطلق عليه الجائحة، كان اخرها جائحة مرض كوفيد19 الذي ظهر في مدينة 'ووهان الصينية ' اواخر سنة 2019 ، والذي اطلق عليه في البداية تسمية 'فيروس كورونا المستجد ' و بتاريخ فيفري 2020 اعتمدت منظمة الصحة العالمية تسمية هذا المرض الى 'COVID-19' وهو اسم انجليزي مشتق من حرفي 'CO' وهما اول حرفين من كلمة 'كورونا' ، وحرفي 'VI' وهما اول حرفين من كلمة 'VIRUS' ، و 'D' وهو اول حرف من كلمة مرض بالإنجليزية 'DISEASE' (4)

اعلنت منظمة الصحة العالمية ان مرض كوفيد -19 حالة صحية طارئة وعامة تثير قلقا دوليا، في 30 كانون الثاني يناير 2020 وانه جائحة في 11 مارس 2020 (5)، يتسبب هذا الفيروس " بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة 'سارز' وبعض انواع الزكام العادي، تتمثل اعراضه في الحمى والسعال وضيق التنفس وفي الحالات الشديدة يمكن للمرض ان يتسبب بالتهاب الرئة، او صعوبة التنفس كما يمكن ان يؤدي الى الوفاة (6) كما شكلت جائحة كوفيد 19 تحديا عميقا للأنظمة الصحية، أصبح من الضروري تقديم خدمات الصحة النفسية والطب الشرعي من خلال توفير رعاية امنة وخاصة، الا أن طبيعة المرافق الصحية المغلقة ساهمت في عملية نقل مسببات الامراض التنفسية، بالاضافة الى تواجد عدد كبير من الأشخاص داخل هذه المرافق ما صعب من عملية تحقيق التباعد الاجتماعي (7)

**4-الصحة النفسية في العمل:** تمثل حالة دائمة نسبيا، يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا يشعر فيها بالسعادة مع نفسه، ومع الآخرين ويكون قادرا على تحقيق ذاته، ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة، وتكون شخصيته متكاملة وسوية ويكون سلوكه عاديا(8)، كما تعبر الصحة النفسية عن الحالة النفسية التي تخلو فيها النفس من الانحرافات، والتوترات والاضطرابات، والاحطاء والنواقص(9). كما تشير الصحة النفسية الى الحالة النفسية التي يشعر فيها الانسان بالأمن والطمأنينة، في حالة تمكنه من تحقيق التوازن بين دوافعه الداخلية ومطالب جسمه ونفسه وروحه من جهة، وبين مصالحه الفردية ومصالح الجماعة التي يعيش فيها من جهة أخرى. يدرك المختصين في علم النفس أهمية الصحة النفسية لدى الأفراد العاملين ومدى تأثيرها ببيئة العمل، مثل الصراعات التنظيمية، لتعرض للضغوط المهنية وعدم ملاءمة الظروف الفيزيائية المادية الخاصة بمنصب العمل، مما يؤثر سلبا على مستويات الأداء، حيث تمثل الصحة النفسية في العمل عن حالة من التكيف والتوافق والانتصار على الظروف والمواقف التي يعيشها الفرد العامل في سلام حقيقي مع نفسه

واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي نموذجاً

وبيئته والعالم من حوله (10) كما تصنف عوامل الصحة النفسية في العمل الى قسمين رئيسيين وهما، العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية (11) :

- 1- نوع الشخصية: الاشخاص الذين يمتلكون عاطفة إيجابية يكونون أقل عرضة للمشاكل النفسية
- 2- العمر والجنس: على سبيل المثال النساء أكثر عرضة للإجهاد مقارنة بالرجال
- 3- الحالة الصحية ونمط الحياة والتي يمكن أن تعدل من تأثير الاجهاد على الفرد
- 4- أحداث الحياة: التي تؤثر على الصحة العقلية مثل الطلاق والولادة
- 5- البيئة الاجتماعية والاسرية التي يمكن أن تكون مصدراً للدعم الإيجابي
- 6- استراتيجيات المواجهة المستخدمة مثل القدرة على إدارة الوقت والقدرة على تخفيف الضغوط.

