



جامعة غرداية



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة : علم النفس

تحليل أبعاد الإحترق النفسي

لدى عمال مخبر الأشغال العمومية لجنوب البلاد

بولاية غرداية

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: عمل و تنظيم

إشراف الأستاذ:

- خطارة عبد الرحمان

إعداد الطالبة :

- سويح مولات

السنة الجامعية: 1438 - 1439 / 2017 - 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى ...

إلى من أذاب شمعة عمره لينير لي طريق حياتي....أبي العزيز

إلى من أضاءت لي طريقي أمدھا الله بالصحة و العافية إلى من شجعتنيأمي الحنونة

إلى إخوتي سندي في الدنيا و لا أحصي لهم فضل.....أختي شهيناز و أخي محمد

إلى جدي و جدتي و إلى كل أفراد أسرتي

إلى أخواني و صديقاتي خديجة و لطيفة و عفاف و عيشة و عليسة و إيمان

إلى من عشت معهم أحلى السنوات و ذكرياتي دونهم لا تكتمل

إلى أحبائي الأعماء الذين وقفوا بجاني و ساعدوني كثيرا

و في الأخير أرجو من الله تعالى أن يوفقني في حياتي

سويح مولات

شكر و عرفان

أشكر الله و أحمده حمدا كثيرا و مباركا على هذه النعمة الطيبة و النافعة ، نعمة العلم و البصيرة

يشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل و الشناء الخالص و التقدير الخاص إلى كل من مد لي يد المساعدة و ساهم

معي في تذليل ما واجهته من صعوبات و أخص بالذكر:

الأستاذ المشرف خطارة عبد الرحمان الذي تكرم بالإشراف على هذا العمل أتقدم له بالشكر الجزيل و التقدير

الخاص على كل ما قدمه لي مساعدة و لم ييخل علي بتوجيهاته القيمة

كما أتقدم بالشكر إلى الدكتور معمري حمزة لما قدمه لي من إسهامات و مساعدة و توجيهات من أجل إتمام هذا العمل

أتقدم بالشكر الخالص لأعضاء لجنة المناقشة الذين قبلوا قراءة و مناقشة هذه المذكرة

و أتقدم بالشكر إلى أساتذتي الكرام الأستاذ قشار محمد و الأستاذ بقادير عبد الرحمان

و أتقدم بالشكر الجزيل إلى عائلتي

دون أن أنسى موظفي مخبر الأشغال العمومية على حسن الإستقبال

و في الأخير نشكر كل من ساعدنا على إتمام هذه المذكرة من قريب أو بعيد

سويح مولاي

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أبعاد الإحترق النفسي و معرفة مستوى الإحترق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية بغرداية ، و هذه الأبعاد هي : الإجهاد الإنفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز . وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تبعا للأقدمية و الحالة الإجتماعية . تم إختيار العينة بطريقة قصدية ، حيث طبق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي و الذي يتألف من 22 بندا يقيس ثلاثة أبعاد على عينة مكونة من 95 عامل في مخبر الأشغال العمومية ، إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، لملائمته لموضوع الدراسة ، فقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات من خلال :

- إختبار كا² لحسن المطابقة لمعرفة دلالة الفروق بين التكرارات في مستويات الإحترق النفسي .
 - إختبار "ت" لمعرفة إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تبعا للأقدمية و الحالة الإجتماعية .
- و تم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى الإحترق النفسي لدى أغلبية عمال مخبر الأشغال العمومية متوسط .
- توجد فروق دالة إحصائية عند 0.05 في الإحترق النفسي تعزى للأقدمية لصالح العاملين الذين لديهم أقل من 8 سنوات .
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تعزى للحالة الإجتماعية .

الكلمات المفتاحية : الإحترق النفسي ، الإجهاد الإنفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز ، عمال

مخبر الأشغال العمومية

Abstract :

The objective of this study was to analyse the dimensions of Burnout and to know the level of burnout of the workers of the Public Works Laboratory in Ghardaia , these dimensions are : Emotional exhaustion , Depersonalization , Lack of personal accomplishment .

As well as to know whether there are statistically significant differences in burnout according to the seniority and social status .

The sample was chosen in a deliberate manner , the Maslach scale was applied to the burnout , which consist of 22 items measuring three dimensions on a sample of 95 workers in the public works laboratory , the resrarcher used the descriptive analytical method to suit the subject of the study through :

- Chi-squar test to find out the significance of the differences between repetittions in the levels of burnout .
- T-test to determine if there were statistically significant differences in burnout according to seniority and social status .

The following results were obtained :

- 1- The level of burnout of the majority of the workers of the public works laboratory is average .
- 2- - There are statistically significant differences of 0.05 in burnout due to seniority with respect to less than 8 years.
- 3- There are no statistically significant differences in burnout depending on the social situation .

Keywords:burnout, : Emotional exhaustion , Depersonalization , Lack of personal accomplishment , public works lab workers

قائمة المحتويات

	الإهداء
	كلمة شكر
I	ملخص الدراسة باللغة العربية
II	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية (الإنجليزية)
III	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ- ب - ج	مقدمة
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
13	1- إشكالية الدراسة
15	2- فرضيات الدراسة
16	3- أهداف الدراسة
16	4- أهمية الدراسة
17	5- تحديد مصطلحات الدراسة
18	6- الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الإحتراق النفسي	
30	تمهيد
31	1- أصل مصطلح الإحتراق النفسي
33	2- تعريف الإحتراق النفسي
39	3- علاقة الإحتراق النفسي ببعض المصطلحات
45	4- مؤشرات الإحتراق النفسي
47	5- أعراض الإحتراق النفسي

50	6- مراحل الإحتراق النفسي
53	7- أسباب الإحتراق النفسي
60	8- ابعاد الإحتراق النفسي
62	9- مستويات الإحتراق النفسي
63	10- مظاهر الإحتراق النفسي
64	11- مصادر الإحتراق النفسي
66	12- آثار الإحتراق النفسي
68	13- نظريات الإحتراق النفسي
73	14- النماذج المفسرة للإحتراق النفسي
79	15- قياس الإحتراق النفسي
83	16- كيفية تفادي الإحتراق النفسي
88	خلاصة
الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة	
90	1- منهج الدراسة
91	2- حدود الدراسة
91	3- مجتمع وعينة الدراسة
94	4- الدراسة الإستطلاعية
94	5- ادوات الدراسة
97	6- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
102	7- إجراءات تطبيق الدراسة
102	8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الرابع : عرض و تحليل و مناقشة النتائج	
105	1- عرض و تحليل نتائج الفرضيات
105	1-1 عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة
111	1-2 عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
112	1-3 عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

114	2- تفسير و مناقشة النتائج
114	1-2 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة
116	2-2 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
118	2-3 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
119	3- الإستنتاج العام
120	4- الإقتراحات
122	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
40	الفرق بين الإحترق النفسي و الضغط النفسي	01
42	التشخيص التفريقي بين الاحترق النفسي والاكتئاب	02
50	أعراض الإحترق النفسي	03
77	نموذج شواب و آخرين للإحترق النفسي	04
87	تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحترق النفسي	05
92	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	06
93	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	07
95	بنود الأبعاد الثلاثة لمقياس الإحترق النفسي	08
96	درجات بدائل الإجابة للمقياس	09
96	مستويات الإحترق النفسي	10
97	صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإحترق النفسي	11
98	نتائج معامل الإرتباط للدرجة على البند و الدرجة الكلية للبعد الإجهاد الإنفعالي	12
99	نتائج معامل الإرتباط للدرجة على البند و الدرجة الكلية للبعد تبدل المشاعر	13
100	نتائج معامل الإرتباط للدرجة على البند و الدرجة الكلية للبعد نقص الشعور بالإإنجاز	14
101	قيمة معامل الإرتباط للتحزئة النصفية لحساب الثبات	15
106	التوزيع التكراري لأبعاد الإحترق النفسي حسب المستويات (مرتفع ، متوسط ، منخفض)	16
111	نتائج فروق الإحترق النفسي تبعاً للأقدمية	17
113	نتائج فروق الإحترق النفسي تبعاً للحالة الإجتماعية	18

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
72	أطوار الإستجابة للإحتراق النفسي و مظاهرها	01
75	نموذج تشيرنس للإحتراق النفسي	02
92	دائرة نسبية توضح وصف العينة حسب الأقدمية	03
93	دائرة نسبية توضح وصف العينة حسب الحالة الإجتماعية	04
107	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الاحتراق النفسي لبعء الإجهاد الإنفعالي	05
108	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الاحتراق النفسي لبعء تبلد المشاعر	06
109	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الاحتراق النفسي لبعء نقص الشعور بالإنجاز	07
110	النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الاحتراق النفسي	08

قائمة الملاحق

المرقم	الملحق
01	إستمارة الإستبيان
02	نتائج صدق المقارنة الطرفية
03	تبات التجزئة النصفية
04	تبات ألفا كرونباخ
05	إختبار كا 2 لحسن المطابقة
06	إختبار "ت" لدلالة الفروق للأقدمية
07	إختبار "ت" لدلالة الفروق للحالة الإجتماعية

مقدمة :

إن العمل أصبح يشكل بيئة ضاغطة بشكل كبير ، و لتتصور أننا أمام مجموعة من الأفراد ذوى الدافعية العالية و المثالية الواضحة و الإلتزام و الذكاء ، و قد إختاروا مجالاً مهنيًا معينًا على أساس أنه واعد بتقديم الرضا و الإشباع و سوف يجعل لحياتهم معنى ، و ربما يجعل العالم من حولهم أفضل ، ثم يجدون بعد عدة سنوات أن الضغوط تحيط بهم و تحاصرهم و أنهم غير قادرين على إنجاز أهدافهم المهنية و أنهم غير قادرين على التأثير في المؤسسة التي يعملون بها ، إن الأداء هنا أو الفرد بالأحرى يكون مرشحاً للإحترق النفسى . (جمعة سيد، 2006، ص 37)

إن مصطلح الإحترق النفسى ظهر بإعتباره ظاهرة ملازمة للعاملين في المهن الإنسانية والاجتماعية (كالتدريس و الطب و التمريض و أفراد الشرطة) ، منذ منتصف سبعينيات القرن العشرين على يد فروودنبرجر (freudenberger) إذ يعد الرائد الأول الذي قدم هذا المفهوم وقصد به الإستجابات الجسمية والإنفعالية لضغوط العمل ، أما في الدول العربية فقد بدأ الإهتمام بدراسة الإحترق النفسى منذ منتصف ثمانينيات القرن العشرين ، إذ أن أول دراسة إجرائية منشورة في هذا المجال هي دراسة عسكر و جامع الأنصاري عام (1986) ومنذ ذلك الحين بدأ الإهتمام بدراسته على مستوى واسع في الدول العربية ، حيث شملت الدراسات العديد من المهن الإنسانية والاجتماعية . (سليمان الحاتمي ، 2014 ، ص 3)

و قد نال موضوع الإحترق النفسى إهتمام الكثير من الباحثين يرجع ذلك إلى ما يسببه الإحترق من إرباك حياة الفرد، و الإجهاد الانفعالي ، و تبدل الشعور ، و العجز عن إتخاذ القرارات ، و قلة الإنجاز الشخصي ، بالإضافة إلى الإضطرابات الجسمية ذات المنشأ النفسى .

فالإحترق النفسي لا يحدث دفعة واحدة و لكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة ، حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية إلى حد الإحترق النفسي .

وبرزت ظاهرة الإحترق النفسي في العديد من المؤسسات ، و مخبر الأشغال العمومية يعد من المؤسسات الإقتصادية التي يتم فيها تعامل العاملين مع العملاء من أجل إنجاز المشاريع ، وبالتالي فهم معرضون للإصابة بظاهرة الإحترق النفسي التي قد يعاني أصحابها من درجات معينة من الإحترق النفسي ، و هذا من خلال تعاملهم مع العملاء و من خلال التعرض للضغوط .

حيث سنحاول في هذه الدراسة تحليل أبعاد الإحترق النفسي و التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية بغرداية ، و هل توجد فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي لكل من متغير الأقدمية و الحالة الإجتماعية .

و قسمت هذه الدراسة إلى أربعة فصول و هي كالتالي :

الفصل الأول : تطرقنا في الفصل الأول إلى إشكالية الدراسة و أسئلتها و فرضياتها ، أهمية الدراسة و أهدافها ، و تحديد المصطلحات ، و الدراسات السابقة و التعقيب عليها .

الفصل الثاني : عرضنا فيه الإطار النظري لظاهرة الإحترق النفسي من حيث أصل مصطلح الإحترق النفسي و تعريفه و علاقته ببعض المصطلحات مؤشرات ، أعراضه و مراحلها و أسبابه ، أبعاده ، مستوياته ، مظاهره و مصادره ، آثاره ، نظرياته و النماذج المفسرة له ، كيفية تفادي الإحترق النفسي و قياسه .

الفصل الثالث : خصص للإجراءات المنهجية للدراسة تطرقنا فيه إلى المنهج المستخدم و حدود الدراسة و مجتمع و عينة الدراسة و خصائصها ، الدراسة الإستطلاعية ، أدوات الدراسة و الخصائص السيكمومترية لأدوات الدراسة و ذلك لإختبار صلاحية المقياس من حيث صدقه و ثباته و إجراءات تطبيق الدراسة ، و الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

الفصل الرابع : تم فيه عرض و تحليل نتائج الدراسة الحالية بعد تطبيق أداة القياس ، ثم تفسير و مناقشة النتائج المتحصل عليها و في الأخير تطرقنا إلى الإستنتاج العام و عرضنا بعض الإقتراحات تليها قائمة المراجع و الملاحق .

الفصل الأول : مدخل إلى الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد المصطلحات

6- الدراسات السابقة

7- التعقيب على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة :

يشهد العالم في عصرنا الحديث ، عصر العولمة و الإنفتاح الكثير من التغيرات و التحولات الإجتماعية ، و الثقافية ، و الإقتصادية ، ينتج عنها الكثير من الظواهر الإيجابية و في نفس الوقت الكثير من الظواهر ، التي تشكل خطرا حقيقيا يهدد أمن و سلامة مجتمعاتنا .

و لعل من أبرز الظواهر السلبية لهذه التحولات و التغيرات ، ظاهرة إنسانية و إجتماعية قديمة و جديدة في آن واحد ، ألا و هي ظاهرة الإحتراق النفسي التي نشأت في ميدان العمل كنتيجة للإحساس المتزايد بالضغط النفسية و المهنية . ولعل أن أكثر الوظائف المهنية التي شاعت فيها هذه الظاهرة هي تلك المهن الإجتماعية و الإنسانية التي غالبا ما يكون العامل فيها في وضعية تقديم الخدمات للآخرين كالترب ، و التمريض ، و الشرطة ، والتعليم .

و يعد الإحتراق النفسي حالة نفسية يصاب الفرد بها من كثرة الضغوط النفسية التي يتعرض لها في مكان عمله ، فيعرف الإحتراق النفسي على انه حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني و الإنفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية . (علي عسكر، 2003 ص 122)

إن المؤسسات في يومنا هذا تتعرض للكثير من الضغوط و خاصة العامل فهو الأكثر عرضة لهذه الضغوط و بالتالي من تراكم الضغوط عليه يصل إلى مرحلة الإحتراق النفسي .

و من بين المهن التي قد يعاني أصحابها من درجات معينة من الإحتراق النفسي عمال مخبر الأشغال العمومية ، فالعامل أثناء تأديته لمهامه و واجباته و إحتكاكه مع زملائه في العمل فإنه يتعرض لضغوط نفسية تؤدي به في النهاية إلى الإحتراق النفسي مما يسبب لهم التوتر و الإكتئاب في حياتهم و ممارستهم لنشاطهم اليومي و حسب

ما جاءت به دراسة كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون (Maslach ; Jackson) سنة 1982 ، بهدف التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهن : المحاماة ، الشرطة ، التمريض ، الطب النفسي ، الإرشاد و التعليم ، الإدارة ، و العمل الاجتماعي. وقد خلصت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين الذكور و الإناث في مختلف أبعاد الاحترق النفسي، إذ أظهر الذكور شعورا بالإنبجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار و الشدة، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين مستويات العمر و الاحترق النفسي، فقد أظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي ، و أظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين و المطلقين عانوا من الإجهاد الإنفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار و الشدة . (بوحارة هناء ، 2012 ، ص11) و أما حسب دراسة دراسة فيميان و بلانتون (Fimian ; Blonton) سنة 1986 ، حول المتغيرات المرتبطة بالضغوط النفسية و الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في مرحلة التدريب ، و معلمي التربية الخاصة في السنة الأولى من العمل ، و التي هدفت إلى الكشف عن الضغوط و الإحترق النفسي لدى عينة مكونة من (379) معلم تربية خاصة تحت التدريب ، و (63) معلم تربية خاصة في السنة الأولى من العمل ، و قد أشارت نتائج الدراسة إلى معظم المشكلات المتعلقة بالضغوط و الإحترق النفسي على أنها مشكلات متداخلة ، و لم تتمكن الدراسة من الكشف عن مستوياتها ، و قد تم ملاحظة مستويات مختلفة من المشكلات في المراحل المختلفة للتطور المهني . (بوحارة هناء ، 2012 ، ص 12)

كما نجد دراسة الكلابي و رشيد (2001) بعنوان " الإحترق النفسي ، دراسة إستكشافية لمقياس ماسلاش على الموظفين بمدينة الرياض، بالمملكة العربية السعودية " حيث هدفت هذه الدراسة إلى : الكشف عن مستويات الإحترق النفسي بأبعاده المختلفة وتم إستخدام بيانات جمعت من (630) موظفا و موظفة ، يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص و العام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، و تم قياس درجات

الإحترق النفسي باستخدام مقياس ماسلاش المكون من (11) فقرة ومن أهم نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها

هي أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الإحترق النفسي و أنه توجد فروق معنوية في

درجات الإحترق لبعض من مقاييس الإحترق النفسي تعزى للعمر، و مدة الخدمة في الوظيفة الحالية و لا توجد

فروق فيما يخص المستوى التعليمي أو جنس الموظفين في عينة الدراسة . (سماهر ، 2010 ، ص 69)

و من كثرة الضغوط المتلقاة يصاب عمال مخبر الأشغال العمومية بالإحترق النفسي و بالتالي يؤدي به إلى عدم

الرضا عن العمل و عدم تقدير الذات و الشعور بالتعب من العمل.

ومن أجل تقديم أفضل أداء في العمل و في ظل ظروف العمل الصعبة يتطلب إمتلاك عمال مخبر الأشغال

العمومية صحة نفسية و جسمية سليمة مما تمكنه من القيام بنشاطه دون إتهاك و تعب .

و بناء على ما سبق سنحاول تحليل أبعاد الإحترق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية و عليه يمكن

طرح التساؤل الجوهرى للموضوع ، و الذي يمكن صياغته على الشكل التالي :

ما مستوى الإحترق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية بغرداية ؟

و يندرج تحت هذا السؤال الرئيسى مجموعة من الأسئلة الفرعية و هي كالاتي :

- هل توجد فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي تعزى للأقدمية .

- هل توجد فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي تعزى للحالة الإجتماعية .

2- فرضيات الدراسة :

تم صياغة الفرضية العامة لهذه الدراسة كالتالي :

- يعاني عمال مخبر الأشغال العمومية من مستويات مرتفعة من الإحترق النفسي .

و تم صياغة الفرضيات الجزئية كالتالي :

- توجد فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تعزى للأقدمية .
- توجد فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تعزى للحالة الإجتماعية .

3- أهداف الدراسة :

- الكشف عن ظاهرة الإحترق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية .
- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الأسباب التي تؤدي للإحترق النفسي .
- الكشف عن الفروق في الإحترق النفسي باختلاف الأقدمية و الحالة الإجتماعية لدى عمال مخبر الأشغال العمومية .
- تهدف هذه الدراسة إلى إقتراح بعض الحلول المناسبة و الضرورية التي تساهم في التخفيف من الإحترق النفسي .
- المساهمة في إثراء الرصيد المكتبي بمراجع حول الإحترق النفسي .

4- أهمية الدراسة :

- تعتبر دراسة الإحترق النفسي ضرورة من ضروريات الإهتمام بصحة النفسية للأفراد العاملين .
- تأتي هذه الدراسة تغطية للنقص التي جاءت به الدراسات الأخرى خاصة العربية منها .

- تعتبر هذه الدراسة بمثابة دعوة لمراجعة ظروف العاملين في مخبر الأشغال العمومية .