**5- مهنة التمريض (عمل الممرض):** تصنف مهنة التمريض ضمن مهن المساعدة، حيث يقدم الممرض خدمات عديدة في ان واحد، يقوم بمراقبة ومقابلة المرضى، تقديم الرعاية الطبية الروتينية الاولية لهم، 'ويشرح لهم سبل اتباع العلاج الموصوف فوائده وأضراره، يراقب التقدم الذي يحرزه المرضى، كما يلعب دوراً مهماً في استيعاب المرضى لمرضهم، مسبباته، طرق تشخيصه وعلاجه مع الحرص على تقديم الارشادات الضرورية للمساعدة على تقبل المرض'. (12)، كما تتطلب وظيفة التمريض استعداد دائم لتقديم المساعدة للمرضى، مع الحرص على الحفاظ على مستوى الأداء العالي، لكن في كثير من الحالات 'يرجع ضعف الأداء الى التعب المهني الشديد والذي يعتبر أحد مظاهر الضغوط النفسية حيث يعرفه فيرنون "Vernon" بأنه مجموعة من النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، وعادة ما يصاحبه الشعور بالتعب عدم الثبات والاستقرار والقلق والضيق الشديد واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي الى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية او الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته (13)'

"ان الوقت الطويل الذي يتم قضاؤه مع العملاء والتغذية الرجعية البسيطة والاحساس المتدني بالقدرة على التحكم بالموقف او النجاح وصراع الدور جميعها من العوامل المهنية التي تقود الى تفاقم ظاهرة الاحتراق النفسي عند فئة الممرضين (14) . "كما ان الضغط الناشئ في بيئة العمل وما يفرضه العمل بالمستشفى من ضرورة التحرك بسرعة والسلوك القلق الذي يظهره الممرضون تساهم جميع في الاحتراق النفسي للممرض" (15)

**6- متلازمة الاحتراق النفسي:** يعرف السمادوني الاحتراق النفسي بأنه "حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض إليه الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو

الأخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة (16) كما عرفه كل من بابيلا وأولدز بأنه رد فعل للتوتر المرتبط بالعمل، ويتضمن الإجهاد الانفعالي، والشعور بعدم القدرة على إنجاز أي شيء في العمل والإحساس بالعجز وفقدان السيطرة (17) يعرف كل من "ماسلاش وجاكسون" (1981) : الاحتراق النفسي بأنه 'إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبليد المشاعر وانخفاض الانجاز الشخصي'. (18) فهو حالة استنزاف الفرد لطاقته الجسمية، والنفسية لأسباب يعزوها إلى مهنته وما يرافقها من تغييرات تتجاوز تلك الطاقة ويلازم ذلك فقدان الرغبة واللامبالاة، وقلة النشاط في العمل' (19) عرفه" باينز و أرونسون : "على أنه حالة للعمل مع الناس والتعامل معهم لفترات طويلة في أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضاعفة (20)

نستنتج من خلال هذه التعاريف أن متلازمة الاحتراق النفسي تمثل حالة نفسية تصيب الفرد العامل بالتعب الشديد و الإرهاق، نتيجة أعباء زائدة عن طاقته وضغوطات اتجاه مهنة ما، حيث يكون غير قادر على التحمل والتكيف معها مما يؤدي به إلى نظرتة السلبية نحو ذاته وضعف شخصيته.

#### - 7- أبعاد الاحتراق النفسي أو(الوظيفي) :

1-7 الإنهاك الوظيفي : هو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية واستنفاده لكل طاقاته، و أحاسيسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة

2-7 الشعور بالتدني الانجاز: ويتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا، وشعوره من خلال ذلك الفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والانجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين

3-7 فقدان العنصر الإنساني في التعامل : يعني ذلك معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد ويتصف كذلك بالبرودة وعدم المبالاة والشعور السلبى.(21) وأيضا قد حددت ماسلاش في مقياسها للاحتراق النفسي الأبعاد الثلاثة وهي:

الاستنزاف الانفعالي

اضطراب الشعور الذاتي

ضعف الانجاز الشخصي: (22)

#### 8- تأثير الاحتراق النفسي في العضوية (جسم الانسان): من اضرار متلازمة

الاحتراق النفسي على العضوية ظهور عديد الامراض الجسدية بسبب افراط افراز هرمون الكورتيزون، وعادة ما يشار الى هذا الهرمون باسم هرمون "التوتر" لأنه

واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي نموذجاً

مرتبط بعملية معالجة التوتر والقلق "عندما يتعرض الانسان للضغط النفسي او لخطر من الاخطار يؤدي الهيبوتلاموس الى اطلاق عامل افراز الهرمون الموجه للقشرة - كورتيكوتروبين- CRF الذي يتواصل بعد ذلك مع الغدة النخامية التي تقوم بإفراز هرمون ينتقل عبر الدم ليصل الغدة الكظرية التي تساعد بدورها على افراز هرمون الكورتيزون " (23)

حيث تخضع مستويات الكورتيزون الى اختلافات نهائية وليالية، 'فيصل الكورتيزون الى اعلى مستوياته في الليل او ثلاث الى خمس ساعات من بداية النوم. يبلغ معدل افرازه في الجسم صباحا من 05- 25 ميكروغرام/ 100ملل دم . وينخفض في المساء ليصل الى 02-12 ميكروغرام/100ملل في الدم' (24).

من الحالات التي تؤدي الى ارتفاع هرمون الكورتيزون" تحمل الفرد لفترة زمنية طويلة للإجهاد الذهني الناتج عن الضغوطات الحياتية والنفسية والعاطفية. ويسبب زيادة السكر في الدم وارتفاع ضغط الدم بالإضافة الى القرحة الهضمية وحالات الاكتئاب، كما يؤدي هرمون الكورتيزون الى زيادة ضغط الدم ويقلل من عمليات الاستجابة المناعية

وتتمثل المظاهر الفسيولوجية في الصداع "اذ يعتبر ضغط العمل او ضغوط النفسية بشكل عام من اهم مسببات الصداع المستمر لدى الافراد" (25) أما الاعراض النفسية فتتمثل في تغير عواطف الفرد وانفعالاته وظهور الطابع السلبي عليها مثل الاحساس بالخوف والقلق والنسيان " (26) ، ومن جهة أخرى اكدت لجنة الصحة العقلية في تقريرها سنة 1964 "ان حجر الزاوية في كل الاضطرابات النفسو-جسدية هو الشدائد او الضغوط " كما ان البحوث الطبية تكشف عن أكثر من 50% من الامراض ترتبط أصلا بالضغط، ويطلق البعض على هذه الامراض أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى او الميكروبات". (27)

## 9- مراحل الاحتراق النفسي:

9-1 مرحلة الإنذار لرد الفعل :ويحدث فيها أن يستجيب للضغوط من خلال افراز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم، ومن أعراض زيادة إفراز هذا الهرمون ، زيادة دقات القلب، سرعة التنفس، وشد العضلات (28)

9-2 عدم المرونة ومقاومة التغيير : تعد المرونة من سمات التوافق في حين التصلب سمة من سمات عدم التوافق، ويشير مفهوم التصلب بوجه عام إلى العجز النسبي عن تغيير المرء لتصرفاته و اتجاهاته عندما تتطلب الظروف الموضوعية ذلك (29)

**9-3 مرحلة الاستنزاف :** ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع، الرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة.