5- تحديد المصطلحات :

التعريف الإصطلاحي للإحترق النفسي :

- هو مرحلة متأخرة من التعرض للضغوط النفسية التي تقابل الإنسان في الأسرة و في الشارع و في العمل فالإحباط المستمر و عدم الشعور بالتوازن على سبيل المثال بين أعباء العمل و أعباء الأسرة تؤدي في الأغلب إلى الإحترق النفسي للإنسان . (مدحت أبو النصر ، 2002 ، ص 62)
- الإحترق النفسي هو إشارة إلى إطلاق النار داخليا ، فهو في الواقع مرحلة الإستنفاد و الإنهك البدني و العقلي . (بوحارة هناء ، 2012 ، ص 36)
- يعرف الإحترق النفسي على أنه عبارة عن ردود فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد ، و تتنوع الإستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث تكرارها و درجة تعرض الفرد لها . (شريط محمد، 2012، ص87)

التعريف الإجرائي للإحترق النفسي :

على ضوء التعاريف السابقة فإننا نعرف الإحترق النفسي إجرائيا على أنه :

هو مجموعة من الإستجابات التي تصدر عن العامل الذي يعمل بمخبر الأشغال العمومية و المعبر عنها بالدرجة

التي يحصل عليها في مقياس ماسلاش وفق الأبعاد التالية : الإجهاد الإنفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشعور

بالإنجاز الشخصي .

6- الدراسات السابقة :

سنعرض فيما يلي بعض الدراسات التي تم تناولت الموضوع المدروس :

• الدراسات العربية :

1) دراسة العقرباوي (1994) بعنوان : "مستويات الاحتراق النفسي ، ومصادره لدى مديري المدارس

الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى " :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية ، وبيان أثر كل من الجنس ، و المؤهل ، و الخبرة في مستوى الاحتراق النفسي و مصادره لديهم ، و تم استخدام مقياسين هما : مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، ومقياس مصادر الاحتراق الذي قام الباحث بتطويره ، ومن أهم ما توصل إليه الباحث :

- 1- أن مديري المدارس الحكومية يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي وفقا لمقياس ماسلاش.
- 2- توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة.
- 3- ولم تكشف الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي والتفاعل بينهما .

2) دراسة الوابلي (1995) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام على مستوى التكرار والشدة في الأبعاد التالية : الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر نحو التلاميذ ، و الشعور بنقص الإنجاز وتكونت العينة من (457) معلما و معلمة طبق عليهم مقياس ماسلاش و كانت أهم النتائج كما يلي :

1- تعرض معلمي التعليم العام لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار والشدة في البعدين التاليين: الإجهاد الانفعالي ، وتبلد المشاعر نحو التلاميذ، وبدرجة عالية في نقص الشعور بالإنجاز على مستوى التكرار والشدة .

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى التكرار والشدة في بعد الإجهاد الانفعالي، وعلى مستوى الشدة في بعد نقص الشعور بالإنجاز .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى التكرار والشدة في تبلد المشاعر نحو التلاميذ ، على مستوى التكرار في بعد نقص الشعور .

3) دراسة السرطاوي (1997) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية ، و علاقته بعض المتغيرات (التخصص ، نمط الخدمة ، سنوات الخبرة ، نوع الإعاقة) و تكونت عينة الدراسة من مجموعة من المعلمين في معاهد و مراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف بالرياض . و استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية . و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- وجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي في بعدي نقص الشعور بالإنجاز ، و الإجهاد الانفعالي ، و وجود مستوى متدن من الاحتراق النفسي في بعد تبلد المشاعر .

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين في التربية الخاصة و غير المتخصصين في بعد الإجهاد الانفعالي لصالح المتخصصين .

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإجهاد الانفعالي لصالح المعلمين الجدد ، الذين كانوا أكثر الفئات احتراقا من غيرهم .

4- فئة المعلمين العاملين مع الإعاقات العقلية أكثر تعرضا للإجهاد الانفعالي مقارنة بزملائهم العاملين مع فئات الإعاقات الأخرى.

4) دراسة النفعي سنة (2000) بعنوان " الاحتراق النفسي ، في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة " :

هدفت هذه الدراسة إلى : تحديد مستوى الاحتراق النفسي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية و التي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة ، و تحديد العوامل المسببة له و التمييز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق النفسي طبقا لخصائصهم الديموغرافية و الإدارية و شملت الدراسة (376) موظفا و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و مقياس ماسلاش ، و من أهم النتائج التي أظهرتها الدراسة أن :

1- أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي .

2- الفئات التالية هي الأكثر معاناة من الاحتراق النفسي :

- الذين أعمارهم من 20 ، أقل من 29 سنة .

- الذين لهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات .

- حملة الشهادة الجامعية .

- المتزوجين .

3- كما أوضحت النتائج أيضا أن من أهم المصادر الرئيسية التي تسبب الاحتراق النفسي ستة مصادر و هي :

مصادر تنظيمية و متطلبات الوظيفة ، و خصائص الدور، وعلاقات العمل الشخصية ، و الدعم

الاجتماعي، و التوقعات الشخصية .

5) دراسة الكلابي و رشيد (2001) بعنوان " الاحتراق النفسي ، دراسة استكشافية لمقياس ماسلاش

على الموظفين بمدينة الرياض، بالمملكة العربية السعودية " :

هدفت هذه الدراسة إلى : الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده المختلفة وتم استخدام بيانات جمعت

من (654) موظفا و موظفة ، يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام في مدينة الرياض

بالمملكة العربية السعودية ، و تم قياس درجات الاحتراق النفسي باستخدام مقياس ماسلاش المكون من (22)

فقرة ومن أهم نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها هي :

1- أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي .

2- توجد فروق معنوية في درجات الاحتراق لبعض من مقاييس الاحتراق النفسي تعزى للعمر، و مدة الخدمة في

الوظيفة الحالية.

3- لا توجد فروق فيما يخص المستوى التعليمي أو جنس الموظفين في عينة الدراسة .

6) دراسة شهاب(2001) بعنوان : "مقارنة مستويات الاحتراق النفسي ، لدى المشرفين التربويين و

مدراء المدارس الثانوية في محافظة اربد : "

وذلك على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة شدة الإجهاد ، الانفعالي و تكراره ، و شدة تبلد الشعور وتكراره

وشدة نقص الشعور بالإنجاز وتكراره وهدفت أيضا إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد

الاحتراق تعزى إلى نوع الوظيفة ، و الجنس ، و المؤهل العلمي للمشرفين والمديرين في محافظة اربد، وسعت

الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة دالة إحصائية بين شدة الاحتراق النفسي وتكرار حدوث السلوك الدال عليه عند أفراد العينة، وتكونت العينة من (151) مشرف تربوي و (192) مدير، و لجمع المعلومات تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن:

درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين على تكرار كل من بعد من الأبعاد الثلاثة وعلى شدة بعد تبدل الشعور كانت متدنية أما درجة الاحتراق النفسي على بعدي شدة الإجهاد الانفعالي وشدة نقص الشعور بالإنجاز كانت متوسطة ، بينما أشارت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة اربد ، كانت متوسطة على تكرار كل بعد من الأبعاد الثلاثة و شدتها ، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على درجة تكرار الاحتراق النفسي لدى المشرفين والمديرين حيث كان لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور .

7) دراسة وسام بريك (2003) بعنوان : علاقة الجنس و الحالة الاجتماعية على الاحتراق النفسي

عند المعلمين :

بلغ حجم العينة (1054) من الجنسين ، يعملون في المدارس الحكومية و الخاصة في عمان منهم (446) ذكر و (593) أنثى ، و (733) متزوجا و (321) أعزب و من أدوات التطبيق مقياس Maslach et Jackson ، و توصلت الدراسة إلى أن إصابة الذكور بالاحتراق النفسي أكثر من الإناث على بعدي تبدل المشاعر و الشعور بنقص الإنجاز دون البعد الثالث ، أما أن المتزوجين أكثر معاناة من غير المتزوجين على بعد الإجهاد الانفعالي كبعد للاحتراق النفسي .

8) دراسة العطفية و عيسوي (2003) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر، وعلاقته ببعض المتغيرات (الجنسية، السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، نوع العمل، نوع الإعاقة) وتكونت عينة الدراسة من (138) من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر (قطريات و غير قطريات) ، و استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1- بوجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر .
- 2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القطريات و غير القطريات في الاحتراق النفسي في بعد نقص الشعور بالإنجاز، والدرجة الكلية، لصالح القطريات .
- 3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات العمرية المختلفة في الاحتراق النفسي، لصالح الفئة العمرية الأقل من 30 سنة .
- 4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات و غير المتزوجات في الاحتراق النفسي، في بعد نقص الشعور بالإنجاز والإجهد الانفعالي، والدرجة الكلية لصالح غير المتزوجات .
- 5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة المختلفة في الاحتراق النفسي، لصالح سنوات الخبرة الأقل من 5 سنوات في بعد الإجهد الانفعالي و الدرجة الكلية .
- 6- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهلات المختلفة في الاحتراق النفسي لصالح الحاصلات على الثانوية العامة في بعد الإجهد الانفعالي و نقص الشعور بالإنجاز والدرجة الكلية .
- 7- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعا لنوع الإعاقة .

9) دراسة محمد حمزة الزبودي (2004) بعنوان مصادر الضغوط و الإحترق النفسي لدى معلمي

التربية الخاصة في محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة

في إقليم الجنوب وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية والخبرة التدريسية

والمؤهل العلمي . واشتملت عينة الدراسة على (110) معلم ومعلمة اختيروا بطريقة عشوائية من مدارس

جنوب الأردن ، و قد تم تطبيق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي وقد أشارت نتائج الدراسة إلى :

1- أن معلمي التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية

والاحترق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي.

2- أن المعلمين كانوا يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من المعلمات .

3- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في بعد تبدل الشعور وشدته لصالح

المعلمين .

• الدراسات الأجنبية :

1) دراسة جمعية تخطيط بركلي (1977) بعنوان : " السن و الإحترق " :

هدفت دراسة جمعية أصدقاء تخطيط بركلي Berkely Planning Associates إلى التعرف على العلاقة

بين السن والاحترق النفسي للمدرسين الرياضيين ، وقد تم تطبيق اختبار ماسلاش للاحترق Maslach

Burnout Scale وقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من مدربي بعض الأنشطة الرياضية، واتضح وجود

علاقة عكسية بين السن والاحترق أي أن الاحترق يرتبط سلبا بالسن .

2) دراسة كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون (Maslach Jackson) (1982) :

تهدف إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهنة المحاماة الشرطة ، التمريض ، الطب النفسية الإرشاد و التعليم، الإدارة ، و العمل الاجتماعي . وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

وجود فروق مهمة بين الذكور والإناث في مختلف أبعاد الاحتراق النفسي، إذ أظهر الذكور شعورا بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار و الشدة، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين مستويات العمر والاحتراق النفسي، فقد أظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي، و أظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين و المطلقين عانوا من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار والشدة .

3) دراسة سوزان كابل (1986) بعنوان : " العوامل التنظيمية والنفسية المرتبطة بالاحتراق للمدربين

الرياضيين " :

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل النفسية والتنظيمية التي تساعد على الوقوع في الاحتراق النفسي للمدربين الرياضيين ، و قد استخدمت الباحثة اختيار ماسلاش للاحتراق واشتملت عينة الدراسة على (322) مدربا من المدربين المتفرغين والذين يعملون أكثر من 12 ساعة بصورة يومية، ومن أهم نتائج الدراسة مايلي :

1- انخفاض في درجات المدربين في عامل الإنهاك الانفعالي ويرجع هذا إلى أن مدربي العينة من كبار السن والذي يعني إنه كلما زاد سن المدرب زادت خبرته وثقته في نفسه وزاد احترام الآخرين له مما يقلل فرصته في الوقوع في الإحتراق، وذلك نتيجة له يحظى بتقدير واحترام الآخرين نظرا لعامل السن .

2- انخفاض درجات التغيير الشخصي نحو الأسوأ لنفس السبب السابق ذكره .

3- ارتفاع معدل صراع الدور وغموض الدور ووجود مركز تحكم خارجي .

4) دراسة كاتون، جروسنيل، كوب، لونغ ومنتشيل (Caton, Grossnickle , Leng & Mitchell ، Cafe ،

(سنة 1988 : Caton, Grossnickle)

حول الاحتراق النفسي و الضغوط لدى العاملين في مؤسسة للمعوقين عقليا ، اشتملت عينة الدراسة على (196) عاملا في مؤسسة للمعوقين عقليا ، و تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي» ، و «مقياس ضغوط العمل». أظهرت النتائج وجود ظاهرة الاحتراق النفسي عند أفراد العينة بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر ، و بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز ، و بالنسبة لضغوط العمل فقد اشتملت على ستة متغيرات هي : عبء العمل الزائد ، نقص القدرة ، ضغوط الأسرة و العلاقات الإدارية ، الافتقار إلى التقدم المهني ، و عدم القدرة على الاستمتاع ، و لم ترتبط هذه المتغيرات بالاحتراق باستثناء متغير عدم القدرة على الاستمتاع الذي ارتبط بالإجهاد الانفعالي ، و هذا ما يدل على أن الضغوط ليست نفسها الاحتراق النفسي و إنما هي تؤدي إليه .

7- التعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال عرضنا الدراسات السابقة نرى أنها تعددت و اختلفت بإختلاف أهدافها ، و البيئات التي تمت فيها ، و طبيعة المتغيرات التي تطرقت إليها ، و الأساليب المستخدمة في الدراسة ، و ذلك لإختلاف اهتمامات الباحثين ، و عليه يمكن استخلاص ما يلي :

- من حيث الأهداف :

تنوعت الدراسات في أهدافها ، فبعضها هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي و مصادره مثل دراسة العقرباوي (1994) و منها من هدفت إلى التعرف و تحديد مستوى الإحترق النفسي مثل دراسة الوابلي (1955) و دراسة النفيعي (2000) و كذلك دراسة سرطاوي (1997) و دراسة العطية و العيساوي (2003) و أيضا دراسة كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون (1982) ، و منها أيضا من هدفت إلى الكشف عن مستويات الإحترق النفسي بأبعاده المختلفة كدراسة الكلابي و رشيد (2001) ، و منها من هدفت إلى مقارنة مستويات الإحترق النفسي مثل دراسة شهاب (2001) ، و هناك من هدفت إلى معرفة علاقة الجنس و الحالة الإجتماعية على الإحترق النفسي كدراسة وسام بريك (2003) ، و أيضا من هدفت إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي و الإحترق النفسي كدراسة محمد حمزة الزيودي (2004) ، و منها من هدفت إلى التعرف على العلاقة بين السن و الإحترق النفسي كدراسة جمعية تخطيط بركلي (1977) ، و منها من هدفت إلى التعرف على أهم العوامل النفسية و التنظيمية التي تساعد على الوقوع في الإحترق النفسي مثل دراسة سوزان كابل (1986) ، أيضا من هدفت إلى التعرف على ظاهرة الإحترق النفسي و الضغوط كدراسة كانون و آخرون (1988) ، أما دراستنا الحالية فهذه هدفت إلى تحليل أبعاد الإحترق النفسي و معرفة مستوى الإحترق النفسي عند العمال .

- من حيث العينة :

تنوعت الدراسات السابقة في إختيار العينة ، فبعضها كانت العينة متكونة من مديري المدارس كدراسة العقرباوي (1994) و إشتراك هذه الدراسة مع دراسة شهاب (2001) في العينة إضافة إلى مشرفين تربويين ، و بعضها كانت العينة متكونة من المعلمين كدراسة الوابلي (1995) و دراسة وسام بريك (2003) و دراسة محمد حمزة

الزيودي (2004) ، و أما البعض الآخر كانت العينة من العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة مثل دراسة السرطاوي (1997) و دراسة عطية عيسوي (2003) و أيضا دراسة كاتون و آخرون (1988) ، و أيضا منها من كانت العينة من العاملين في المنظمات الحكومية الخدمية كدراسة النفيعي (2000) ، و أيضا منها من كانت العينة متكونة من موظفين يشغلون مواقع وظيفية مختلفة كدراسة الكلابي و رشيد (2001) ، و منها من كانت العينة متكونة من مدرّبين رياضيين كدراسة جمعية تخطيط بركلي (1977) و دراسة سوزان كابل (1986) ، و منها من كانت العينة مكونة من العاملين في مهنة الشرطة ، التمريض ، الطب ، الإدارة كدراسة ماسلاش (1982) ، أما دراستنا الحالية فقد تكونت من عينة عمال مخبر الأشغال العمومية بغرداية بإختلاف سنوات الأقدمية و الحالة الإجتماعية .

- من حيث أدوات الدراسة :

تشابهت كل الدراسات في إتباع مقياس الإحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش إلا دراسة العقرباوي (1994) طبقت مقياسين مقياس ماسلاش و مقياس مصادر الإحتراق ، و أيضا دراسة كاتون و آخرون (1988) طبقت مقياسين و هما مقياس ماسلاش و مقياس ضغوط العمل ، و هذا ما يتوافق مع دراستنا الحالية و التي إستخدمنا فيها مقياس كريستينا ماسلاش .

- من حيث المنهج :

تشابهت كل الدراسات في إتباع المنهج الوصفي ، و هذا ما يتوافق مع دراستنا الحالية في إستخدام المنهج الوصفي التحليلي .

و ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو إستخدام مؤسسة إقتصادية لعينة الدراسة .

الفصل الثاني : الإحتراق النفسي

تمهيد

- 1- أصل مصطلح الإحتراق النفسي
- 2- تعريف الإحتراق النفسي
- 3- علاقة الإحتراق النفسي ببعض المصطلحات
- 4- مؤشرات الإحتراق النفسي
- 5- أعراض الإحتراق النفسي
- 6- مراحل الإحتراق النفسي
- 7- أسباب الإحتراق النفسي
- 8- ابعاد الإحتراق النفسي
- 9- مستويات الإحتراق النفسي
- 10- مظاهر الإحتراق النفسي
- 11- مصادر الإحتراق النفسي
- 12- آثار الإحتراق النفسي
- 13- نظريات الإحتراق النفسي
- 14- النماذج المفسرة للإحتراق النفسي
- 15- كيفية تفادي الإحتراق النفسي
- 16- قياس الإحتراق النفسي

خلاصة

تمهيد :

يتعرض العامل في مجال عمله إلى العديد من الحواجز التي تعيقه عن القيام بدوره بصورة ايجابية ، الشيء الذي يساهم في إحساسه بالعجز في تنفيذ ما طلب منه من مهام بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون ، وهو ما يجعل العلاقة بين العامل وعمله تأخذ منحرجا سلبيا ، من خلال ما تخلفه من آثار خطيرة تنعكس بدورها على العملية المهنية ككل و يؤدي هذا الإحساس بالعجز إلى حالة من الإنهاك و الإستنزاف الإنفعالي والتي يمكن تعريفها بالإحتراق النفسي ، هذا المصطلح الذي ارتبط بمجال العمل ولقي إهتماما كبيرا من قبل الباحثين في المجال النفسي والمهني.

يعد الإحتراق النفسي من المشاكل الرئيسية التي يعاني منها أصحاب المهن الخدماتية و الإنسانية أثناء أدائهم لواجبهم المهني مما قد يكون له أثر سلبي على حياتهم النفسية و الإجتماعية مما يؤدي هذا بالعامل إلى إستنزاف جهده إلى غاية الشعور بالإنهاك و الإستنزاف الإنفعالي .

سنتطرق فيما يلي إلى أصل مصطلح الإحتراق النفسي و تعريفه و كل ما يساهم فيه .

1- أصل مصطلح الإحتراق النفسي :

عن هولبي Hollet.S (2006) أخذت ظاهرة الإحتراق النفسي بعين الإعتبار منذ سنة 1959 من طرف الطبيب العقلي كلود فيل Claude.Veil حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة، التي لا تدخل في إطار التصنيف النوزوغرافي الكلاسيكي .

كما أشار أكسل هوفمان Axcel Hoffman (2005) إلى أنّ أول أثر لمصطلح الإحتراق النفسي استعمل من طرف برادلي bradly H.B (1969) في مقال له نشر حول الجريمة و الإحتراق بعنوان: " AdultOffenders CommuntyBasedTreatemt For Young " أين عرّفه برادلي " بالضغط الخاص المرتبط بالعمل".