**9-4 مرحلة الإنهاك :** تحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم، والموقف الضاغط لمدة طويلة عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة متدهورة، مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى، ولكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب، وقد تؤدي بالفرد إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة (30)

**9-5 مرحلة الاستغراق :** فيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العامل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض. (31)

**9-6 مرحلة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه :** مثل الميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية، وانشغاله عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية (32)

## 10-إجراءات الدراسة :

**10-1- منهج الدراسة:** استجابة لطبيعة الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل ودراسة الإشكالية المطروحة، حيث يتمثل هذا المنهج في تحديد ظواهر معينة مع الكشف عن طبيعة العلاقة والفروق بين هذه الظواهر لدى أفراد عينة الدراسة.

## 10-2-أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، الذي تم تكييفه مع البيئة العربية (33)، من بين الدراسات العربية التي اعتمدت تكييف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، دراسة "داوني وآخرون" 1989 ، دراسة "سلمان " سنة 2003، ودراسة "عربيات" التي أجريت سنة 2005



واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي نموذجاً

**\*- الخصائص السيكومترية للأداة:**

يمثل الجدول التالي نسب معاملات الثبات الخاصة بمقياس ماسلاش الذي تم تكييفه مع البيئة العربية كما جاء في الدراسات السابقة الذكر

الخرابشة وعربييات 2005	سلمان 2003	داوني والكيلاني 1989	البعد
0.84	0.87	0.80	الإجهاد الانفعالي
0.62	0.82	0.60	تبلد المشاعر
0.79	0.85	0.76	نقص الشعور بالإنجاز

جدول يبين توزيع بنود المقياس حسب أبعاده الثلاثة مع المستويات

فئات الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز
منخفض	أقل من 17	أقل من 5	33
متوسط	بين 18- 29	بين 6-11	بين 34-39
مرتفع	أكثر من 30	أكثر من 12	أكثر من 40

المرجع: (Maslash, c et col , 2006 p 38)

ويتم تصحيح المقياس بجمع إجابات كل مستوى على حدى و هذا للحصول على درجات و شدة كل بعد ، اعتمادا على الدرجات التي يحصل عليها الفرد في كل من الأبعاد تصنف درجة الاحتراق النفسي لديه.

المجموع	توزيع البنود	البعد
9 فقرات	16-20-1-2-3-6-8-13-14	الإجهاد الانفعالي
5 فقرات	5-10-11-15-22	تبلد المشاعر
8 فقرات	4-7-9-12-17-18-19-21	نقص الشعور بالإنجاز

**3-10 العينة** اشتملت عينة الدراسة على (163) ممرض من كلا الجنسين، اعتمدنا المسح الشامل للعينة، حيث تم توزيع المقياس الكترونيا على كل ممرضى مستشفى " عبد الحفيظ بوجمعة"، لكن تم استبعاد (4) استمارات لعدم توفرها على كل الاستجابات .

11- عرض استجابات أفراد العينة على الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي:

فئات الاحتراق النفسي	الاجهاد الانفعالي	تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز
استجابات أفراد العينة	39.14	26.08	46.20
المستوى	مرتفع	مرتفع	مرتفع

يتضح لنا من خلال الجدول أن لأفراد العينة استجابة مرتفعة لمستوى الاجهاد الانفعالي قدرت ب 39.14 وهي أكثر من 30 وفقا لما جاء في مقياس ماسلاش، تبلد المشاعر 26.08 وهي نسبة أكبر من 12 التي تمثل مستوى مرتفع جدا، كما جاءت استجابات أفراد العينة الى مؤشر نقص الشعور بالإنجاز 46.20 وهي نسبة جد مرتفعة حيث تنحصر النسبة المرتفعة وفقا لمقياس ماسلاش ما بين 34 و39

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
0.41	2.66	أشعر أنني مرهق عاطفيا بسبب حياتي	01
1.73	3.03	أشعر باستنفاد كامل طاقتي	02
1.56	3.63	أشعر بالتعب حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر	03
1.83	3.81	العمل مع المرضى طوال اليوم يتطلب مني جهدا كبيرا	04
1.93	2.98	أشعر بالانهيار بسبب عملي	05
1.04	2.74	أشعر بالإحباط بسبب عملي	06
1.76	3.74	أشعر بأنني أبدل جهدي في عملي	07
1.46	3.61	التعامل مع المرضى بشكل مباشر في عملي يسبب لي ضغطا كبيرا	08
0.53	2.78	أشعر بأنني على وشك الانهيار	09
1.36	3.22	المجموع	

واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي نموذجاً

من خلال المعطيات المقدمة في الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للشعور باستنفاد كامل للطاقة لدى الممرضين ب 3.03، البند رقم (3) بلغ متوسطه الحسابي 3.61، وهي نسبة تنتمي الى الفئة ( 3.41-4.20) حيث تشير فئة هذه النسبة الى المستوى العالي من الشعور بالتعب حتى بعد الاستيقاظ من النوم كما بلغ متوسط الشعور بالإرهاق بسبب طبيعة حياة أفراد العينة 2.66، وهي نسبة تنتمي الى الفئة المتوسطة (2.61-3.40)

كما أصبح العمل مع المرضى بشكل مباشر، يسبب لأفراد العينة ضغطاً كبيراً قدر بمتوسط حسابي 3.61 وهي نسبة مرتفعة وبانحراف معياري قدرت نسبته ب 1.46 ترجع الباحثة هذه الحالة الى الخوف من التعرض للفيروس وكثرة الاستفسارات حول المرض من طرف المرضى الذين يتزايد عددهم بشكل يومي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البنود		
1.66	2.23	أشعر أنني أتعامل مع بعض المرضى كأنهم أشياء جامدة	10	المحور الثاني
1.40	2.60	أصبحت شخصاً قاسياً على المرضى منذ بدأت عملي	11	تبلد المشاعر
0.95	3.12	أخشى من قساوة عواطفى وتبلد مشاعري بسبب العمل	12	
1.27	2.65	انني في الواقع لا أهتم لما يحدث للمرضى	13	
1.36	3.09	أشعر أن المرضى يلومونني على بعض مشاكلهم	14	
1.33	2.73	المجموع		

يتضح لنا من خلال جدول استجابات أفراد العينة للبعد الثاني للاحتراق النفسي "تبلد المشاعر" أن المجموع الكلي للمتوسط الحسابي يمثل 2.73، في حين قدر الانحراف المعياري ب 1.33، حيث أشار أفراد العينة أنهم لا يهتمون لما يحدث للمرضى بمتوسط حسابي قدر ب 2.65 وهي نسبة مرتفعة، كما يشعر أفراد العينة أن المرضى يلومونهم على بعض مشاكلهم بمتوسط حسابي 3.09 وانحراف معياري قدر ب 1.33 مما يشير الى معاناة أفراد العينة خلال تعاملهم مع المرضى ،

## مارس هناء

كما بلغ المتوسط الحسابي للبند رقم 11 نسبة 2.60 وانحراف معياري 1.40 مما يدل على بعض المعاملة القاسية التي يعامل بها أفراد العينة المرضى.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات		
1.04	2.47	أستطيع أن أتفهم بسهولة مشاعر المرضى	15	المحور الثالث
1.22	2.94	أعالج بكفاءة عالية ونجاح مشاكل المرضى	16	
1.40	2.83	أشعر أنني أؤثر إيجابا في حياة الآخرين من خلال عملي	17	نقص الشعور
2.70	1.39	أشعر بالنشاط والحيوية	18	
1.83	2.04	أستطيع بسهولة تهيئة الجو المريح للتعامل مع مرضاي	19	بالإنجاز
1.90	2.08	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	20	
1.04	3.03	أتعامل بهدوء مع المشاكل النفسية في العمل	21	
2.08	1.63	أستعيد حيويتي عندما أكون قريبا من مرضاي	22	
1.22	2.43	المجموع		

يتضح لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة يتعاملون بهدوء مع المشاكل النفسية في العمل بمتوسط حسابي 3.03، تمثل نسبة مرتفعة وانحراف معياري 1.04، ويعالجون بكفاءة عالية مشاكل المرضى بمتوسط حسابي 2.94 وانحراف معياري 1.22، كما يشعر أفراد العينة بأنهم يؤثرون إيجابيا في حياة المرضى من خلال ما يقدمونه من خدمات بمتوسط حسابي بلغ 2.83 وانحراف معياري 1.40.

في حين تباينت استجابات أفراد العينة حول بند الشعور بالنشاط والحيوية حيث بلغت نسبة الانحراف المعياري للاستجابات 2.70، ومتوسط حسابي قدر ب 1.93، كذلك تباينت الاستجابات حول البند الأخير بانحراف معياري 2.08 وبمتوسط حسابي 1.63.

واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي  
نموذجاً

## 12- مناقشة النتائج في ضوء فرضيات البحث

### 12-1 مناقشة الفرضية الجزئية الأولى يعاني الممرضون من اجهاد انفعالي خلال

تفشي فيروس كوفيد 19

قدرت نسبة المتوسط الحسابي للشعور باستنفاد كامل للطاقة لدى الممرضين ب 3.03، الشعور المستمر بالتعب حتى بعد الاستيقاظ من النوم بمتوسط حسابي 3.61، كما بلغ متوسط الشعور بالإرهاق بسبب طبيعة حياة أفراد العينة 2.66، ترجع الباحثة أسباب هذا التعب الشديد والارهاق المستمر الى هرمون الكورتيزون الذي تفرزه الغدة الكظرية استجابة للضغط، حيث يعرف بهرمون التوتر، الا أن نسب افراز هذا الهرمون ترتفع في اليوم بسبب " تحمل الفرد لفترة زمنية طويلة للإجهاد الذهني الناتج عن الضغوطات الحياتية والنفسية والعاطفية، حيث يسبب زيادة السكر في الدم وارتفاع ضغط الدم، بالإضافة الى حالات الاكتئاب" (الكبيسي.2016)

ترتبط أسباب ارتفاع نسبة الضغوط وتعدد مصادر الاجهاد الذهني لدى الممرضين، بتغير طبيعة العمل الذي جاء استجابة لمتطلبات الجائحة، تتمثل أساساً في احترام التدابير الوقائية، حتمية ارتداء الكمامة واللباس الواقي في المستشفى تجنباً لانتقال العدوى، من جهة أخرى نقص المعدات اللازمة لمواجهة هذه الجائحة في حالات الذروة، أي خلال فترات ارتفاع حالات الإصابة بفيروس كوفيد 19 المستجد.

كما أصبح العمل مع المرضى بشكل مباشر، يسبب لأفراد العينة ضغطاً كبيراً قدر بمتوسط حسابي 3.61 وهي نسبة مرتفعة وبانحراف معياري قدرت نسبته ب 1.46 ترجع الباحثة هذه الحالة الى الخوف من التعرض للفيروس وكثرة الاستفسارات حول المرض من طرف المرضى الذين يتزايد عددهم بشكل .

### 12-2 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

يعاني الممرضين من نقص الشعور بالإنجاز في ظل جائحة كوفيد 19 ، من خلال النتائج المتحصل عليها يتبين لنا أن الفرضية الجزئية الثالثة لم تتحقق حيث لعب عامل التكيف دوراً كبيراً لدى الممرضين، من خلال سعي أفراد العينة الى القيام بدورهم ووظيفتهم رغم حالة الطوارئ التي فرضتها الجائحة، حيث يتفهم أفراد العينة بسهولة مشاعر المرضى مع القدرة على معالجة مشاكل المرضى بكفاءة عالية، ترجع الباحثة هذا المستوى المرتفع من الشعور بالإنجاز الى طبيعة عمل الممرض التي تتميز بالاستعداد الدائم لتقديم المساعدة حتى في الأوقات الحرجة مع الحرص على الحفاظ على مستوى الأداء العالي.