في حين يرى بعض الباحثين أنّ مفهوم الإحتراق حديث النشأة فعن إيزابيل قوتيي Gautier.I (1983) أنّ العديد من الباحثين يرجعه إلى السبعينات، وهو مستمد من المصطلحات السيكاترية للإشارة إلى مهنيين يحترقون جسديا وانفعاليا وعلائقيا وسلوكيا، فهو يعكس فقدان تدريجي للطاقة و التحفز .

وترجع البدايات الأولى لمصطلح الإحتراق النفسي إلى الطبيب العقلي والمحلّل النفساني هاربرت فرود نبرجر Freudenberger.H (1974) حيث أدخل هذا المصطلح إلى حيّز الإستخدام الأكاديمي وأضافه إلى ميدان البحث السيكلوجي ، و ذلك من خلال دراساته عن الإستجابة للضغوط التي يتعرّض لها المنشغلون بقطاع الخدمات، و التي أجراها على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية، بمدينة نيويورك، و لاحظ حينها أنّ تصرفاتهم أصبحت أسوأ من تصرفات المرضى.

أشار فرود نبرجر في أول مقال له حول الموضوع، في وسط السبعينات - في إطار فصل المؤسسات الإستشفائية في الولايات المتحدة الأمريكية - أنّ العاملين في القطاع الصحي يلجؤون إلى الإستعمال المؤمّن لعدة موارد مختلفة

لمواجهة ظروف عمل إنفعالية بدرجة أكبر بالنسبة للأوساط الإستشفائية الأخرى وهو ما أطلق عليه آنذاك بالعامية

الأمريكية Burnout و صرّح فرودنبجر H. freudenberger (1981) قائلاً: "أدركت من خلال ممارستي العيادية، أن الأفراد قد يكونون أحيانا ضحايا حرائق مثلهم مثل البنائيات، فتحت تأثير الضغط الناجم عن الحياة في عالم معقد، تلتهب طاقتهم، و مواردهم الداخلية، و كأثما تحت فعل النيران، ولا يبقى إلا فراغ شاسع يحتل دواخل أنفسهم حتى ولو بدت هيأتم الخارجية سليمة نوعا ما" (شريط محمد، 2012، ص 83-84) بالرغم من أن الفضل يعود إلى فرودنبجر في رؤية هذا المصطلح النور في هذا النوع من البحوث الإنسانية إلا أنه اقتصر على التشبيه والمقارنة بين هذا المصطلح وما له من دلالة في بحوث تكنولوجية، في حين مثلت أعمال كرسيتينا ماسلاش (1976) أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية، وباينس Pines الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحترق النفسي، و ذلك من خلال تناولها لأعراضه وأصبح أكثر شيوعا في الثمانينات حيث أن معظم الدراسات في هذه الفترة ركزت على وصف الحالة النفسية للمهني الذي يعمل في قطاع الخدمات الإجتماعية و الإنسانية، و اتضح أن أكثر المهنيين تعرضا للإجهاد و الإحترق النفسي، هم العاملون في مهن، الطب، التمريض، و الشرطة و التدريس . (الوابلي ، 1995 ، ص 9)

عن عبد الله جاد محمود (2005) يقر Bine (1983) أن المؤتمر الدولي الأول للإحترق النفسي الذي عقد بمدينة فيلادلفيا "Philadelphia" في نوفمبر (1981) يعد البداية الحقيقية لتطور مصطلح الإحترق النفسي

حيث شارك فيه الرواد الأوائل للإحترق النفسي و هم : فرودنبجر ، ماسلاش ، بينس ، شرنيس

منذ بداية وصف مفهوم الإحترق النفسي، زادت الدراسات توسعا، و إستقطب العديد من البحوث المعاصرة

وأصبح نقطة تركيز لعدد من الباحثين، فعن أكسل هوفمان Hoffman.A (2005) أن مفهوم الإحترق

النفسي عرف بما لا يقل عن 48 تعريفا في الأدبيات المنشورة لهذا الموضوع في فترة من 1974 إلى 1980 .

(سامية رحال ، 2009 ، ص 37)

2- تعريف الإحتراق النفسي :

أولا : تعريف الإحتراق النفسي لغويا :

ذكر أبو الفضل بن منظور (1956) في لسان العرب أن : الحرق بالتحريك أي النار والتحرق أي تأثيرها في الشيء ، ومنه قول الجاهلي في نهار رمضان : إحترقت أي هلكت بمعنى يشتعل ويحترق ، و يقابله . (أبو المنصور ، 1956 ، ص 136)

استعيرت كلمة Burn-out التي تعبر عن أعراض الإنهاك المهني من ميدان علم الفضاء، حيث تطل هذه الكلمة على الزمن الذي يقع فيه الصاروخ، بعدما يتم استهلاك وقوده بسرعة كبيرة، لذلك يرى كل من كانوي و مورنجس Conui.P&Mauranges.A (1988) أن الإحتراق النفسي أشبه بحالة صاروخ ينفذ وقوده، مما يؤدي به إلى التحطم .

و في نفس المعنى يرى كريستيان جيليفيك Guillevic.C (1991) أن الفعل burn out بالإنجليزية يعني أن نتلف من الداخل، و نختزل تدريجيا إلى حالة الرماد . (شريط محمد ، 2012 ، ص 84)

عن عشوي عبد الحميد (2008) يرى كورن وزملاؤه (2006) أنه لا توجد ترجمة فرنسية مرادفة تماما للمعنى الأصلي لكلمة Burn. out فالأدب الفرنسي كثيرا ما يشير إلى المصطلح بعبارة " Brulure Interne " والتي تقترب من المعنى الأصلي للكلمة الإنجليزية، إلا أنها تثير مظهرا مؤلما، هو أن هؤلاء الأشخاص يعانون نوعا من التخدير الانفعالي .

وتضيف أناس بيرى Perry.A (1997) أن المصطلحات المستعملة تختلف حسب الفترة و الوسط الذي تستعمل فيه إذ تشير إلى أن مصطلح " Usure " الذي يستعمل في بعض الأحيان للتعبير عن هذه الظاهرة

يعتبر غير مناسب، فإذا ما إطلعنا على أي قاموس للغة الفرنسية، سوف نلاحظ أن المعنى الأول " Usure " يرتبط بإتلاف الشيء نتيجة استعماله المتواصل، صحيح أنه في المعنى المجازي يمكن التكلم عن " nerveuse " " Usure " و " Usure des forces " إلخ، لكن المعنى الأول هو الذي يبقى في الذاكرة ، لتساءل بييري Perry في النهاية " هل البشر مثل الأشياء ، يمكن الإستغناء عنها عندما تصبح غير قابلة للاستعمال ؟ و هل يمكن تعويض الأجراء عندما يصبحون غير مفيدين ؟ حتى وإن كانت الإجابة بالنفي ، فإن الضغط الممارس حالياً على الأجراء ، عندما ينتظر المئات من الأفراد فرصة الظفر بمنصب عمل يعيد إلى الذهن المعنى الأول للكلمة " Usure " إذا كيف يمكن في هذه الظروف أن يتعرف الفرد على حالة إنهاكه المهني ، في حين أن التأكيد على ذلك قد يعرضه للطرد من العمل ؟ لذلك تفضل بييري Perry.A إستعمال عبارة Professionnel Epuiment حيث تعرّف القواميس الفرنسية كلمة " Epuiment " بفقدان للقوى الجسمية والذهنية أو نقص قوى الجسم وطاقته الحيوية، غير أن كورتن Corten.PH (2006) يرى أن هذه التسمية تتجه أكثر إلى التركيز على بعد التعب " Fatigue " وإذا كان هذا الأخير موجودا في أغلب الأحيان ، فإنه لا يميز ظاهرة الإحترق النفسي . كما أن هناك من يستعمل مصطلح الإنهاك الانفعالي Epuiment " Emotionnel أو " l'Asséchement Emotionnel " للإشارة إلى الظاهرة ، إلا أن هذا المفهوم لا يمثل إلا بعدا واحدا من أبعاد الإحترق النفسي .

ولم يختلف الأمر في الترجمات العربية لهذا المصطلح حيث إختلف الباحثون في إستعماله فتارة يترجم بالإنهاك النفسي و بالإستنفاد تارة أخرى ، و بالإعياء المهني أو الإجهاد المهني ، كما ترجمت بالتاكل المهني ، فهي كلّها تعابير عن الإرهاق و الإستنزاف الذي يميز هذه الظاهرة ، وتعدّ كلها ترجمة للعبارات الفرنسية التي تمت الإشارة إليها أو ترجمة مفهوم Exhaustion باللغة الإنجليزية ، كما ترجم إلى الإحترق النفسي الذي يبدو الأقرب، و الأكثر دقة للتعبير عن المعنى الأصلي لكلمة Burn Out . (شريط محمد ، 2012 ، ص 84-85)

ثانيا : تعريف الإحترق النفسي إصطلاحا :

أخذ مفهوم الإحترق النفسي عدة تعريفات منذ ظهوره إلى يومنا هذا، وقد كان فرودنبجر freudenberger أول من ذكر مصطلح الإحترق النفسي وأدخله حيز الإستخدام، إلا أنه لم يكن بالشامل والدقي ، لأنه كان يحمل معنى مرادفا للمصطلح الوارد بالقاموس فقد عرفه سنة 1974 بأنه " إفراط الفرد في إستخدام طاقاته، حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته " . (عبد الله جاد محمود ، 2005 ، ص 209)

أما بيلج Bilg.F (2006) عرفه بأنه " حالة من الإستنزاف الإنفعالي والإستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط ، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة " (سامية رحال ، 2015 ، ص 32)

كما أضاف فرودنبجر H. Freudenberger (1981) قائمة لتشخيص مستوى الإحترق تضمنت نفس الأبعاد السابقة و حسب زيد البتال (2000) أن لإسهامات كريستينا ماسلاش Maslach.C تأثير واضح في دراسة الإحترق النفسي فقد أضافت الدراسات الأولى التي أجرتها مع باحثين آخرين بجامعة بيركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح حيث عزفته من خلال تناولها لأعراضه سنة (1976) بأنه " إضطراب يتمثل في التعب الجسمي و الإنفعالي الذي يجلب الوحدة المثيرة لأننا لتجعل منه في ديمومة سلبية ، و تدني مهم في الإنجاز الشخصي، أثناء تعامله مع المرضى " (زيد محمد البتال ، 2000 ، ص 256)

يرى فورت foret (1977) أن الإحترق النفسي هو مجموعة من المظاهر السلبية كالإرهاق و عدم الإهتمام بالعمل ، و عدم الإهتمام بالآخرين، و الشعور بالعجز و السلبية في تقدير الذات . (مطاطلة ، 2010 ، ص 20) ومن التعريفات ذلك الذي قدمه شرنيس Cherniss.C (1980) وهو أن الإحترق النفسي " عبارة عن إنسحاب نفسي من العمل كإستجابة للضغوط ويشعر الفرد بأنه لا يستطيع أن يلي متطلبات وحاجات الآخرين

الذين يستفيدون من الخدمات (مرضى، تلاميذ، عملاء) و تظهر أعراض الإحتراق في نقص الدافعية، و فقد

الحماس و الإثارة و الغياب المتكرر و تعاطي المخدرات " (سامية رحال ، 2015 ، ص 33)

و يعرف أيضا على أنه حالة إهيار الفرد تحت وطأة الضغوط و التوترات التي تفوق إحتماله في العمل أو في الأسرة

أو الظروف التي يتعرض لها. (فرج عبد القادر طه ، 2008 ، ص 238)

أما عبد الرحمان علي أحمد (1992) فيرى أن الإحتراق النفسي هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين

يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين، و هؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون .

(بوبكر دبابي ، 2013 ، ص 34)

و أما تايلور Taylor (1986) قدم تعريفا مبسطا مفاده أن الإحتراق النفسي عبارة عن الإرهاق و إستنفاد القوة

و النشاط . (عوض، 2007 ، ص 13)

و ينظر كيريأكو kyriacou (1987) للإحتراق النفسي على أنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي

الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة . (العياصرة، 2008، ص 96)

و تشير الحرتاوي (1991) للإحتراق النفسي على أنه حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب

تقديم خدمات إجتماعية و إنسانية لأناس كثيرين، و ذلك نتيجة لضغوط العمل و الأعباء الزائدة الملقاة على

عاتق هؤلاء الأفراد . (الخرابشة، 2005، ص 300)

و وفقا لنيومان و ريشل Neumann et Reichel (1993) يعرف الإحتراق النفسي أنه حالة من الإنهاك

البدني و العاطفي ، و تكوين مواقف سلبية إتجاه الذات و المنظمة ردا على الضغوطات التنظيمية المزمنة .

(بوفرة مختار ، 2016 ، ص 18)

بينما أعتبر جولد و روث gold et rothe (1994) الإحتراق النفسي أنه حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن إحتياجاته لم تلبى ، وتوقعاته لم تتحقق ويتصف بتطور خيبة الأمل مصحوبة بأعراض جسمية و نفسية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات . (الظفري، 2010، ص 176)

و يعرفه لازروس Lazaruz (1984) بأنه حالة من الإجهاد نجمت بتأثير الأعباء و المتطلبات المتواصلة و الزائدة الملقاة على الأفراد بحيث تفوق طاقتهم و قدراتهم المهنية . (رشيد رمضان ، 1998 ، ص 18)

أما سبانيول و كابوتو spaniol et cabuto (1999) فقد عرفا الإحتراق النفسي ، بعدم القدرة على التكيف مع الضغوط الناجمة عن متطلبات العمل و الحياة الشخصية ، و أنه لا يسبب الأذى للشخص الذي يتعرض للإصابة به فحسب ، و إنما إلى المستفيذين الذين يتلقون الخدمة أيضا ، و أنه يقلل من الطاقة المتوفرة لمتطلبات العمل و الحياة الشخصية بشكل كبير . (عبد العلي ، 2003 ، ص 48)

و عرف البدوي (2000) الإحتراق النفسي على أنه عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات ، و بالتالي فقدان الإهتمام بالعمل و الشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه . (النادر، 2014 ، ص 194)

و أيضا عرفه عبد الله حسين اللامي و آخرون (2005) على أنه عبارة عن إستنزاف إنفعالي و بدني و عقلي يحدث نتيجة للأعباء و المتطلبات التي يتعرض لها الفرد ، و إن كان من الصعب تحديد جميع العوامل و الأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بالإحتراق النفسي ، كما أنها تختلف من شخص لآخر و من مجتمع لآخر .

(اللامي ، 2005 ، ص 74)

أما أوداغيري و آخرون (2008) فقد أكدوا على أن الإحتراق النفسي هو الشعور بالإجهاد العاطفي و السخرية الناشئة من إستمرار التعرض للمطالب المفروضة على مستويات الطاقة العقلية خلال الإتصال المستمر مع الغير، و ينتج عليه النفور من العمل ، و فقدان الإهتمام ، و التعاطف . (odagiri . 2008 . p226)

و يشير علي عسكر إلى مفهوم الإحتراق النفسي أنه حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني و الإنفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ، فهو يتمثل في مجموعة من الظواهر السلبية منها : التعب ، و الإرهاق ، الشعور بالعجز ، فقدان الإهتمام بالآخرين ، فقدان الإهتمام بالعمل ، السخرية من الغير الكآبة ، الشك في قيمة الحياة و العلاقات الإجتماعية و السلبية في مفهوم الذات . (علي عسكر، 2003 ،ص 122)

تعرف كريستينا ماسلاش الإحتراق النفسي بأنه مجموعة الأعراض التي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤديون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس و تتمثل هذه الأعراض في الإجهاد الإنفعالي و تبدل المشاعر و نقص الإنجاز الشخصي . (زيد محمد البتال ، 2000 ، ص 23)

الإحتراق النفسي بشكل عام هو : عبارة عن حالة الإنهاك الجسمي و الإنفعالي و العقلي تنتج عن الإنهاك الطويل المدى في مواقف مشحونة إنفعاليا و ضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد . (جمعة سيد يوسف ، 2006 ، ص 38)

و في ضوء ما سبق من التعريفات، تعرف الباحثة الإحتراق النفسي على أنه : المرحلة الأخيرة من الضغوط النفسية و هو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل ، مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات و يظهر على شكل إستجابات إنفعالية تشير إلى إتصاف الفرد بضعف حب العمل و إهماله و الشعور بالتوتر أثناء أدائه .

3- علاقة الإحترق النفسي ببعض المصطلحات :

للإحترق النفسي علاقة ببعض المفاهيم الأخرى كالضغط النفسي و القلق و التعب... الخ و من بين هذه المفاهيم مايلي :

1-3 علاقة الإحترق النفسي بالضغط النفسي :

يعتبر سيلبي selye (1936) أن الضغوط لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك النفسي و الإنفعال الذي يصيب الجسم، فأى إصابة جسمية أو إنفعالية كالقلق و الإحباط و التعب لها علاقة بالضغوط .
(sillamy . 1996. P 249)

و الإحترق النفسي و الضغط كلاهما يعبران عن حالة من الإنهاك النفسي و البدني، لكن يختلف الإحترق عن الضغط فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت، و يعرف كما لو كان محترقا نفسيا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور، فقد يكون الضغط داخليا و خارجيا ، و قد يكون طويلا و قصيرا ، و إذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، و يؤدي إلى إنحيار في أداء وظائفه . (جابر، 1995، ص3750)

و تعتبر العلاقة بين الإحترق النفسي و الضغط النفسي عبارة عن علاقة سبب و نتيجة ، حيث أن الإحترق النفسي هو حالة يصل إليها الفرد بسبب تعرضه لضغوط شديدة و مستمرة . (منصوري، 2010 ، ص41)

و قد أوضح الصيرفي (2007) الفرق بين الإحترق النفسي و الضغط وفقا للجدول الذي وضعه المركز القومي للصحة و الأمن الوظيفي الأمريكي . (الصيرفي، 2007 ، ص319)

الجدول رقم (01) : يوضح الفرق بين الإحتراق النفسي و الضغط النفسي

الإحتراق النفسي	الضغط النفسي
- يشعر الفرد بالإرهاك المستمر .	- شعور الفرد بالتعب .
- يعاني الفرد من التوتر الشديد .	- يعاني الفرد من القلق .
- يؤدي إلى الشعور بالملل ، و الضيق من العمل .	- يؤدي بالشعور بعدم الرضا الوظيفي .
- يؤدي إلى إنتهاء الولاء الوظيفي .	- يؤدي لإنخفاض الولاء الوظيفي .
- يؤدي إلى فقدان الصبر و عدم الرغبة في الحديث مع الآخرين .	- يؤدي لتقلب المشاعر .
- يؤدي إلى الشعور بالإحباط الذهني .	- الشعور بالذنب .
- يؤدي إلى عدم شعور الفرد بأنه كثير النسيان .	- يؤدي إلى صعوبة التركيز و نسيان أمور كثيرة .
- يؤدي للإضطرابات النفسية .	- يؤدي إلى تزايد التغيرات الفيزيولوجية مثل ضربات القلب و إرتفاع ضغط الدم .

3-2 علاقة الإحتراق النفسي بالإجهاد النفسي :

الإجهاد عبارة عن عبء إنفعالي زائد ، ناتج عن تعرض الفرد لمطال زائدة فتؤدي إلى الإنهاك البدني و النفسي، و إذا أعتبر قريبا من الإجهاد الإنفعالي فإنه يمثل أحد أبعاد الإحتراق النفسي و عرضا من أعراضه . (العسكري،

2011، ص 6)

يرى ستروم و روثمان storm et rothmann (2003) ان مفهوم الإحتراق النفسي يختلف عن الإجهاد الذي يشكل أيضا الضغط الناتج عن إختلال التوازن بين مطالب العمل و قدرة الإستجابة للفرد ، و من ناحية أخرى الإحتراق النفسي يعتبر المرحلة النهائية التي تنتج عن إختلال التوازن بين المطالب و الموارد المتاحة على المدى الطويل و يرافقه خلل مزمن في العمل ، بل هو نتيجة لضغوط العمل لفترات طويلة و عدم القدرة على مواجهتها

(jasna. 2006. P65)

3-3 علاقة الإحترق النفسي بالقلق :

يعرف جابر عبد الحميد و علاء الدين كفاي (1995) القلق بأنه " عبارة عن شعور بالوحدة و قلة الحيلة و عدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنّها عدائية ". (جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي، 1995، ص320) و قد تلتبس مظاهر القلق بمظاهر الإحترق النفسي كفقدان الإهتمام بالآخرين ، و الشك في قيمة الحياة ، و العلاقات الإجتماعية ، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الإحترق النفسي، فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويكون الفرد في مرحلة الرشد .

و يتكون القلق من مشاعر و أفكار مزعجة قد تصل إلى القلق الحاد مما يشير إلى وجود صراع إنفعالي غير واعي، و قد يتفاقم هذا الصراع فيولد ضغطا على الفرد لا يتحملة ثم يشتد مع الوقت فيتحول إلى الإحترق النفسي .

(الزهراني، 2008، ص13)

3-4 علاقة الإحترق النفسي بالإكتئاب :

إن الإكتئاب بالنسبة لأغلب الناس يعبر عن إستجابة عادية تنتج عن خبرة مؤلمة كالفشل في علاقة، أو خيبة أمل، أو فقدان شئ مهم كالعمل مثلا .

و في سنة (1964) قام "freudenberger" بوصف حالة الإحترق قائلا « أن الشخص المصاب بهذه الحالة يبدو وكأنه يعاني من حالة إكتئاب»، إلا أنه تدارك ذلك في سنة (1980) حيث أكد على أن حالة الإحترق النفسي تختلف كليا عن إضطرابات الإكتئاب، فهي عادة ما تكون محدودة في أحد ميادين الحياة و هو الميدان المهني (و ذلك نظرا لأن مؤشراتهما و أعراضهما تختفي و لا تظهر على الفرد عندما يكون خارج ميدان عمله).

إضافة إلى عدم شعور الفرد بمشاعر الذنب و التي عادة ما تكون مرافقة لإضطراب الإكتئاب، بل إننا نلاحظ شعوره بالغضب و السخط . (بوحارة هناء ، 2012 ، ص 42 - 43)

و حاولت ناتاشا لابريرز Natacha.L (2007) أن تبين وتوضح التشخيص التفريقي بين الإحترق النفسي و الإكتئاب أين بيّنت وجه التشابه و الإختلاف بينهما و هذا ما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم (02) : التشخيص التفريقي بين الإحترق النفسي والإكتئاب

الإحترق النفسي	الإكتئاب
- الإحترق النفسي يأتي بعد تعرض الفرد لضغوط مستمرة، ولفترة طويلة من سنة إلى 05 سنوات ويرجع أساسا لظروف العمل وتنظيمه .	- أسباب الإكتئاب متعددة العوامل، وغالبا غير معروفة عند العميل، إلا في حالة الإكتئاب الإرتكاسي أين تظهر عوامل مفجرة .
- بالإبتعاد عن العمل تحتفي أعراض الإحترق النفسي وييدي المصاب ارتياحا.	- بالإبتعاد عن العمل لا تزول أعراض الإكتئاب ولا ييدي المصاب ارتياحا.
- عدوانية، غضب .	- مزاج مكتئب .
- ضعف المتعة والسرور .	- غياب المتعة والسرور .
- فقدان او زيادة في الوزن بشكل طفيف .	- فقدان أو زيادة في الوزن بشكل كبير .
- مشاكل النوم (صعوبة الدخول في النوم).	- مشاكل في النوم (الاستيقاظ المبكر) .
- عدم وجود أفكار انتحارية .	- أفكار انتحارية .

(المرجع : سامية رحال، 2015 ، ص 38)

3-5 الإحتراق النفسي و علاقته بالتعب :

التعب إحساس جسيمي و نفسي مرهق و مؤلم، يطرأ عقب جهد إرهاق ذهني و حسي و يتغير اتجاهه تلقائياً بالراحة و إنقطاع الضرر المسبب له .

يرى علي عسكر (2003) أن الإحتراق النفسي يختلف عن التعب حيث أن التعب يشكل العلامة الأولى للإحتراق النفسي ، و الإحتراق النفسي يتصف بأنه حالة من الثبات النسبي (ص123) لذا يعتبر أشمل و أعم من التعب، و التعب يمكن أن يصاب به مجموعة كبيرة من الناس ، أما الإحتراق النفسي فيصاب به عدد أقل فليس بالضرورة أن كل من يشعر بالتعب فهو محترق نفسياً ، و إن كان الشعور بالتعب و الإنهاك من سمات الإحتراق النفسي ، هذا الأخير الذي يتسم بالثبات و الإستمرارية و يكون من جراء ظروف العمل و علاقة الفرد مع مجتمع و بيئة العمل و بناء إتجاهات سلبية نحو العمل ، بينما التعب فيظهر في فترات العمل كحالة جسدية أو حتى شعورية سرعان ما تنتهي بعد إنتهاء العمل ، فهو حالة مؤقتة (علي حمدي، 2008، ص178) .

3-6 الإحتراق النفسي و علاقته بالملل و الضجر :

يرى كافري و بيناز kafri.D&Pines.A (1981) أن الإحتراق النفسي يتطابق مع الملل و الضجر و تكمن الفروق بين المصطلحين في أن الإحتراق يشير إلى الإنعكاس النفسي لضغوط العمل في المهن الإنسانية، و يظهر الضجر إستجابة لضغوط العمل في المهن الأخرى . (سامية رحال ، 2015 ، ص 36)

3-7 الإحتراق النفسي و علاقته بالإحباط :

يعرف الإحباط بأنه حالة من الحزن لا توجد بينهما علاقة و بين التطور المنطقي للأحداث ، و قد يكون الشكل المتوسط من أشكال الإحباط نتيجة مباشرة لحدوث أزمة في علاقات العمل ، و قد تتخذ الأشكال الخطيرة من

الإحباط شكل إضطرابات كيميائية حيوية و قد يؤدي الشكل المفرط من أشكال الإحباط إلى الإنتحار .

(جيرمي سترانكس، 2003، ص: 199-200)

إذن هو تلك العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته ودوافعه أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل ، و عليه فإن الإحباط في غالب الأحيان و الذي يشعر به الفرد خاصة في المجال المهني، هو ما يشكل الشكل الرئيسي للضغط و من ثم للإحتراق النفسي، فالإحباط متصل مباشرة بالدافعية فلا نكون محبطين إن لم نكن مدفوعين لتحقيق مشروع ما أو أمر ما . (بوحارة هناء ، 2012 ، ص 45)

3-8 الإحتراق النفسي و علاقته بالتهرب النفسي :

يمكن إعتبار التهرب النفسي بالتمارض أو البحث عن الأعذار، و هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط حين لا يستطيع تأدية مهامه أو لا يريد بسبب اتجاهاته السلبية ، أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد لحماية نفسه، أما الإحتراق النفسي فهو حالة جسمانية و إنفعالية و سلوكية ، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت (معروف محمد ، 2013 ، ص 15).

3-9 الإحتراق النفسي و علاقته بعدم الرضا الوظيفي :

إن عدم الرضا الوظيفي هو إنعدام المشاعر الإيجابية تجاه العمل من حيث الراتب و الترقية و الرضا عن الإدارة المدرسية و عن بيئة العمل بصفة عامة، و إن هذه الحالة و ما يصاحبها من غياب للدافعية في العمل من جانب الفرد لا تعتبر إحتراقا نفسيا ، و مع ذلك ينبغي أخذها بعين الإعتبار لأن إستمرارها يؤدي إلى الإحتراق النفسي . (عسكر، 2003، ص 123)

3-10 الإحتراق النفسي وعلاقته بالكاروتشي :

تعرف كليمنتين فاكلين فيلميني CV (2007) Villeminy. الكاروتشي على أنه مصطلح ياباني يعني الموت من كثرة العمل وهو كلمة تجزأ إلى جزأين KARO وتعني الموت SHI وتعني التعب في العمل، و الذي يمكن أن يكون شكلا من أقصى درجات الإحتراق النفسي . سنة 1988 أُعتبر الكاروتشي KAROSHI كمرض مهني أين قام مجموعة من المحامين بتأسيس مجلس وطني للدفاع عن ضحايا الكاروتشي " KAROSHI " ووصفت UNATA (1989) الكاروتشي KAROSHI على أنه مفهوم طبي اجتماعي أي أن الموت من العمل أو عدم القدرة على العمل ترجع أساسا لأمراض قلبية و وعائية (جلطات دماغية، أزمات قلبية، ضعف قلبي حاد) الذي يمكن للعمل الشاق وضغوط العمل أن يزيد من تفاقم حالتها . كما لم يثبت نهائيا أن كثرة العمل يمكنها أن تكون سبب الموت المفاجئ . وتحقي UCHIYAM سمح لنا بمعرفة العلاقة بين الأمراض القلبية الوعائية، وضغط العمل أين وجدت إرتباطا دالا موجبا بينهما ، كما لم تجد أي إرتباط دال بين الأمراض القلبية الوعائية و ساعات العمل (الحجم الساعي). (سامية رحال، 2015، ص 39)

4- مؤشرات الإحتراق النفسي :

عن علي عسكر (2003) تشير باربرا براهام Barbara.B بأن هناك أربعة مؤشرات أولى ينبغي أن تؤخذ بعين الإعتبار، كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الإحتراق النفسي و هي :

4-1 الإنشغال الدائم :

يقصد به الإستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شرك الإنشغال الدائم فإنه يضحى بالحاضر .

وهذا يعني أن وجوده في إجتماع أو مقابلة يكون جسديا و ليس ذهنيا، و عادة في مثل هذه الحالة، ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية، دون أي إتصال عاطفي مع الآخرين، حيث أن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة و العدد وليس الإتقان و الإهتمام لما بين يديه .

2-4 العيش حسب قاعدة " يجب وينبغي " :

تصبح قاعدة يجب وينبغي هي السائدة في حياة الفرد الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنّه الآخرون، ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر الهين عليه .

3-4 تأجيل الأمور السارة والأنشطة الإجتماعية :

وذلك من خلال الإقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة ولكن " فيما بعد " لن يأتي أبدا، ويصبح التأجيل هو القاعدة أو المعيار في حياة الفرد .

4-4 فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلا :

وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند الإخاذ القرارات، و يرتبط ذلك بما يعرف في الغرب بالشخص المدمن على العمل (Work Alcoholic) و تشير التسمية إلى الفرد الذي أصبح العمل الجزء الأساسي في حياته، بصورة تخل بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية و الإنفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل . (علي عسكر، 2003 ، ص 123)

5- أعراض الإحتراق النفسي :

للإحتراق النفسي مجموعة من الأعراض التي تميّزه عن غيره من الظواهر وقد قام بعض الباحثين بتصنيف هذه الأعراض من بينهم " سيدولان " (cedoline 1992) فقد قدم تقديمًا شاملاً لأعراض الإحتراق النفسي، مشيرًا إلى أنه من النادر أن تجد شخصًا خاليًا من أي من هذه الأعراض و التي أهمها :

1-5 الأعراض الجسمية : تتمثل في :

- الإجهاد و الإستنزاف .
- تشنج العضلات والآلام البدنية .
- إبتعاد الفرد عن الآخرين .
- إرتفاع ضغط الدم .
- تناول الأدوية والكحول .
- أمراض القلب والصحة العقلية .

2-5 الأعراض العقلية " المعرفية " : و تتمثل في :

- ضعف مهارات صنع القرار .
- عيوب في معالجة المعلومات ومشكلات " مخاطر " الوقت .
- التفكير المفرط بالعمل .

3-5 الأعراض الاجتماعية : تتمثل في :

- إعطاء الموظف وقته كاملاً لعمله على حساب نفسه وبدنه .
- الإنسحاب الإجتماعي .

- السخرية والتذمر .
 - الفاعلية المنخفضة والدعابة الساخرة .
 - تفريغ الضغط في البيت .
 - الإرتباطات المنفرة و العزلة الإجتماعية .
- 4-5 الأعراض النفس - عاطفية : تتمثل في :

- التبرير أو الإنكار .
- الغضب .
- الإكتئاب .
- جنون العظمة .
- اللامبالاة " اللإنسانية " و " إنتقاص الذات " الإستخفاف بها .
- الإتجاهات المتحجرة و المقاومة الشديدة للتغيير .

5-5 الأعراض الروحية :

عندما يصل الإحتراق النفسي لمراحله النهائية فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا وتصبح أعراض الضغط الجسدية منظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية وتصبح فاعلية العمل ضعيفة وتضيع العلاقات الإجتماعية بشكل كبير، وتصبح الحاجة إلى التغيير أو الهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير العامل وعندها لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد وتغيير الوظيفة والعلاج النفسي والحزن والإنتحار في بعض الحالات .

(أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007 ، ص 17)

وحسب مصطفى حسن عبد المعطي هناك أعراض تظهر في مجال العمل وهي :

- الشعور بالتعب والعجز والضغط والإرهاق وضعف الطاقة والقوة في أداء العمل .
- فقدان الإهتمام بالآخرين.
- اضطراب النوم.
- الشكوى من عدم القدرة على القيام بأشياء جديدة كما كان يفعلها من قبل.
- قلة الإبداع و الابتكار في مجال العمل.
- تجنب إتخاذ القرارات أو التردد في إتخاذها.
- تكرار الشعور بالصداع والغثيان وآلام الظهر.
- إنخفاض الإنجاز الشخصي إذ ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون إتصال عاطفي مع الآخرين.
- الإنشغال الدائم ، فعند وجوده في إجتماع أو مقابلة يكون وجود جسدي و ليس ذهني.
- فقدان الرؤية أو المنظور حيث كل شيء عنده مهما عاجلا ، و النتيجة الإهمالك في العمل بدرجة يفقد معها الفرد روح المرح . (حسن مصطفى عبد المعطي ، 2006 ، ص 92)

و الجدول التالي يوضح أعراض الإحتراق النفسي :

جدول رقم (03) : أعراض الإحترق النفسي

الأعراض الجسمية	الأعراض العقلية (المعرفية)	الأعراض الإجتماعية	الأعراض النفس عاطفية	الأعراض الروحية
- الإجهاد و - الإستنزاف . - تشنج العضلات - والآلام البدنية . - ابتعاد الفرد عن الآخرين . - ارتفاع ضغط الدم . - تناول الأدوية والكحول . - امراض القلب والصحة العقلية	- ضعف مهارات صنع القرار . - عيوب في معالجة المعلومات ومشكلات "مخاطر" الوقت . - التفكير المفرط بالعمل .	- إعطاء الموظف وقته كاملا لعمله على حساب نفسه وبدنه - الانسحاب الاجتماعي . - السخرية والتدمر . - الفاعلية المنخفضة والدعابة الساخرة . - تفرغ الضغط في البيت . - الارتباطات المنفرة والعزلة الاجتماعية .	- التبرير أو الإنكار - الغضب . - الإكتئاب . - جنون العظمة . - اللامبالاة " اللانسانية " و " انتقاص الذات " الاستخفاف بها . - الاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير .	- الثقة بالنفس متدنية . - تصبح الأنا مهددة من كل شيء .

من إعداد الطالبة

6- مراحل الإحترق النفسي :

يمر الفرد بعدد من المراحل حتى يصل لدرجة الإحترق النفسي وهذه المراحل كما يلي :

1-6 مرحلة الإنذار لرد الفعل : Alarm Stage

وفيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغط، و من هنا يبدأ التوافق الحقيقي ، ويحدث فيها

أن يستجيب الجسم للضغط من خلال أنه يفرز هرمون الدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم ، ومن أعراض

زيادة إفرازه سرعة دقات القلب ، و سرعة التنفس ، و شد العضلات .

2-6 مرحلة المقاومة : Resistance Stage

تنشأ بوصفها نتيجة إذا إستمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط ، و فيها تحتفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى ، و يرجع الشخص إلى حالته الطبيعية ، و لكن في حين إستمرار الموقف الضاغط فإنه يحدث فيها بداية الإحساس بالتعب ، و التوتر ، و عدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى و الضغوط .

3-6 مرحلة الإنهاك : Exhaustion Stage

و تحدث إذا إستمرت المواجهة بين الجسم و الموقف الضاغط لمدة طويلة ، عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة (متدهورة) ، مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى ، و لكنها عند عودتها تكون بصورة أشد و أصعب ، و قد تؤدي بالفرد إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة ، ويكون الفرد فيها أكثر عرضة للأمراض و عدم القدرة على إتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين . (فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 98) ، (brown ,2006 ,p16)

أما "ماتيسون و أنفاسيفس" "Matteson & Anvancevich" يرى أن ظاهرة الإحتراق النفسي لا تحدث فجأة ، و إنما تتضمن المراحل التالية :

1. مرحلة الإستغراق " involvement " :

و فيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ، و لكن إذا حدث عدم إتساق بين ما هو متوقع من العمل و ما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الإنخفاض .

2. مرحلة التبلد " Stagnation " :

هذه المرحلة تنمو ببطء و ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا ، وتقل الكفاءة و ينخفض مستوى الأداء في العمل و يشعر الفرد بإعتلال صحته البدنية ، و ينقل إهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة ، كالهوايات و الإتصالات الإجتماعية و ذلك لشغل أوقات فراغه .

3. مرحلة الانفصال " Détachement " :

و فيها يدرك الفرد ما حدث ، و يبدأ في الإنسحاب النفسي و إعتلال الصحة البدنية و النفسية مع إرتفاع مستوى الإجهاد النفسي .

4. المرحلة الحرجة " Juncture " :

و هي أقصى مرحلة في سلسلة الإحترق النفسي ، و فيها تزداد الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية سوءًا و خطرا و يحتل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ، و يصل الفرد إلى مرحلة الإحتياج و الانفجار و يفكر الفرد في ترك العمل، و قد يفكر في الإنتحار . (إيمان محمد مصطفى زيدان، 1998 ، ص 11)

و يرى فرج طه أن ظاهرة الإحترق النفسي تحدث خلال ثلاث مراحل هي :

المرحلة الأولى : يحدث الإرهاق الانفعالي نتيجة لمتطلبات العمل الكثيرة جدا .

المرحلة الثانية : يفقد الفرد الحساسية الشخصية نحو الآخرين من حوله .

المرحلة الثالثة و الأخيرة : و تتميز فيها مشاعر الفرد بعدم الإنجاز ، و هنا تظهر مشاعر الإحباط و العجز. و يشعر الفرد أو يعتقد في هذه المرحلة أن جهوده قد فشلت في تحقيق النتائج المطلوبة ، و بالتالي فإنه قد يكف عن المحاولة . (فرج طه ، 2010 ، ص 13).

7- أسباب الإحترق النفسي :

7-1 أسباب شخصية :

يختلف الأفراد في قدراتهم و حاجاتهم ، حيث أن الفروق الفردية عامل مهم في التأثير على إستجابة الفرد للمواقف الضاغطة فالأفراد يختلفون في درجة الإستجابة لموقف معين فما يكون مصدر ضغط لفرد ما يمكن أن لا يراه البعض مصدر ضغط، وتسهم بعض الخصائص الشخصية في الإصابة بالإحترق النفسي ، ونعرض هنا لبعض المتغيرات الديموغرافية وتأثيرها على عملية الإحترق النفسي :

1/ الجنس :

على الرغم من أن البعض يعتقد بعدم وجود علاقة واضحة بين النوع و الإصابة بالإحترق النفسي إلا أن بعض الدراسات الأخرى توضح أن النساء و الرجال غالبا ما يعانون من مستويات مختلفة من الإحترق فالنساء أكثر عرضة للإصابة بالإحترق بحكم المهام الأخرى المنوطة بهم و لأنهم معرضين للإستنزاف الوجداني بشكل كبير، بينما نجد أن الرجال أكثر عرضة لعدم القدرة على تشخيص الإتجاه المناسب إتجاه الأفراد الذين يعملون معهم .

2/ السن :

يعتبر متغير السن من أكثر المتغيرات الشخصية ثباتاً في علاقته بالإحترق النفسي حيث تؤكد بعض الدراسات إنتشار الإحترق بين الشباب الأصغر سناً قياساً بالموظفين الذين تزيد أعمارهم عن الثلاثين أو الأربعين سنة و يعزى ذلك لخبرة الموظفين الأكبر سناً و تطبيقهم إستراتيجيات فعالة ساعدتهم على مواجهة الإنهاك العاطفي .

3/ الحالة الإجتماعية :

إن الأفراد المتزوجون أقل عرضة للإصابة بالإحترق من الأفراد غير المتزوجين فالأطفال و الأسرة يكونوا مصدر للمشاعر الحية و يمثلوا حاجزاً يحول دون فقدان المشاعر ، و أولئك الذين لديهم أسر غالباً ما يكونوا في عمر متقدم و أكثر نضجاً و لديهم أهدافاً و طموحات أكثر عقلانية .

4/ الوظيفة :

لقد إنحصر الإحترق النفسي بشكل تقليدي على أولئك الذين يعملون في الخدمات الطبية و من ثم المهن و الخدمات الإنسانية و المعلمين و المتعاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة و رغم ذلك فإن الأمر اليوم إتسعت دائرته ليصل إلى وظائف أخرى كالطيارين و المتعاملين مباشرة مع العملاء و قد يمس الإحترق بعض الأوجه الأخرى التي لا تتعلق بالعمل مثل ظاهرة الإحترق النفسي في الزواج و ظاهرة الإحترق بين الآباء بل لقد أعدت دراسات لإحترق المراهقين و يقول كل من بينس و أرنسون Pines & Aronson إن ظاهرة الإحترق النفسي ليست مجرد خطر مهني بل أصبحت تمس كافة مجالات الحياة .