### 12-3 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

خلال جائحة كوفيد 19 تعامل أفراد العينة بهدوء مع المشاكل النفسية في العمل

بمتوسط حسابي 3.03 وانحراف معياري 1.04، ويعالجون بكفاءة عالية مشاكل المرضى كما يشعر أفراد العينة بأنهم يؤثرون إيجابيا في حياة المرضى من خلال ما يقدمونه من خدمات، ترجع الباحثة سبب هذه الاستجابات الإيجابية من طرف الممرضين الى خاصية التحلي بروح المسؤولية التي يتسم بها الممرض باعتبارها ضمن مهن تقديم المساعدة، التي يتسم أصحابها بالاستعداد الدائم وحتى في الأوقات الحرجة لتقديم المساعدة للمرضى.

في حين تباينت استجابات أفراد العينة حول بند الشعور بالنشاط والحيوية حيث بلغت نسبة الانحراف المعياري للاستجابات 2.70، ومتوسط حسابي قدر ب 1.93، تعود أسباب هذا التباين في الاستجابات الى عدم شعور أفراد العينة بتحقيق الشعور بالإنجاز رغم ما قدموه من خدمات خلال الجائحة، بسبب نقص الخبرة في التعامل مع مستجدات فيروس كورونا، الذي عرف عدة طفرات وتحولات، مما صعب على الأطقم الطبية والمختصين في مجال الأوبئة وضع خريطة عمل مستقرة للتحكم في مستويات تفشي الفيروس، كذلك تباينت الاستجابات حول البند الأخير. يستعيد الممرضين حيويتهم ونشاطهم بانحراف معياري 2.08 وبمتوسط حسابي 1.63، ترجع الباحثة هذا التباين في الاستجابات الى الخوف من الفشل في انقاذ المرضى في اليوم التالي، وكذا الخوف من ارتفاع نسبة الإصابات، من جهة أخرى ترجع الباحثة سبب التعب المهني الشديد الذي تعرضت له العينة الى تغيير وتمديد مواقيت العمل خلال الجائحة مثل تعزيز نظام العمل بالمناوبة الليلية استجابة لمتطلبات الجائحة.

#### 12-4- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة

تعبّر الصحة النفسية في العمل عن مدى توافق الفرد مع محيط عمله ومتطلبات بيئته، الا أن نتائج الدراسة تشير الى معاناة أفراد العينة خلال فترة تفشي فيروس كوفيد 19، بسبب التغيير الجذري الذي مس سيرورة عمل الممرض والذي جاء استجابة لمتطلبات الجائحة، كتغيير مواقيت العمل، اجبارية التقيد بقواعد السلامة مثل ارتداء اللباس الواقي والكمامة حتى في حالات الحر الشديد، الخوف من التقاط العدوى ونقله لأفراد العائلة، الخوف من مستقبل الفيروس المتحور الذي خلف في كل موجة تفشي واسعة النطاق للفيروس، من خلال تحليل المعطيات يتضح لنا جليا أن أفراد العينة يعانون من متلازمة الاحتراق الوظيفي، بسبب ظروف العمل التي فرضتها الجائحة وغياب عنصر الخبرة من جهة والمعدات الضرورية لمواجهة الفيروس من جهة أخرى.

#### الخاتمة

خلال تفشي فيروس كوفيد 19 عرف العالم تغييرا جذريا في نظام العمل، خاصة مهنة التمريض، التي عرفت استجابة لبرامج عمل مكثفة، مع الزامية التقيد بإجراءات الوقاية، والتباعد من جهة مع محاولة التعايش مع الخوف من المرض المعدي، كما

واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي  
نموذجاً  
عرف العالم خلال هذه الجائحة تعدد مصادر الضغوط المهنية التي ساهمت بدور كبير  
في رفع نسبة معاناة الممرضين من متلازمة الاحتراق الوظيفي.