5/ نمط الشخصية :

تشير العديد من الدراسات إلى أن نمط الشخصية يؤثر على كلا من الإفصاح عن الإحترق النفسي و إستعداد المرء لمكافحة هذا المرض ، فالأفراد العرضه للإصابة بالإحترق النفسي يتسموا بالحساسية المفرطة و النموجية و التوجه الإنساني و يتأذون كثيرا من معاناة الآخرين و يصعب عليهم وضع حدود للعلاقات الإنسانية ، و غالبا ما يكون هؤلاء الأفراد غير قادرين على التحكم و السيطرة على المواقف ، و من ثم يخضعون بصوره سلبيه إلى مطالب هذا الموقف ، و من السهل أن يصبحوا أكثر عرضه للإستنزاف الوجداني.

7-2 أسباب وظيفية :

إن بيئة العمل المختلفة تسمح بتنظيم مستويات من الضغوط و الإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن مما يؤدي في النهاية إلى الإحترق النفسي و خاصة في المهن الإنسانية لأن هناك إتصال مباشر وتكرار في التفاعل المركز مع العملاء حيث أن جوهر هذه المهن الإحتكاك الدائم مع العملاء و مشاكلهم و هذا هو المصدر الرئيسي للإحترق ، و تتمثل العوامل الوظيفية فيما يلي :

1/ غموض الدور :

ينتج عن عدم وضوح التوجيهات التي يتلقاها الموظف من رؤسائه أو عدم وضوح مسؤوليات و مهام الموظف طبقاً لبطاقة الوصف الوظيفي كما يعزى غموض الدور لإفتقاد الفرد للمعلومات اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بإجراءات العمل و حدود سلطاته و مسؤولياته إضافة لعدم تلقي الموظف تغذية راجعة على أداء العمل لتقليل الغموض الخاص به ، و يعتبر غموض الدور سبباً في زيادة التوتر و إنخفاض الرضا الوظيفي و عدم الثقة بالنفس مما يؤدي للتفكير في ترك العمل .

2/ صراع الدور :

و يتمثل صراع الدور في عدم الإنسجام أو عدم التوافق بين توقعات العميل و توقعات الرئيس المباشر و كذلك تعارض دور الفرد الوظيفي مع مفاهيمه و قيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو الإثنين معا كأن تتطلب الوظيفة العمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة مما يتعارض مع متطلبات دوره في الأسرة .

3/ عبء العمل :

هناك نوعان من عبء العمل (كمي و نوعي) العبء الكمي يعني حجم العمل اليومي سواء بالزيادة أو بالنقصان و يذكر عويد المشعان (2000 ، 69) أن الفرد الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل يقع تحت وطأة مستويات عليا من الضغوط مما يترتب عليه زيادة في ضربات القلب و إرتفاع ضغط الدم . أما عبء العمل النوعي فتعني صعوبة العمل و مستوى تعقيده، حيث يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة و المهارة اللازمة لأداء العمل .

إن أكثر مصادر الضغوط شيوعا هي تلك المتعلقة بالعبء الزائد عن العمل حيث أنها تؤثر على الحالة الإجتماعية للفرد .

4/ بيئة العمل :

هناك عوامل أخرى تتسبب في الإحتراق النفسي مثل العزلة ، مصادر التدريب على الوظيفة ، بيئة العمل ، قصور المساندة الإجتماعية سواء من المشرفين أو من الزملاء، نقص الحوافز، نقص الإستقلالية ، الطموح الوظيفي ، كل هذه العوامل تخلق الشعور بالفشل و عدم الجدوى ، و الإحساس الأكثر شيوعا و المرتبط بضغوط العمل هو الشعور بالتناقض . (امل فلاح فهد الهملان ، 2008 ، ص 23 - 24 - 25 - 26)

ومن خلال أربعة عشرة دراسة إستعرضها ماهر (1983) والتي بحثت أسباب وأعراض الإحترق النفسي ، تبين له وجود ثمانية أسباب رئيسية تندرج تحت عوامل فردية شخصية و عوامل تنظيمية ، و هذه الأسباب هي :

- 1) العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة .
- 2) غموض الدور، و توسيعه ليشمل أعمال و واجبات ثانوية كثيرة .
- 3) فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج .
- 4) الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية .
- 5) الزيادة في عبء العمل و تعدد المهام المطلوبة .
- 6) الرتابة و الملل في العمل .
- 7) ضعف إستعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل .
- 8) الخصائص الشخصية للفرد . (العياصرة، 2008 ، ص102)

من المهم في هذا السياق أن نفهم أمرين أساسيين ، أولهما أن الأسباب الرئيسية للإحترق النفسي لا تقع داخل الشخص الذى يعانى منه ، فالسبب الأكبر يقع في بيئة العمل المختلفة التي تسمح بتعظيم مستويات الضغوط و الإحباط ، و القهر لفترات طويلة من الزمن ، في الوقت الذى تتيح فيه مكافآت ضئيلة لمواجهة كل ذلك ، و ثانيهما إننا إذا أخذنا بنظرية دورة العمل (تعلم - ممارسة - تعليم) فإن هناك احتمالاً بأن الإحترق النفسى يحدث عدة مرات خلال حياتنا العملية ، و ذلك متى أتقنا تماماً وظائفنا الجديدة التي إستلمناها . (جمعه سيد يوسف، 2006، ص 40)

و من خلال دراسة بدران توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب ومصادر الإحترق النفسي ، و هذه النظريات تركز على ثلاثة مستويات :

- المستوى الفردي أو الشخصي .
- المستوى التنظيمي أو الإداري .
- المستوى الاجتماعي .

وستتناول فيما يلي كل مستوى من المستويات السابقة ، بشيء من التفصيل على النحو التالي :

1) المستوى الفردي أو الشخصي :

من الأسباب الشخصية و الفردية ما يلي :

- مدى واقعية الفرد في توقعاته و آماله ، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم و الإحترق .
- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل ، فزيادة حصر الإهتمام بالعمل يزيد من الإحترق .
- الأهداف المهنية ، حيث و جد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
- مهارات التكيف العامة .
- النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد .
- درجة تقييم الفرد لنفسه .
- الوعي و التبصر بمشكلة الإحترق النفسي .

2) المستوى التنظيمي أو الإداري :

إن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، و قد تم التوصل إلى

ثلاثة إفتراضات هي :

- تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي و القلق إلى أن فقدان الإمكانيات و الكفاءة من أهم أسباب الضغط و القلق، و أن إستمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز حيث يداخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل ، Learned Helplessness المتعلم أي شيء لتحسين وضعه، و هذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الإحترق النفسي ، حيث يفتقر الفرد إلى المصادر و النفوذ لحل المشاكل التي تواجهه، مما يسب له لشعور بالضغط، و في حالة إستمراره يحدث الإحترق .
- تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الإستثارة، و لذلك فان العمل الرتيب الخالي من الإثارة و التنوع و التحدي يؤدي إلى الضغط و الإحترق النفسي ، فأبي فشل يواجه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا، و الضغط، و بالتالي الإحترق، فالكثيرون يأتون إلى عملهم متوقعين الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين ، و عملاء يعترفون بالجميل، و يقدرون جهودهم ، و عملاً مشوقاً و مثيراً ، فضلاً عن الإستقلالية و في نفس الوقت يريدون راتباً كافياً ، و فرصاً للترقية و التطور الوظيفي ، كما يريدون مسئولين متفاهمين و أكفاء، و شعوراً بالإبجاز، هؤلاء غالبا ما يصابون بخيبة الأمل. و مع أن درجة الرضا الوظيفي المنخفضة ليست هي الإحترق إلا أنها تمثل تحديراً لما سيأتي .
- للمناخ الوظيفي في المؤسسة و التركيبة الوظيفية دخل في عملية الإحترق، و هنا تبرز أهمية دور القيادة و الإشراف و طبقاً لكتابات جولدنبرج Goldenberg يميل الإداريون في مؤسسات الخدمات الإنسانية و من ضمنها المدارس إلى إفتراض أن المؤسسة أيا كان نوعها، يجب أن تركز على حاجات المستفيدين من خدماتها، و إهمال حاجات القائمين بالمسئولية فيها، كما أنها تخلق تركيبة إدارية وظيفية و أسلوب تحكم من أجل محاسبة هؤلاء العاملين إذا ما خرجوا عن الخط المرسوم ، الأمر الذي يؤدي إلى خلق أنظمة إشرافية إستبدالية و صراعات بين العاملين و الإدارة ، و تزايد المسافة بينهم ، يضاف إلى هذا أن ظاهرة الإحترق النفسي

ظاهرة معدية ، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الإحترق النفسي فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون نسبة عالية .

3) المستوى الاجتماعي :

هناك عدداً من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادراً للإحترق النفسي منها :

- التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي حدثت في المجتمع ، و ما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.
- طبيعة التطور الاجتماعي و الثقافي و الحضاري في المجتمع ، التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعماً جيداً من المجتمع ، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للإحترق النفسي . (منى بدران ، 1997 ، ص 63 - 65)

8- أبعاد الإحترق النفسي :

أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان ماسلاك و جاكسون (Maslach & Jackson , 1981) حول ظاهرة الإحترق الوظيفي إلى وجود الأبعاد التالية التي تختص بهذه الظاهرة و هي :

- البعد المتعلق بالإجهاد الإنفعالي أو النفسي Emotional Exhaustion
- البعد المتعلق بتبيلد الشعور Depersonalization
- البعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز Lack of Personal Accomplishment

و فيما يلي شرح تفصيلي لهذه الأبعاد الثلاثة :

البعد الأول : و يتمثل في فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات ، و الروح المعنوية ، و كذلك فقدانه للإهتمام و

العناية بالمستفيدين من الخدمة ، و إستنفاده لكل طاقاته ، و إحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة و هذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط و الشد النفسي ، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادرا على الإستمرار في العطاء أو تأدية م مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل . و من الأعراض الشائعة للإرهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة و الفزع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم و تحدث حالة الإرهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية و العاطفية المفرطة من قبل الجمهور الذين يتلقون خدماتهم . و يعكس مصطلح الإرهاك العاطفي فرضا أساسيا مهما لباحثي ظاهرة الإحتراق، فأعراض الإحتراق متصلة إلى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم إنغماسا كبيرا في العمل كما يفترض حالة من التيقظ المسبق ، على عكس الضجر ، الذي قد يشعر به من يشغلون الوظائف الذين يكون عملهم على وتيرة واحدة أو يتسم بالملل .

البعد الثاني : وهو الشعور بتدني الإنجاز الشخصي ، الذي يتسم بالملل نحو تقويم الذات تقويما سلبيا ، و شعور الأفراد من خلاله بالفشل ، و كذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل و الإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين . و يحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الإلتزام الشخصي في علاقات العمل . و تتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به بإستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه أو في الشعور كما لو كان الفرد في سفينة تغرق بوسط البحر و تتلاطمها الامواج في كل إتجاه .

و لم يحظ هذا العنصر الذي قدمته كل من ماسلاك و جاكسون إلا بالقليل من الإهتمام بين الباحثين . و لكن الدراسات المتعلقة بالإفتقار إلى الدوافع في أداء العمل تبين أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد بإستمرار في تقديم نتائج إيجابية ، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر و الإكتئاب ، و عندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة ، فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات .

البعد الثالث : (فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل) فيتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم ، سواء كان هؤلاء المستفيدون من داخل المنظمة أو خارجها . و يعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء و ليس كبشر . و في هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة ، و التشاؤم ، و كثرة الانتقاد ، و توجيه اللوم لزملائه في العمل ، و كذلك للمستفيدين و المنظمة ، كما يتسم الموظف في هذه الحالة بالبرود ، و عدم المبالاة ، و الشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة ، و قلة العناية بهم . و كثيرا ما ينعكس ذلك على تسمية الموظف للأشياء . فعلى سبيل المثال ، تظهر معاملة الموظف الآلية للمستفيدين و عدم إكترائه بهم من خلال إشارته إلى مستفيد معين بالقول إن " : ال ... في غرفة 304 " بدلا من استخدام إسم الشخص المعني . كما ينعكس في فلسفته للمواقف المختلفة في العمل ، و في الإنسحاب من خلال اللجوء إلى الفترات الطويلة للراحة ، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل ، و كذلك في الإستخدام المفرط للمصطلحات الفنية الخاصة بالعمل . و في الواقع فإن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف و الذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ . و بالتالي فإنه يمثل وسيلة للتعامل مع الإستنزاف العاطفي للموظف ، و يستخدم كوسيلة دفاعية لتقليل من الشعور بالذنب و الإحباط الناتجين عن العمل . و تعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة و ضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف . (أبو مسعود سماهر ، 2010 ، ص 40 - 41)

9- مستويات الإحترق النفسي :

يشير سبانيول Spaniol (1979) إلى أن الإحترق النفسي ما هو إلا مجموعة مشاعر إرتبطت بروتين العمل ، وقد حدد له ثلاثة مستويات هي :

1-9 إحتراق نفسي متعادل :

هذا النوع من الإحترق يأتي نتيجة عن نوبات قصيرة من التعب ، و القلق ، و الإحباط ، و التهيج .

2-9 إحتراق نفسي متوسط :

و هذا يأتي بعد إستمرار الأعراض السابقة لمدة ثلاث أسابيع على الأقل .

3-9 إحتراق نفسي شديد :

وهذا ينتج عنه أعراض جسيمة ، كالقرحة ، و نوبات الصداع الشديد ، و آلام الظهر المزمنة .

و ليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر إحتراق نفسي معتدلة و متوسطة من حين لآخر ، و لكن عندما تزداد

هذه المشاعر، و تصبح مستمرة ، و تبدأ في شكل أمراض جسمية و نفسية مزمنة فهنا يصبح الإحترق النفسي

يشكل مشكلة خطيرة (سالم بن محمد الفياني ، 2013 ، ص55 - 56)

10- مظاهر الإحترق النفسي :

إن الإحترق النفسي يمثل إستجابة للضغط النفسي الناتج عن ضغوط العمل التي تتصل بالفرد مباشرة و من أهم

مظاهره مايلي :

1-10 الإجهاد الإنفعالي :

يمثل إستنفاد المصادر العاطفية لدى العامل إلى المستوى الذي يعجز فيه عن العطاء .

10-2 تبلد المشاعر تجاه العمل :

تمثل حالة العامل الذي ينشأ لديه اتجاه سلبي و اتجاهات ساخرة نحو العمل ، و هي مرتبطة نوعا ما بالإجهاد الإنفعالي .

10-3 شعور النقص بالإنجاز :

يمثل ميل العامل إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بعمله .

10-4 عدم الرضا المهني :

يمثل عدم الشعور بالإكتمال و الإنجاز النابع من العامل .

10-5 إنخفاض مستوى المدرك :

يمثل إنخفاض المستوى المدرك من قبل العامل للمساندة الإدارية له . (عكاشة، 1999 ، ص 97)

11- مصادر الإحترق النفسي :

من أبرز مصادر الإحترق النفسي ما يلي :

11-1 أعباء العمل الزائدة عن الحد : أي تحميل الفرد أعباء أكثر من طاقته ، و للتعبير عن تلك الحالة ، فقد

أشار علي حمدان " 2002 " إلى نمطين ينطبقان عن هذه الحالة هما :

- **العبء الكمي** : بحيث يكون الفرد مثقلا بالأعمال الضخمة المطلوبة منه في أوقات العمل المسموح به ، و

من الواضح أن هذا الأخير يكون مصدرا مهما من مصادر الضغوط التي تتسبب في حدوث الإحترق

النفسي .

- **العبء الكيفي** : هو يتمثل في وجود صعوبة شديدة لأداء هذا العمل ، و هو ما يُعرف بزيادة الحِمل ، و تتمثل في عدة عوامل مثل عدم وجود وقت كافي لإنجاز متطلبات العمل ، و زيادة المسؤولية ، و عدم وجود دعم و مساندة إجتماعية ، و بالتالي فإن العمل ينطوي على أعباء زائدة جدا ، و على ضغوط نفسية .
- 11-2 ضغوط مرتبطة بالدور** : يمثل دور الفرد في مجال العمل مصدرا من مصادر الضغوط النفسية ، حيث يوجد هناك جانبين لدور الفرد يجعلانه مصدرا لمثل هذه الضغوط هما غموض الدور و صراع الدور .
- **غموض الدور** : هو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور المعلومات الكافية لأداء دوره بشكل مناسب أو حينما تكون المعلومات التي تلقاها قابلة لأكثر من تفسير، و قد تحدث المواقف الغامضة في الوظائف التي تتسم بوجود فاصل زمني بين تنفيذ الإجراء و نتائجه المترتبة ، أو حينما يكون القائم بالدور عاجز عن رؤية نتائج تصرفاته و أعماله .
- **صراع الأدوار** : صراع الدور يحدث عندما يواجه العامل مطلبين متعارضين و الإبقاء على أحدهما يتعارض مع تحقيق الآخر، قد تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة و السفر لمسافات بعيدة مما يتعارض مع دوره كأب أو زوج .
- 11-3 تقييم الأداء** : يمثل تقييم الأداء مصدرا مهما من مصادر الضغوط النفسية بالنسبة للعديد من الأفراد ، فالتقييم السيئ و الغير موضوعي يمكن أن يكون له تأثير في مستقبل الفرد، وربما يؤدي إلى الطرد أو فقدان الوظيفة ، لذا فتقييم الأداء يعد مصدرا من مصادر الضغوط النفسية .
- 11-4 التغيير** : أي تغيير في حياة الفرد يتطلب منه إعادة التوافق ، فحياة الفرد عبارة عن سلسلة من الأحداث المتلاحقة المتغيرة ، فالفرد الذي ينظر إلى التغيير على أنه أمر مثير و يعدّه نوع من التحدي هو أقل عرضة للضغوط النفسية ، على عكس من يراه بأنه نوع من التهديد مثير للربح ، فمن المحتمل أن يتعرض

لضغوط شديدة ، و بالتالي فإن نظرة الفرد هي التي تجعله يدرك أو يتفاعل معه ، و ليس تغيير نفسه مما يجعله مصدرا من مصادر الضغوط النفسية .

11-5 مشكلات التطور المهني : ينشأ هذا النوع من الضغوط عندما يفشل الفرد في أن يسبق غيره في

الوصول إلى النمو في عمله ، مما يعرضه للإحباط الشديد .(حاج سعيد فتيحة، 2016 ، ص 35 – 36)

12- آثار الإحتراق النفسي :

من الناحية النفسية ، الإحتراق النفسي ما هو إلا إنعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة . و العملية تبدأ عند ما يشتكي المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله و التخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات و التغيرات في الإتجاهات و أنواع السلوك المصاحبة للإحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً و تحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي . بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة و هي:

- 1/ تقليل الإحساس بالمسئولية .
- 2/ تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي .
- 3/ إستنفاد الطاقة النفسية .
- 4/ التخلي عن المثاليات و زيادة السلبية في الشخص .
- 5/ لوم الآخرين في حالة الفشل .
- 6/ نقص الفعالية الخاصة بالأداء .
- 7/ كثرة التغيب عن العمل وعدم الإستقرار الوظيفي .(نوال الزهراني ، 2008 ، ص 27)

و قد صنف عبد السليم عبد العلي (2003) هذه الآثار إلى ثلاثة مجموعات هي :

1) الآثار المترتبة على الفرد نفسه :

و تتمثل في تكوين اتجاهات سلبية نحو ذات الفرد، نتيجة عدم قدرته على الإنجاز و ضعفها، و القلق اليومي من إحتمالية فصله عن العمل، و إنطفاء شعلة حماسه و إندفاعه للعمل ، و التفكير في ترك المهنة و الإنتقال للعمل في مهنة أخرى نتيجة لما يواجهه من ضغوط في المهنة التي يعمل فيها .

2) الآثار المترتبة على العمل الذي يقوم به :

إن عدم الرضا عن الوظيفة التي يشغلها الفرد ، و تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل مثل لامبالاة و التشاؤم يؤدي إلى تدني مستوى دقة أداء العمل الذي يقوم به .

3) الآثار المترتبة على الآخرين المحيطين بالفرد :

و تتمثل في عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ، و محاولته الجادة لفك العلاقة معهم ، و الإنسحاب و الإنطواء المتمثل في عدم الرغبة في الظهور أمام الناس ، و عدم القدرة على التعامل مع أفراد العائلة و الأصدقاء ، و فقدان فن محادثتهم، بالإضافة إلى تكوين اتجاهات سلبية نحوهم .

و كل ذلك يؤدي إلى تحطيم حياة الفرد المهنية و الشخصية ، هذا في مجال علاقاته الإجتماعية ، أما بخصوص تعامل الفرد مع المستفيدين فيحمل الفرد اتجاهات سلبية نحوهم، و عدم الرغبة في تقديم المساعدة لهم ، أو التعامل معهم .(عبد العلي، 2003، ص 54)

13- نظريات الإحتراق النفسي :

هناك عدة نظريات فسرت عملية الإحتراق النفسي ، و هناك أربعة نظريات نفسية تناولت ظاهرة الإحتراق

النفسي و هي :

- أولا : النظرية السلوكية .

- ثانيا : النظرية المعرفية .

- ثالثا : النظرية الفرويدية

- رابعا : نظرية سييلي (G.A.S) seyle .

و سوف نعرض بإيجاز هذه النظريات .

1-13 النظرية السلوكية :

يرى واضعو هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيائية و البيئية ، و لم تتجاهل هذه النظرية مشاعر و

أحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الإرادة و الحرية و العقل ، و حسب

السلوكيين فإن الإحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق و الغضب ، لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى

أن الإحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية ، و إذا ما تم ضبط تلك العوامل فإن من السهولة بمكان التحكم

بالإحتراق النفسي و هذا ما تؤمن به العديد من الدراسات و النظريات العلمية حاليا في أهمية و ضرورة تعديل

السلوك لضمان درجة عالية من الأداء و الإنتاجية في مختلف مجالات العمل . (سعاد مخلوف،2012،ص96-97)

13-2 النظرية المعرفية :

يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي ، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية ، وهذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف ، و يسعى إلى الإستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها ، و إذا كان هذا الإنسان قد إستطاع أن يدرك الموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا ، و المعنوية العالية ، و التكيف الإيجابي معه ، في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السليبي ظهور أعراض الإحتراق النفسي عليه . (سعاد مخلوف ، 2012 ، ص 97)

و ترى النظرية المعرفية إن السلوك الإنساني ليس محددًا بموقف مباشر يحدث فيه ، إذ أن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف و السلوك ، فالإنسان يفكر عادة عندما يكون في موقف معين ، و من ثم يستجيب وفقا لطبيعة فهمه و إدراكه لهذا الموقف .

و عليه فإن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الإستقلالية عن البيئية في سلوكه أو في طرق تفكيره ، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط ، بل أضافت إليه أثر محددات السلوك و بشكل خاص الدافعية .

و عليه فإن الإحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية ، إذا كان إدراكه للموقف سلبيا و كانت دافعيته منخفضة . (الشيخ ، 2011 ، ص 29)

3-13 النظرية التحليل النفسي :

ركز فرويد Freud على ثلاث مكونات الشخصية (الهو ، الأنا ، الأنا الأعلى) و حدد لكل مكون دوره في نمو الشخصية و تفاعلها لذلك فقد نظر للإضطراب و المرض الذي يصيب الفرد على ضوء الصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة (جمعة، 2001، ص68)

و فسرت هذه النظرية الإحترق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة و ذلك مقابل الإهتمام بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد ، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية ، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للربغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الإحترق النفسي ، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا الأعلى لها و حدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به ، و فقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها ، كما أنه يمكن إستخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحترق النفسي كالتنفيس الإنفعالي (الفريجات ، 2010 ، ص 1565)

و ترى متولي (2005) أن وجهة نظر التحليل النفسي للإحترق النفسي تتمثل في ثلاث وجهات :

- إن الإحترق النفسي ينتج عن الإجهاد المتواصل الذي يتعرض له الفرد .
- إنه ناتج عن الكف الذي يحدث للتفاعلات غير الملائمة أو المتعارضة .
- إنه ناتج عن فقدان وظيفة و مثالية الأنا في علاقتها بالآخرين من ذوي الدلالة في حياة الفرد .

(مفتن ، 2013 ، ص 47)

يلتقي الفرويديون مع المعرفين في تفسيرهم لسلوك الإنسان حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية و تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا و الهو و الأنا الأعلى الذي يسبب القلق و الإكتئاب و الإحترق ، و حسب رأيهم فإن العمليات النفسية كالإنفعال و القلق و الإكتئاب و التوتر و الإحترق هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور، الإجهاد ، الإنعزال عن الآخرين . (سعاد مخلوف، 2012، ص 97)

13-4 نظرية سيلبي (G.A.S) seyle :

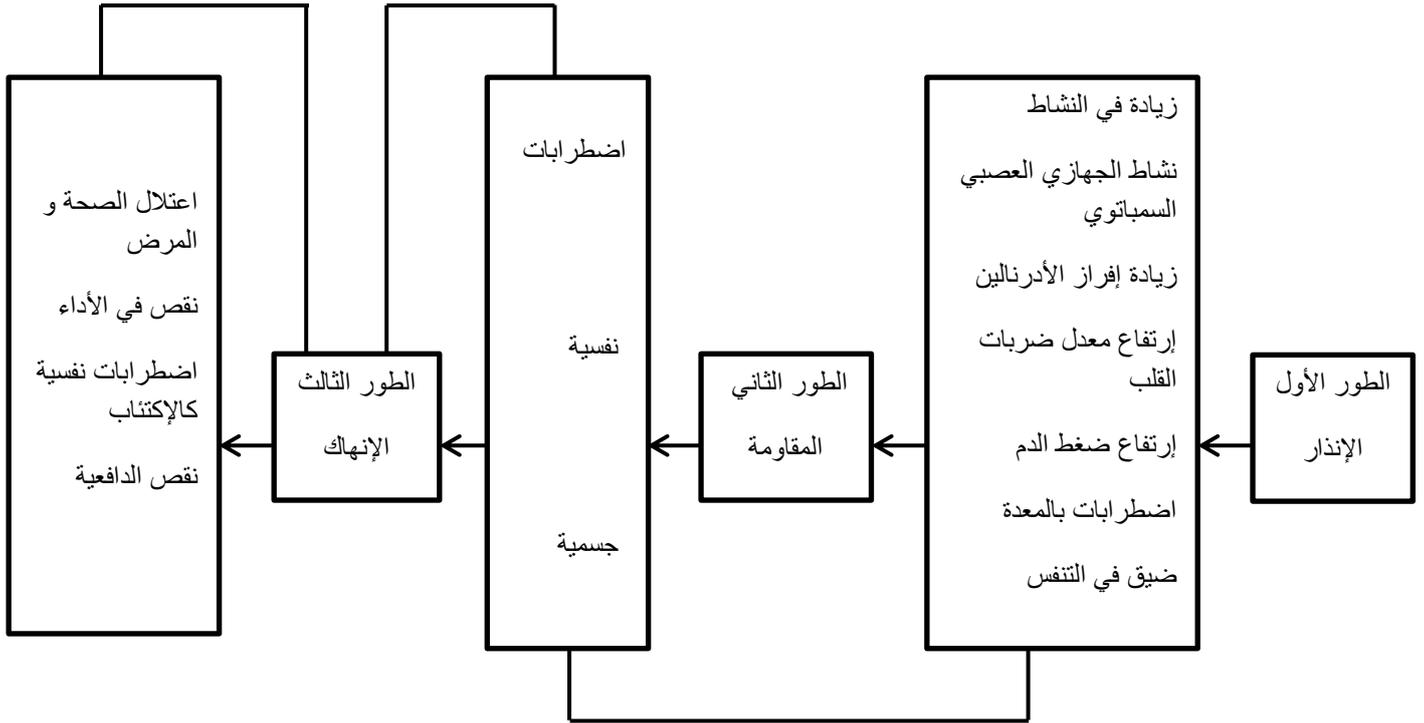
يعتبر هانز سيلبي أول من إستخدم مصطلح الضغط و ذلك في مجال الطب و البيولوجيا ، و كان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوما فسيولوجيا ، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم . (نشوة دردير، 2007 ، ص 41)

قدم سيلبي نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 و أطلق عليها زملة التوافق العام (GAS) General Adaptaion Syndrome و فيها يقرر سيلبي أن التعرض المتكرر للإحترق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد ، حيث يفرض الإحترق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية ، أو إجتماعية ، أو نفسية ، أو تجمع بينها جميعا ، و رغم أن الإستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الإحترقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية و فسيولوجية .

(Barry, 2002: 179)

و قد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للإستجابة لتلك الاحترقات ، و التي تتضح من الشكل التخطيطي التالي :

الشكل رقم (01) : يوضح أطوار الإستجابة للإحترق النفسي و مظاهره



المصدر: إيمان محمد مصطفى زيدان، ص 99

و يتضح من خلال هذا الشكل أن أول هذه الأطوار هو الإنذار لرد الفعل والتي يظهر فيها بالجسم تغييرات في خصائصه في أول مواجهة للإحترق و من هنا يبدأ التوافق الحقيقي أي أن هذه المرحلة تصف رد الفعل الطارئ الذي يظهره الكائن الحي عند مواجهته للتهديد أو الخطر بهدف إعدادة للتعامل مع التهديد ، سواء بمواجهته أو بتجنبه ، ثم تأتي بعد ذلك مرحلة المقاومة ، و التي تنشأ بوصفها نتيجة للمرحلة السابقة ، و ذلك إذا إستمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط . و في هذه المرحلة تختفي التغييرات التي حدثت في الخصائص الجسمية ، حيث تكون قدرة الجسم غير كافية لمواجهة العوامل الخارجية المسببة للإحترق، عن طريق إحداث رد فعل تكفي ، و لذا يبدأ الفرد في هذه المرحلة في تنمية مقاومة نوعية لعوامل الإحترق ، و التي تتطلب إستخدام قوي لآليات التكيف مع التحمل و المكابدة في سبيل ذلك ، مما يؤدي إلى نشأة بعض الإضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية) بعد ذلك يصل الفرد إلى مرحلة الإنهك ، و التي تحدث إذا إستمرت المواجهة بين الجسم و الموقف الضاغط لمدة طويلة ، عندئذ تصبح طاقة التوافق منهكة (متدهورة) مما يؤدي إلى ظهور التغييرات الجسمية التي حدثت في المرحلة

الأولى ، و لكنها تكون بصورة أشد و أصعب ، و قد تؤدي بالفرد إلى المرض النفسي أو الوفاة ، و قد أوضح سيلي أن تكوين الإضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل ، حيث يبدأ بمثير حسي ، يعقبه إدراك و تقدير معرفي للموقف ، مما يؤدي إلى إستشارة إنفعالية ، و عندئذ يحدث إتصال الجسم بالعقل و ينتج عن ذلك استشارة جسمية، ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض . (سعاد مخلوف ، 2012 ، ص 98)

14- النماذج المفسرة للإحترق النفسي :

1-14 نموذج تشيرنس :

أشار هذا النموذج إلى أن الإحترق النفسي ينشأ نتيجة تفاعل كل من خصائص بيئة العمل و المتغيرات الشخصية للفرد المتمثلة في الخصائص الديمغرافية والتوجهات المهنية ، هل هو راض عن مهنته أم لا ؟ و الدعم و المساندة من الآخرين و نظرة المجتمع إليه و إلى مهنته، و على العموم هذا النموذج يحتوي على أربعة عمليات هي :

1. خصائص بيئة العمل :

- التوجيه في العمل .
- عبء العمل .
- الإستشارة .
- الإتصال بالعمال .
- القيادة والإشراف .
- العزلة الإجتماعية .
- أهداف المؤسسة .

2. مصادر الضغوط :

- تدني تقدير الذات .
- نقص الكفاءة .
- نقص المساندة الإدارية .
- نقص الإنجاز .

3. المتغيرات الشخصية :

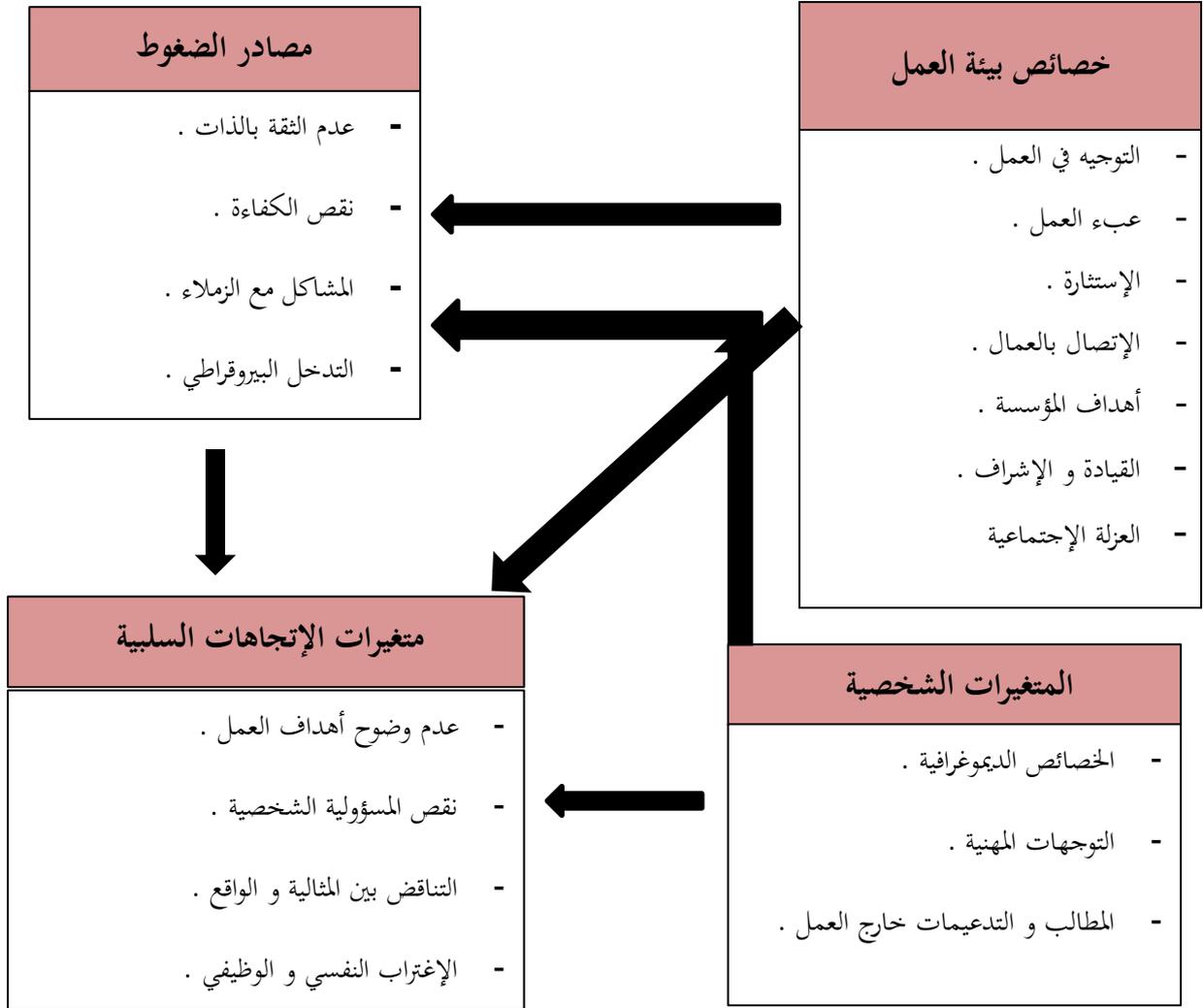
- تشمل خصائص شخصية .
- الرضا الوظيفي .
- المساندة الإدارية .

4. متغيرات الإتجاهات السلبية :

- نقص الإهتمام بالذات .
- عدم وضوح أهداف العمل .
- التناقض بين المثالية والواقعية .
- نقص المسؤولية الشخصية . (البخيت ، 2011 ، ص 25)

و الشكل التالي يوضح نموذج تشيرنس للإحترق النفسي :

الشكل رقم (02) : يوضح نموذج تشيرنس للإحتراق النفسي



المصدر : منى محمد بدران ، 1997 ، ص 38

ويلاحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطاً للفرد كما أنه يركز على بعض الإتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية ، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الإجتماعية مثل : مدى الحصول على المساندة الإجتماعية ، وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل : الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها. (منى محمد بدران ، 1997 ، ص 60)

و طبقا لنموذج تشيرنس فإن من يحصلون على درجات الإحترق مرتفعة هم الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، و هم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد ، و يعانون من صراع الدور ، و قلة الرضا الوظيفي، و ترتفع نسب غيابهم ، كما يملون إلى ترك المهنة .

14-2 نموذج العلاقات البنائية :

يقدم هذا النموذج و صفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحترق النفسي الإنجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر ، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الإنفعالي ، بمعنى أنه كلما إرتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد ، و كذلك إحساسه بتبلد المشاعر ، هذا من جانب و من جانب آخر يوضح النموذج تأثير إستراتيجيات المواجهة على الإحترق النفسي و التي صنفت إلى إستراتيجيات فعالة ، و أخرى غير فعالة ، و أوضح إرتباط إستراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي ، بينما إرتبطت الإستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد ، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين إستراتيجيات المواجهة بنوعها و بين الإحترق النفسي ، و كذلك بين أبعاد الإحترق النفسي ببعضها البعض و هما بعدي تبلد المشاعر و الإجهاد الإنفعالي ، و بين البعد الثالث للإحترق و الذي يدل إرتفاعه على إنخفاض الإحترق النفسي ، بينما يدل إنخفاضه على إرتفاع الإحترق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي . (نشوة دردير، 2007 ، ص 4)

14-3 نموذج شواب و آخرين (1986) :

يحدد هذا النموذج مصادر الإحترق النفسي ، و مظاهره و مصاحباته السلوكية ، حيث صنف مصادر أو أسباب الإحترق النفسي إلى : أسباب تتعلق بالمؤسسة ، و أخرى تتعلق بشخصية الفرد ، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الإحترق النفسي ، و تناول النموذج بعد ذلك التأثيرات السلبية الناتجة عن حدوث الإحترق النفسي ، و التي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية الناتجة عن الإصابة بالإحترق النفسي (دردير، 2007، ص 25)

و قد أوضحت سميرة كاظم و ضحي مفتن (2013) جدول مفصل حول نموذج شواب و آخرين للإحترق النفسي عند العامل و مصادره و مصاحباته (مفتن ، 2013، ص 49)

جدول رقم (04) : يوضح نموذج شواب و آخرين للإحترق النفسي

المصاحبات السلوكية	مظاهر الإحترق النفسي	مصادر الإحترق النفسي
<ul style="list-style-type: none"> - نية العامل ترك المهنة . - زيادة معدل التغيب . - الجهد الزائد الذي تتطلبه المهنة من العامل . 	<ul style="list-style-type: none"> - إستنزاف إنفعالي . - ضعف الأنية (ضعف الإهتمام بالبعد الإنساني) 	<p>1) عوامل خاصة بالمؤسسة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - صراع الدور . - غموض الدور . - عدم المشاركة في إتخاذ القرار . - تأييد إجتماعي رديء . - الإستقلالية .
<ul style="list-style-type: none"> - كفاية ضعيفة للحياة الشخصية. - التعب لأقل مجهود . 	<ul style="list-style-type: none"> - الشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض . 	<p>2) عوامل شخصية :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التوقعات المهنية للعامل . - متغيرات الشخصية للعامل مثل : الجنس ، السن ، الخبرة

المصدر : مفتن ، 2013 ، ص 49

4-14 نموذج جين بريزي و آخرين (1988) :

هو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من هذه المتغيرات المنبئة بالإحترق النفسي و قد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل :

- الحالة الإجتماعية الإقتصادية لمكان العمل .
- مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني .
- مدى مشاركة الموظفين في إتخاذ القرار .

و ركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة :

- الإدارة .
- الزملاء .
- الأصدقاء .

كما ضم النموذج مجموعتين من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديمغرافية مثل :

- الجنس .
- سنوات الخبرة .

و ركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل :

- الكفاءة المهنية .
- تقدير الذات .
- المستوى التعليمي .