## قائمة المراجع :

- 1- أزيد علي إسماعيل 2014- الدين والصحة النفسية - ط1 المعهد العالمي للفكر الإسلامي. هرنند ، فرجينيا ، الولايات المتحدة الأمريكية "
- 2 -باسم شهيد 2012- الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة السلة . مجلة علوم التربية الرياضية . العدد الثاني . المجلد الخامس
- 3-Mar Ouellet, Pierre Gratton (2003) la sante psychologique au travail ,Edition APSS association paritaire pour la santé et la sécurité du travail
- 4 -فانج هوي(2020) دليل الوقاية من فيروس كورونا المستجد .ترجمة دار النشر المستقبل الرقمي.بيروت لبنان
- 5 منظمة الصحة العالمية (2020) (الاستراتيجية الإقليمية لتحسين إتاحة الأدوية واللقاحات في إقليم شرق المتوسط 2030/2020 والدروس المستفادة من جائحة كوفيد19 .
- 6 -ليسا بندر 2020 - رسائل وأنشطة رئيسية للوقاية من مرض كوفيد 19 والسيطرة عليه في المدارس مقال منشور لدى منظمة اليونيسيف
- 7- Patrik Khanal & others 2020 « Mental health impact among health low ressource setting& » A cross- workers during Covid 19 in sectional survey from Nepal //www/12992-020-00589
- 8 صفاء صلاح سند إبراهيم 2016 جودة الحياة والصحة النفسية ط1 دار الإسكندرية للنشر
- 9 -http://www.unicef.org/wiki / 13 /12/2020
- 10 بن زروال فتيحة ( 2008 ) : انماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد ، رسالة دكتوراة في علم النفس العيادي ، جامع منتوري ، 02 قسنطينة ، ص 98.
- 11 -Peter.M smith& others 2020 The association between the procevide adequancy of workplace infection control procedures and personal protective equipment withe mental healt symptoms .The Canadian journal of psychiatry
- 12 أبو علام حافظ بطرس .(2008) - التكيف والصحة النفسية - دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
- 13- Anact (2014) le syndrome d'épuisement professionnel ou burn out .Edition Inrs. Paris
- 14-سمية طه جميل(2000) إدارة الموارد البشرية, مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.

## مارس هناء

- 15 صلاح الدين محمد عبد الباقي(2000) إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية
- 16 فاروق عبده فيلية(2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن
- 17 عمر مصطفى محمد النعسان(2008) الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط1 منشورات جامعة 5 أكتوبر للمطبوعات والنشر.
- 18-Maslach , c et col , (2006) Burn-Out :l epuisement professionnel, press du belvédère
- 19 مصطفى لطفي راشد(1992) نحو إطار شامل لتغيير ضغوط العمل وكيفية مواجهته، مجلة الإدارة العامة، الرياض.
- 20- Jean Claude Délegénes(2014) le syndrome dépuisement , une maladie professionnelle, Edition Technologie, Paris
- 21-Evelyne Josse (2017) le stress, Quelque repères motionnels, Duand, Paris
- 22 أحمد ماهر(2003) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- 23 وليد الكبسي 2016 هرمون الكورتيزول والنشاط الرياضي، مجلة الأنبار العراق ص 12
- 24- Jaques Le compte(2008) psychologie, caurants, débat, application, Edition Dunuad, Paris
- Paris.Lyon. Edition J.25 François Bauman2010 le guide anti Burn out-
- 26-Anact(2014) le Syndrome d'épuisement professionnel ou burin out .Edition Imrs, Paris
- 27-عبد الرحمان بن حمد هياجان 1998 : ضغوط العمل ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، 122 .
- 28- Maslach. Ch et Leiter.M 2011 Burn-out le syndrome depuisement professionnel .les Arenes.Paris.



واقع الصحة النفسية في العمل لدى فئة الممرضين في ظل جائحة كوفيد 19، متلازمة الاحتراق الوظيفي  
نموذجاً

29 الزهراني نوال 2008 الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى  
العاملات ذوي الاحتياجات الخاصة. جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية  
30-François Bouman 2010 –Le guide anti-burn out Edition J.Lyon. paris -