و في كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات إرتباط دال بالإحترق النفسي (أبو مسعود ،

2010 ، ص 25)

5-14 النموذج السببي للإتصال و الإحترق النفسي :

يحدث الضغط الناتج عن المهنة بسبب إتصال العاملين المحدود مع الزملاء و الإتصال الدائم مع العملاء في العمل

و الذي ينتج عنه مستويات من الضغط التي تؤدي إلى الإحترق النفسي للعاملين أو ترك المهنة أو الإستمرار في

المهنة و لكن بمستوى منخفض من الإندماج و يقوم هذا النموذج بتوضيح العلاقة بين :

- الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة : الإستنزاف الإنفعالي ، فقدان الأنية ، نقص الإنجاز الشخصي .
- ثلاثة عوامل تنظيمية ضاغطة وهي : عبء العمل ، صراع الدور، غموض الدور .
- متغيرات النتائج : الرضا الوظيفي ، الإلتزام المهني . (دبايي ، 2013 ، ص 47)

15- قياس الإحتراق النفسي :

تشكل الإستجابات السلوكية و المفاهيم الدالة على الإحتراق النفسي ، و الشعور المتكرر لها، القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون ، في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو محترقا نفسيا ، كما تحدد مستوى ذلك الإحتراق إن وجد ، و هناك عدة مقاييس أستعملت لقياس درجة الإحتراق النفسي ، و أستعملت في دراسات ميدانية و من بين هذه المقاييس نذكر:

1-15 مقياس بوتير للإحتراق النفسي :

يهدف إلى قياس مستوى الإحتراق النفسي ، و يتكون من (20) عبارة ، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس متدرج من 1- 5 ، يمثل الفئات التالية على الترتيب (نادرا ، أحيانا ، غالبا، كثيرا ، عادة) ، و تشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحتراق النفسي لديه ، و يقسم الأفراد كالتالي :

20- 40 أنت على ما يرام ولا خوف عليك .

41 - 60 لا بأس عليك طالما إتخذت الإحتياطات الوقائية اللازمة .

61 - 80 أنت مرشح للإصابة بالإحتراق النفسي .

81 - 100 أنت تعاني من الإحتراق النفسي .

أمثلة على عبارات المقياس :

- أشعر بالتعب حتى و إن أخذت قسطا كافيا من النوم .
- أشعر غالبا بعدم الرضا والقناعة .
- أشعر بالحزن بدون سبب واضح .
- أنا كثير النسيان . (سليمان بن علي بن محمد ، 2014 ، ص 19)

15-2 مقياس الإحتراق لفرويدنبرجر :

يهدف إلى قياس مستوى الإحتراق الوظيفي ، و يتكون من (18) عبارة ، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الإنطباق إلى الإنطباق التام ، و ذلك على متصل يتراوح من صفر إلى 5 ، و تشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحتراق الوظيفي و يقسم الأفراد كالتالي :

0 - 25 ← أن الفرد بحالة جيدة .

26 - 35 ← بداية الإحساس بالضغط .

36 - 50 ← إرهاقات الإصابة بالإحتراق الوظيفي .

51 - 65 ← الفرد المحترق .

65 فأكثر ← وضع الخطر .

أمثلة على عبارات المقياس :

- هل تتعب بسهولة ؟

- هل تعمل بجد ، و لكن إنجازك منخفض ؟
- هل تشعر بفترات من الحزم غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية ؟ (سماهر ، 2010 ، ص 48)

3-15 مقياس ماسلاش :

أعدت ماسلاش و سوزان جاكسون هذا المقياس عام (1981) ، و يتكون من ثلاثة مقاييس فرعية :

إجهاد إنفعالي ، تبدل مشاعر ، نقص الإنجاز الشخصي .

و هو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة ، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص و البحث العلمي ، و قد أستخدم

في العديد من الدراسات ، و ترجم إلى العديد من اللغات كالإسبانية ، و العربية ، فقد ترجمه للعربية زيد البتال

(2000) ، و نصر يوسف (1991) ، و فاروق عثمان (2001) ، و يتكون المقياس من (22) عبارة

، يجاب عنها من خلال بعدين ، الأول بعد التكرار ، و يعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور الذي تدل

عليه العبارة التي يقرأها ، و ذلك على متصل من (1) إلى (6) ، و البعد الثاني بعد الشدة ، و يعني درجة قوة

شدة الإحساس ، و يجاب عنها من خلال متصل من (1) إلى (7) .

أمثلة على عبارات المقياس :

- أشعر بأن طاقتي مستنزفة مع نهاية يوم عملي .
- إن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة .
- أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد .
- اشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي . (بطاينة و الجوارنة ، 2004 : ص 75-76)

و يعتبر الإحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول و الثاني ، و درجة مرتفعة على البعد الثالث ، و يكون الإحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة ، بينما يكون الإحتراق مرتفعا ، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول ، و الثاني و منخفضة على البعد الثالث و ذلك من خلال الإستجابة لمقياس من سبعة درجات .

صفر =أبدا ، 1 = بضع مرات في السنة ، 2 = مرة في الشهر أو أقل ، 3 = بضع مرات في الشهر ، 4 = مرة كل أسبوع ، 5 = بضع مرات في الأسبوع ، 6 = كل يوم تقريبا .

ويبين الجدول (05) توزيع مستويات الإحتراق الذي وصلت إليه ماسلاش للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب . (علي القرني ، 2000 ، ص 14 - 15)

جدول رقم (05) : تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الإحتراق النفسي

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الإنفعالي	27 فأكثر	17 - 26	16 فأقل
تبلد المشاعر	13 فأكثر	7 - 12	6 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	32 - 38	9 فأكثر

المصدر: القرني علي ، (2000)

16- كيفية تفادي الإحترق النفسي :

هناك و سائل عديدة لمواجهة الإحترق النفسي في العمل و التي تهدف إلى إحداث التغيير في الفرد و من بين هذه الوسائل مايلي :

يورد جمعة يوسف (2006) أحد الإستراتيجيات التي يمكن إتخاذها للتعامل مع الإحترق النفسي و محاولة التغلب عليه ، و ذلك من خلال عدد من الخطوات ، و التي إذا إتبعها العامل أو الشخص المعرض للإحترق النفسي فبإمكانه تفاديه و التغلب عليه ، و هي :

1- فهم الشخص لعمله ، و كذلك أساليبه في الإستجابة للضغوط ، لأن فهم الفرد لإستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة ، و بالتالي محاولة تغييرها .

2- إعادة فحص الفرد لقيمه و أهدافه و أولوياته ، فالأهداف غير الواقعية - المثالية - للوظائف و الأداء ستعرض الفرد للإحباط و الإرتباك ، أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ .

3- تقسيم الحياة إلى مجالات : العمل ، المنزل ، الحياة الإجتماعية ، و التركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه، و ألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر .

4- العمل على بناء نظام للمساندة الإجتماعية . (جمعة يوسف، 2006 ، ص 40-41)

و حسب عسكر فإن طرق تفادي الإحترق النفسي تكمن في إتباع الخطوات التالية :

- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الإحترق النفسي .
- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الإختبارات التي توضح له الأسباب .
- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة ، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة .

- تطبيق الأساليب أو إتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها :
 - تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم في إجتماعي .
 - إدارة الوقت .
 - تنمية هوايات .
 - مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية .
 - الإبتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك .
 - الإستعانة بالمتخصصين و الإعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها .
- تقييم الخطوات العملية التي إتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها و إتخاذ بدائل إذا لزم الأمر. (عسكر ، 2003 ، ص 127)
- و أما زاسترو (Zastrow) أشار في دراسته إلى العديد من الطرق للتخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من الإحترق النفسي ، و من بين هذه الطرق مايلي :
- أخذ إجازات بإستمرار .
- ممارسة الهوايات المختلفة و التمارين الرياضية مثل الركض و السباحة .
- تنوع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا .
- محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل .
- اللجوء إلى خلق روح المداعبة و النكتة أثناء العمل . (أحمد عوض ، 2007 ، ص 19)
- و يرى أصلان صبح المساعيد (2011) أن مواجهة الإحترق النفسي يتم من خلال إتباع إستراتيجيتين رئيسيتين هما :

أولا : إستراتيجية وقائية :

- الإبتعاد عن مسببات الضغط من خلال إتباع طرق أكثر فاعلية في مواجهة متطلبات الحياة و إيجاد العمل أو الوظيفة الأكثر مناسبة للشخص .
- الإدارة الواقعية التوقعات و المتطلبات .
- تغيير الضغط و ذلك عن طريق إدراك السلوكيات غير المنتجة و إيجاد طرق بديلة لها .
- العمل على زيادة إدراك الشخص المصادر القوة لديه وإستحضارها لمواجهة المواقف الصعبة .

ثانيا : إستراتيجية دفاعية :

- مراقبة الضغط و إدراك أعراضه .
 - الإستفادة من الخبرات الماضية للأشخاص و طرق تعاملهم مع الضغط و التركيز على الإيجابيات .
 - إتخاذ الإجراءات التي تقلل من الضغط مثل الحزم و قبول التحدي و رفض أي متطلبات إضافية .
 - تطوير لغة تسامح مع الضغط الذي لا يستطيع الشخص أن يواجهه أو يتجنبه .
 - محاولة كبح الإحساس بالضغط و عدم التفكير بمسبباته . (المساعد ، 2011 ، ص175)
- و يمكن تصنيف إستراتيجية الوقاية و المواجهة إلى إستراتيجيات متعلقة بالمجال النفسي و الجسدي للفرد ، و إستراتيجيات متعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين ، و أخرى متعلقة بمجال العمل ذاته ، و أخيرا إستراتيجيات متعلقة بالمؤسسة أو الجهة المسؤولة عن العمل ، و هي على النحو التالي :

❖ الإستراتيجيات المتعلقة بالمجال النفسي و الجسدي للفرد و تتمثل فيما يلي :

- 1) الإتجاه نحو و سائل التسلية و الترفيه مثل برامج التسلية و ممارسة الهوايات ، مما يؤدي إلى تفادي حالات التوتر و القلق التي سببتها ظروف العمل اليومية .

(2) الإنسحاب العقلي و الجسدي من جو العمل لفترة معينة و إستغلال أوقات الفراغ بكسر روتين الحياة اليومية

مثل الإشتراك في الندوات و الدورات و الجمعيات الخيرية ، و التسلية بأي شيء آخر مثل قراءة كتب لا

علاقة لها بالعمل .(عبد العلي ، 2003 ، ص55)

(3) الإسترخاء لإعادة التوازن بين الراحة و النشاط ، و هذا الإسترخاء يتحقق إما بطريقة فسيولوجية و تسمى

أسلوب من الخارج إلى الداخل ، أو من خلال التركيز على داخل الجسم أي صور نفسية و يأخذ تسمية

أسلوب من الداخل إلى الخارج . (حمدي ، 1999 ، ص 186)

(4) ممارسة التمرينات الجسمية و هي من الفتيات الهامة التي تستخدم في إدراة الضغط ، حيث أنها تعمل على

خفض الإستشارة الفسيولوجية و تفيد في التخلص من توتر العضلات و تقلل درجة الشعور بالقلق و

الإكتئاب الناتج عن المواقف الضاغطة ، و قد أوضحت بعض الدراسات أن الهرمونات التي تفرز أثناء

التمرينات الجسمية تعمل كمضادات طبيعية للإكتئاب . (حسن طه ، 2006 ، ص 148)

❖ الإستراتيجيات المتعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين و تتمثل في :

تجنب الإنعزال عن الزملاء و الأصدقاء مثل الإشتراك بنشاطات جماعية معهم ، على أن يكون هؤلاء الزملاء من

ذوي الإهتمامات التي تتفق مع إهتمامات الفرد ، أي أن يكون هناك إنسجام بين الفرد و مجموعة الزملاء الذين

يتعامل معهم ، و الإشتراك في أعمال تعاونية مشتركة مع الزملاء فيما يخص العمل . (عبد العلي،2003،ص 55)

❖ الإستراتيجيات المتعلقة بمجال العمل و تتمثل في :

(1) إزالة الظروف الخطرة من بيئة العمل إذ ينتج الضغط في بعض الوظائف من تعرض العاملين لأخطار

ميكانيكية أو كميائية ، أو درجة حرارة شديدة أو نقص الإضاءة و التهوية ، فإن التخفيف من هذه الظروف

هو طريقة للتصدي للضغط .

(2) تحسين برامج تدريب العاملين و توجيههم للتخفيف من مستويات الضغط من خلال تدريبهم على أداء واجباتهم و تعريفهم بالمؤسسة ، و هذه العملية لا تؤدي إلى أن يصبح العاملون أكثر مهارة و أعلى إنتاجية فحسب ، بل تؤدي أيضا إلى تخفيض الضغط الناجم عن عملية الانتقال إلى عمل جديد . (حلمي ، 1999 ، ص 305)

❖ الإستراتيجيات المتعلقة بصاحب العمل أو الجهة المسؤولة عن العمل :

(1) تحسين الموازنة المهنية لتفادي جزء كبير من الضغط العاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقا لميوله و مهاراته و ما تتطلبه المهنة من خلال إستخدام أساليب أفضل في الإختيار، و الإنتقاء و التعيين . (حلمي ، 1999 ص 305)

(2) إستخدام أساليب التعزيز المادية و المعنوية ، كإشراك الموظفين في وضع الأهداف ، و كذلك في صنع القرارات و تنفيذها ، و إتاحة الفرصة أمامهم للتعبير عن آرائهم و طرح مشكلاتهم و التوصل إلى حلها نهائيا . (عبد العلي ، 2003 ، ص 56)

خلاصة :

من خلال ما سبق و ما تم التطرق إليه في هذا الفصل من تعريف الإحتراق النفسي و أسبابه و أبعاده و مراحل له و آثاره و النظريات و النماذج المفسرة له و الوقاية منه... الخ ، فالإحتراق النفسي هو عبارة عن حالة نفسية تصيب الفرد بالإرهاق و التعب نتيجة وجود متطلبات و أعباء إضافية يشعر معها الفرد بأنه غير قادر على التكيف معها مما ينعكس سلبا عليه وعلى من يتعامل معهم، بل يمتد ذلك إلى التقليل من مستوى الخدمة المقدمة ، نتيجة حتمية للضغوط المهنية وهو يعتبر ظاهرة تؤثر على الفرد في حياته الخاصة وحياته المهنية، كما أنها تؤثر على نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها، وبالتالي في تطوير المجتمعات .

و في الفصل التالي سيتم التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة .

الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

- 1- منهج الدراسة
- 2- حدود الدراسة
- 3- مجتمع وعينة الدراسة
- 4- خصائص عينة الدراسة
- 5- الدراسة الإستطلاعية
- 6- ادوات الدراسة
- 7- الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة
- 8- إجراءات تطبيق الدراسة
- 9- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد الإنتهاء من عرض الفصل الثاني لموضوع " الإحتراق النفسي " ، لابد أن نلقي الضوء على الفصل الثالث و هو الإجراءات المنهجية للدراسة ، فتناولت الباحثة في هذا الفصل أهم الإجراءات التي قامت بها لتحقيق أهداف الدراسة ، و التي تمثلت هذه الإجراءات في إختيار مجتمع و عينة الدراسة و منهج الدراسة ، و حدود الدراسة ، و أدوات الدراسة ، و التأكد من صدق أدوات الدراسة و ثباتها ، و أهم الخطوات التي قامت بها لتحقيق أهدافها و الأساليب الإحصائية التي أستخدمت لإستخراج النتائج .

1- منهج الدراسة :

تختلف مناهج البحث العلمي بإختلاف موضوع الدراسة ، و لكل منهج يتبعه الباحث جملة من الخصائص ، و مهما تنوع المنهج فهو يقصد به الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة مشكلة موضوع دراسة معينة .

في هذا البحث تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يلاءم موضوع البحث و الذي يعرف على أنه المنهج الذي يقوم على دراسة و تحليل و تفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها و أبعادها و توصيف العلاقة بينهما بهدف الحصول على وصف علمي متكامل لها ، فهو لا يقتصر على التعرف على معالم الظاهرة و تحديد أسبابها و إنما يشتمل كذلك تحليل البيانات و قياسها و تفسيرها و التوصل إلى وصف دقيق للظاهرة و نتائجها .

(خالد حامد، 2007، ص43)

و قد تمت الدراسة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مشكلة البحث و المتمثلة في تحليل أبعاد الإحتراق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية ، و ذلك لأن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في واقع مخبر الأشغال العمومية و وصفها و تحليلها .

2- حدود الدراسة :

1-2 الحدود الزمانية :

لقد تمت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2018/2017 و ذلك إبتداء من شهر أفريل 2018 م إلى غاية شهر ماي 2018 م.

2-2 الحدود المكانية :

أجريت الدراسة في مخبر الأشغال العمومية " LTPS " بولاية غرداية .

3- مجتمع وعينة الدراسة :

شمل مجتمع الدراسة عمال مخبر الأشغال العمومية لولاية غرداية في عام 2018 و البالغ عددهم 348 عامل .
تم إختيار العينة بطريقة قصدية فكان عدد عينة الدراسة 95 عامل ، و تكونت هذه العينة من مدراء و رؤساء و عمال المخبر ، و يقصد بالعينة القصدية هي العينة التي يتم إنتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ، و لكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة ، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى عينة من مجتمع الدراسة الأصلي . (محمد عبيدات و آخرون ، 1999 ، ص 96)

4- خصائص عينة الدراسة :

4-1 تحديد أفراد العينة حسب الأقدمية :

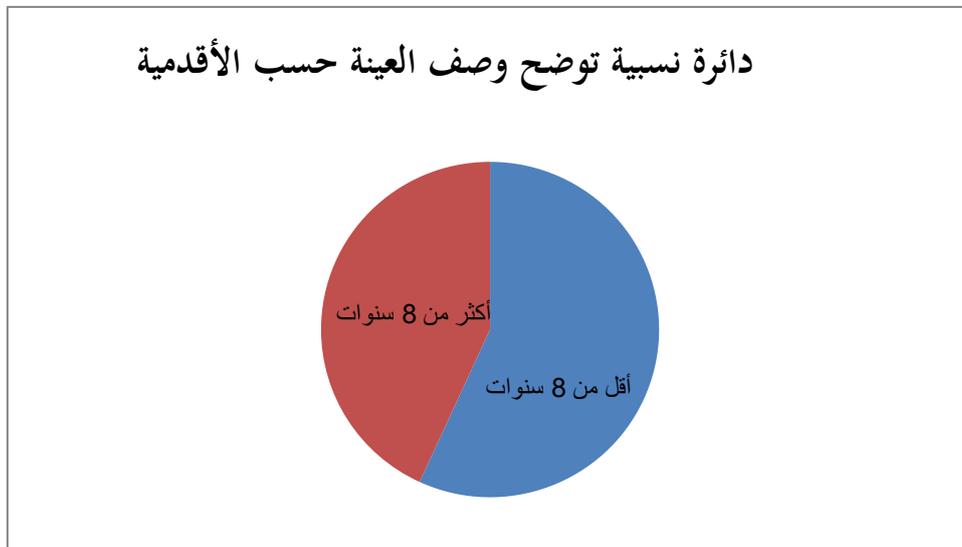
تم تحديد أفراد العينة حسب الأقدمية بواسطة حساب المتوسط الحسابي و كانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (06) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	أقل من 8 سنوات	أكثر من 8 سنوات	المجموع
التكرار	54	41	95
النسبة المئوية	%56.84	%43.16	%100

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 56.84% من أفراد العينة تراوحت عدد سنوات الأقدمية لديهم أقل من 8 سنوات ، في حين نسبة 43.16% من أفراد العينة تراوحت سنوات الأقدمية لديهم أكثر من 8 سنوات .

الشكل رقم (03) : يوضح نسبة العينة حسب الأقدمية



2-4 تحديد أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية :

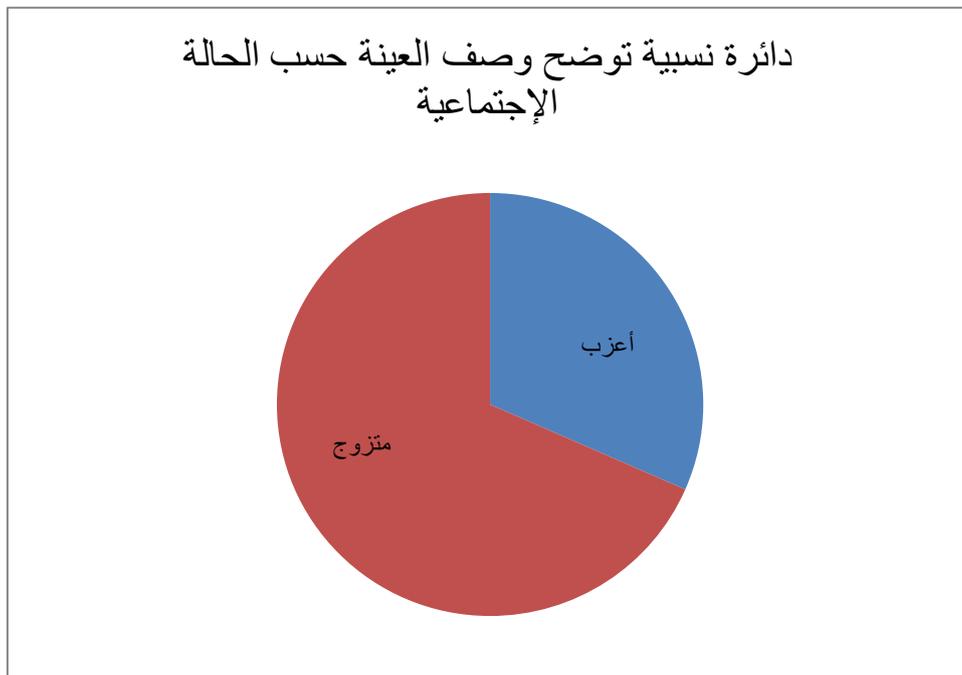
تم تحديد أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية بواسطة حساب المتوسط الحسابي و كانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية

الأفراد	المجموع	النسبة المئوية
أعزب	30	31.58%
متزوج	65	68.42%
المجموع	95	100%

يتضح من خلال الجدول ان نسبة أفراد العينة المتزوجين بلغت 68.42% حيث بلغ عددهم 65 فرد ، أما نسبة أفراد العينة غير المتزوجين بلغت 31.58% حيث بلغ عددهم 30 فرد أعزب .

الشكل رقم (04) : يوضح نسبة العينة حسب الحالة الإجتماعية



5 الدراسة الإستطلاعية :

العينة الإستطلاعية :

طبق مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش على عينة إستطلاعية مكونة من (30) عامل بمخبر الأشغال العمومية بغرداية ، تم إختيارهم بشكل قصدي ، و ذلك لحساب صدق و ثبات أداة الدراسة .

أهداف العينة الإستطلاعية :

تعتبر الدراسة الإستطلاعية أمر جد مهم في بناء البحث ، إذ تعتبر دراسة أولية له ، و تهدف هذه الدراسة إلى :

- التحقق من عينة الدراسة .
- التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة .
- تعتبر الدراسة الإستطلاعية مدخل للدراسة الأساسية .
- الوقوف على أهم الصعوبات و المشاكل التي تصادف الباحث أثناء دراسته الأساسية .

6 أدوات الدراسة :

إن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات و معلومات عن موضوع الدراسة ، و الأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي الذي وضع من قبل ماسلاش و جاكسون سنة (1981) ليقيس الإحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الإجتماعية و الطبية ، و قام العديد من الباحثين بتعريبه ليتلاءم مع البيئة العربية ، حيث يمكن إستخدامه ، و من بين هؤلاء الباحثين نذكر : سمير أبو مغلى 1987 و كمال الدواني و زملاؤه 1989 ، و نصر مقابلة و كايد سلامة 1993 و 1997 ، و عدنان الفرغ 2001 .

يتكون المقياس من (22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته ، و قد وزعت الفقرات على ثلاثة أبعاد و هي :

- **الإجهاد الإنفعالي** : و هو يقيس مستوى التعب و فقدان الطاقة و التوتر الإنفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل الذي يؤديه .
 - **تبلد المشاعر** : يقيس مستوى الإهتمام أو اللامبالاة و المشاعر السلبية إتجاه العملاء من الخدمة و الزملاء .
 - **نقص الشعور بالإنجاز** : يقيس طريقة تقييم الفرد لذاته و مستوى شعوره بالكفاءة و الرضا عن عمله .
- (مراد نعموني ، 2014 ، ص 189)

و لكل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة يضم بنود و هي موزعة كالتالي :

الجدول رقم (08) : يوضح بنود الأبعاد الثلاثة لمقياس الإحتراق النفسي

الأبعاد	البنود	المجموع
الإجهاد الإنفعالي	1 ، 2 ، 3 ، 6 ، 8 ، 13 ، 14 ، 16 ، 20	9
تبلد المشاعر	5 ، 10 ، 11 ، 15 ، 22	5
نقص الشعور بالإنجاز	4 ، 7 ، 9 ، 12 ، 17 ، 18 ، 19 ، 21	8
	المجموع العام	22

توزعت الإستجابات من (0 إلى 6) درجات في البعد الأول و الثاني ، أما البعد الثالث فتوزعت الإستجابات من (0 إلى 6) درجات على بدائل الإجابة و هي (لا أعاني مطلقا ، مرات قليلة بالسنة ، مرة قليلة بالشهر ، مرة في كل أسبوع ، مرات قليلة بالأسبوع ، كل يوم) و الجدول التالي يوضح درجات بدائل الإجابة :

الجدول رقم (09) : يوضح درجات بدائل الإجابة للمقياس

كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقا	البدائل الأبعاد
6	5	4	3	2	1	0	الإجهاد الإنفعالي
6	5	4	3	2	1	0	تبلد المشاعر
0	1	2	3	4	5	6	نقص الشعور بالإنجاز

و لأبعاد الإحترق النفسي المستويات التالية :

الجدول رقم (10) : يوضح مستويات الإحترق النفسي

نقص الشعور بالإنجاز	تبلد المشاعر	الإجهاد الإنفعالي	البعد
أكثر من 40	أقل من 5	أقل من 17	منخفض
من 34 إلى 39	من 6 إلى 11	من 18 إلى 29	متوسط
أقل من 33	أكثر من 12	أكثر من 30	مرتفع

7 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

7 - 1 الصدق :

لتتحقق الباحثة من أن الأداة صالحة لما أعدت لقياسه قام بتقدير ذلك بإستخدام طريقتين و هما :

- صدق المقارنة الطرفية :

هي مقارنة متوسط تحصيل المجموعة القوية ذات التحصيل العالي ، على درجات ضعيفة ، فإذا ثبتت من المقارنة الطرفية أن الأقوياء أقوىاء في الإختبار والميزان معا قبل درجة صدق الإختبار كبيرة .(رمزية غريب،1996،ص 689) إستخدمت الباحثة إختبار "ت" لعينتين مستقلتين و ذلك لمعرفة صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإحتراق النفسي و النتائج في الجدول التالي :

الجدول رقم (11) : يبين صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإحتراق النفسي

العينة	التكرار	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
الفئة العليا	9	67.88	1.76	16	10.25	دال عند 0.01
الفئة الدنيا	9	49.77	1.76			

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة العليا يساوي 67.88 و الإنحراف المعياري يساوي

1.76 ، أما المتوسط الحسابي للفئة الدنيا يساوي 49.77 و الإنحراف المعياري يساوي 1.76 ، أما قيمة "ت"

بلغت 10.25 و هي دالة عند مستوى 0.01 و بالتالي فإن الأداة صادقة و يمكن إستخدامها في الدراسة الأساسية .

- صدق الإتساق الداخلي :

إستخدمت الباحثة معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للمقياس و ذلك بحساب معاملات الارتباط للدرجة على البند و الدرجة الكلية للبعد ، و النتائج في الجدول التالي :

جدول رقم (12) : يبين نتائج معامل الارتباط للدرجة على البند و الدرجة الكلية للبعد الإجهاد الإنفعالي

معامل الارتباط	البند
0.588 **	1
0.473 **	2
0.557 **	3
0.413 *	4
0.577 **	5
0.199 *	6
0.094	7
0.651 **	8
-0.134	9

* دال عند 0.05

** دال عند 0.01

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معاملات الارتباط بطريقة بيرسون تراوحت بين 0.651 و 0.094 و كل قيم بنود البعد الأول "الإجهاد الإنفعالي" دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 و 0.05 ، ما عدا البند (9) و الذي بلغ معامل الارتباط فيه -0.134

جدول رقم (13) : يبين نتائج معامل الارتباط للدرجة على البند و الدرجة الكلية للبعد تبلد المشاعر

معامل الارتباط	البند
0.110	1
0.399 *	2
0.283 *	3
0.279 *	4
0.502 **	5

* دال عند 0.05

** دال عند 0.01

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معاملات الارتباط بطريقة بيرسون تراوحت بين 0.50 و 0.110 و كل قيم بنود البعد الثاني "تبلد المشاعر" دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 و 0.05

جدول رقم (14) : يبين نتائج معامل الارتباط للدرجة على البند و الدرجة الكلية للبعد نقص الشعور بالإنجاز

معامل الارتباط	البند
0.433 *	1
0.591 **	2
0.176 *	3
0.102	4
0.223 *	5
0.583 **	6
0.397 *	7
0.357 *	8

* دال عند 0.05

** دال عند 0.01

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معاملات الارتباط بطريقة بيرسون تراوحت بين 0.102 و 0.591 و كل قيم بنود البعد الثالث "نقص الشعور بالإنجاز" دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 و 0.05 ، ما عدا البند الرابع

الذي تراوحت قيمته 0.102

7 - 2 الثبات :

هو أن يعطي الإختبار نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيقه على نفس المجموعة من الأفراد. (بشير معمريه ، 2007 ، ص 167)

من أجل حساب ثبات المقياس قامت الباحثة بتقدير الثبات باستخدام طريقتين و هما :

- ثبات التجزئة النصفية :

لمعرفة ثبات مقياس الإحتراق النفسي تم تقسيمه إلى قسمين ، يتكون القسم الأول من البنود من 1 إلى 11 و القسم الثاني يتكون من البنود من 12 إلى 22 ثم تم حساب معامل الإرتباط ما بين القسمين ، و بعد ذلك عدل بمعادلة سييرمان براون ، و الجدول التالي يوضح النتائج :

الجدول رقم (15) : يوضح قيمة معامل الإرتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات

معامل الإرتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	الدلالة الإحصائية
مقياس الإحتراق النفسي	0.57	0.73	دال عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول ان معامل الإرتباط بيرسون بلغ 0.57 ، و بعد تعديله بمعادلة سييرمان براون وصل إلى 0.73 و هي قيمة دالة إحصائية عند مستوى 0.01 ، و عليه فإن المقياس ثابت فيما يقيس و يتمتع بقدر عالي من الثبات .

- ثبات ألفا كرونباخ :

لقد تم تقدير معامل ألفا كرونباخ لمقياس الإحترق النفسي بقيمة 0.85 ، و هي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى 0.01 مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات .

8 إجراءات تطبيق الدراسة :

بعد التأكد من صدق و ثبات أداة الدراسة قمنا بتوزيع الإستبيان على عينة من عمال مخبر الأشغال العمومية و ذلك كان عن طريق الباحثة و أيضا بالإستعانة برئيس مصلحة الرقابة ، و بعد فترة دامت حوالي شهر تم إسترجاع 95 نسخة من أصل 104 نسخة التي تم توزيعها ، و كانت كل النسخ المسترجعة صالحة للمعالجة الإحصائية .

9 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

بعد جمع إستبانات الدراسة تم تفرغ نتائجها في الحاسب الآلي بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss 24.0 و ذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية :

- التكرارات و النسبة المئوية في توصيف العينة .
- إختبار كا2 لحسن المطابقة لقياس دلالة الفروق بين التكرارات في المستويات في الفرضية العامة .
- إستخدام إختبار "ت" لعينتين مستقلتين في الفرضية الجزئية الأولى و الفرضية الثانية و صدق المقياس .
- إستعمال معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس .
- إستخدام معادلة سبيرمان براون لمعرفة ثبات التجزئة النصفية للمقياس .

تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة كونه الملائم لطبيعة الدراسة ، و تم تطبيق مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي على عينة تتكون من 95 عامل بمخبر الأشغال العمومية ، تم التأكد من صلاحية المقياس سيكومتريا و ذلك بحساب الصدق و الثبات ، و النتائج التي تم التحصل عليها من خلال التحليل الإحصائي سوف يتم عرضها و تحليلها و تفسيرها و مناقشتها في الفصل الموالي .

الفصل الرابع : عرض و تحليل و تفسير و مناقشة

نتائج الفرضيات

1- عرض و تحليل نتائج الفرضيات

1-1 عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة

1-2 عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

1-3 عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضيات

2-1 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة

2-2 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2-3 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3- الإستنتاج العام

4- الإقتراحات

يتضمن هذا الفصل عرض و تحليل لنتائج فرضيات الدراسة و تحليلها بعد الحصول عليها من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة ، و يتضمن تفسير و مناقشة الفرضيات التي توصلت إليها الباحثة و ذلك لمحاولة معرفة مستوى الإحترق النفسي حسب تحليل الأبعاد الثلاثة لدى عمال مخبر الأشغال العمومية ، و كذا معرفة الفروق باختلاف الأقدمية و الحالة الإجتماعية .

1/ عرض و تحليل نتائج الفرضيات :

1. عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة على أنه يعاني عمال مخبر الأشغال العمومية من مستويات مرتفعة من الإحترق النفسي .
للتأكد من صحة الفرضية تم تحديد مستوى الإحترق النفسي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لكل بعد من الأبعاد (الإجهاد الإنفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز) ، و من أجل ذلك تم حساب النسبة المئوية لتكرارات كل مستوى لكل بعد من أبعاد الإحترق النفسي الثلاثة ، و حساب كا² لتوضيح الفروقات الموجودة بين المستويات .

و النتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (16) : يبين التوزيع التكراري لأبعاد الإحترق النفسي حسب المستويات

(مرتفع ، متوسط ، منخفض)

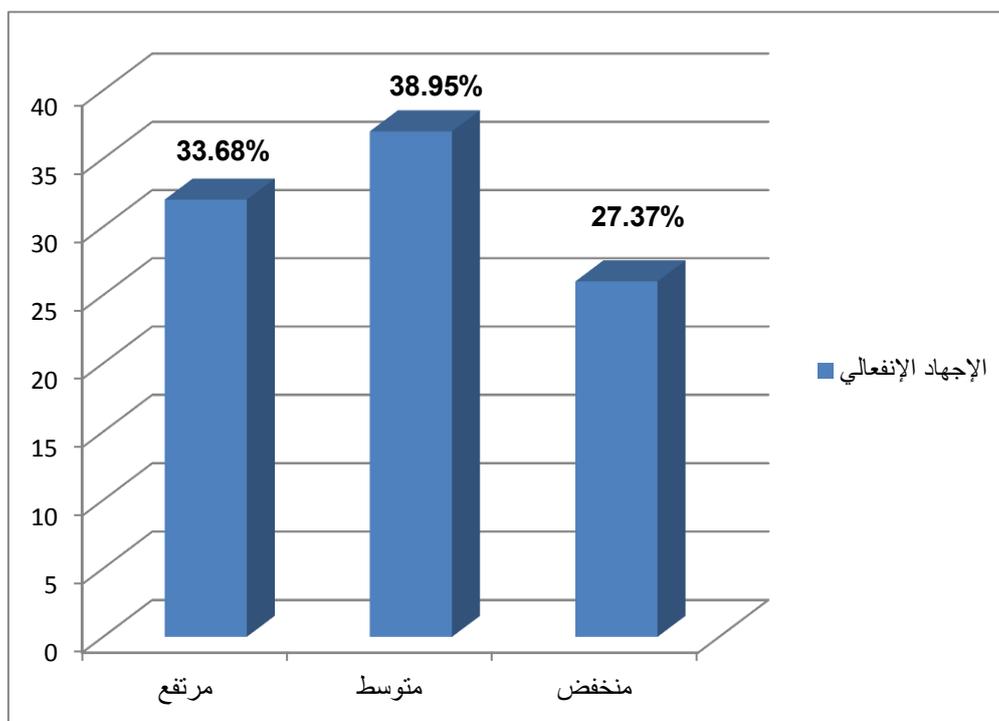
البعد	المستوى	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الدلالة الإحصائية
الإجهاد الإنفعالي	مرتفع	32	%33.68	1.916	غير دال عند 0.05
	متوسط	37	%38.95		
	منخفض	26	%27.37		
تبلد المشاعر	مرتفع	30	%31.57	3.684	غير دال عند 0.05
	متوسط	25	%26.32		
	منخفض	40	%42.11		
نقص الشعور بالإنجاز	مرتفع	89	%93.68	72.516	دال عند 0.01
	متوسط	06	%6.32		
	منخفض	00	%00		
الإحترق النفسي	مرتفع	0	%00	8.853	دال عند 0.01
	متوسط	62	%65.26		
	منخفض	33	%34.74		

تحليل نتائج بعد الإجهاد الإنفعالي :

يتضح من خلال هذا الجدول الذي يبين التوزيع التكراري لأبعاد الإحترق النفسي أن أعلى نسبة للإحترق النفسي على بعد الإجهاد الإنفعالي تقع في المستوى المتوسط بنسبة 38.95% من مجموع أفراد العينة ، تليها نسبة 33.68% من أفراد العينة في المستوى المرتفع على بعد الإجهاد الإنفعالي ، بينما تحصل 27.37% من الأفراد على مستوى منخفض ، حيث قدر كاذم لهذا البعد بقيمة 1.916 ، و هو غير دال عند 0.05 و للتوضيح أكثر الفرق الموجود بين هذه النسب المئوية لمستويات الإحترق النفسي لبعده الإجهاد الإنفعالي يمكن الإستناد بالأعمدة التكرارية الموضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم (05) : يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الإحترق النفسي لبعده

الإجهاد الإنفعالي



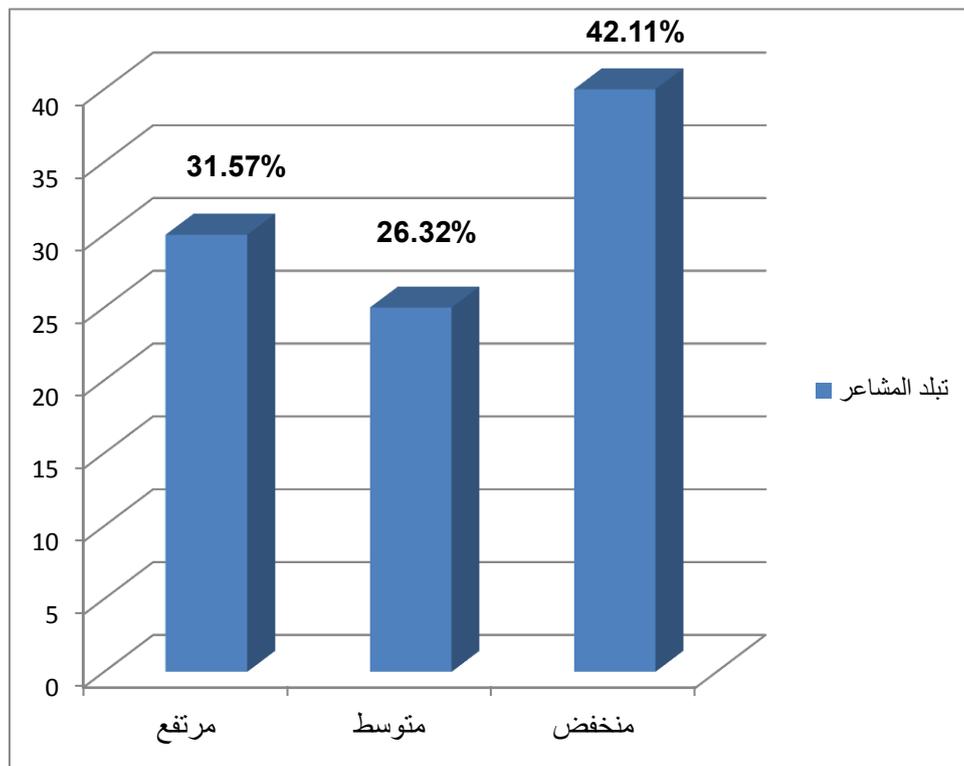
تحليل نتائج بعد تبدل المشاعر :

أما فيما يخص نتائج الإحترق النفسي على بعد تبدل المشاعر فتقع أعلى نسبة في المستوى المنخفض حيث قدرت بنسبة 42.11% من أفراد العينة ، يليها المستوى المرتفع بنسبة 31.57% من الأفراد ، ثم المستوى المتوسط على بعد تبدل المشاعر بنسبة 26.32% من أفراد العينة ، حيث قدر كا² للبعد الثاني بقيمة 3.684 ، و هو غير دال عند 0.05

و للتوضيح أكثر الفرق الموجود بين هذه النسب المئوية لمستويات الإحترق النفسي لبعدها المشاعر يمكن الإستناد بالأعمدة التكرارية الموضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم (06) : يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الإحترق النفسي لبعدها المشاعر

تبدل المشاعر



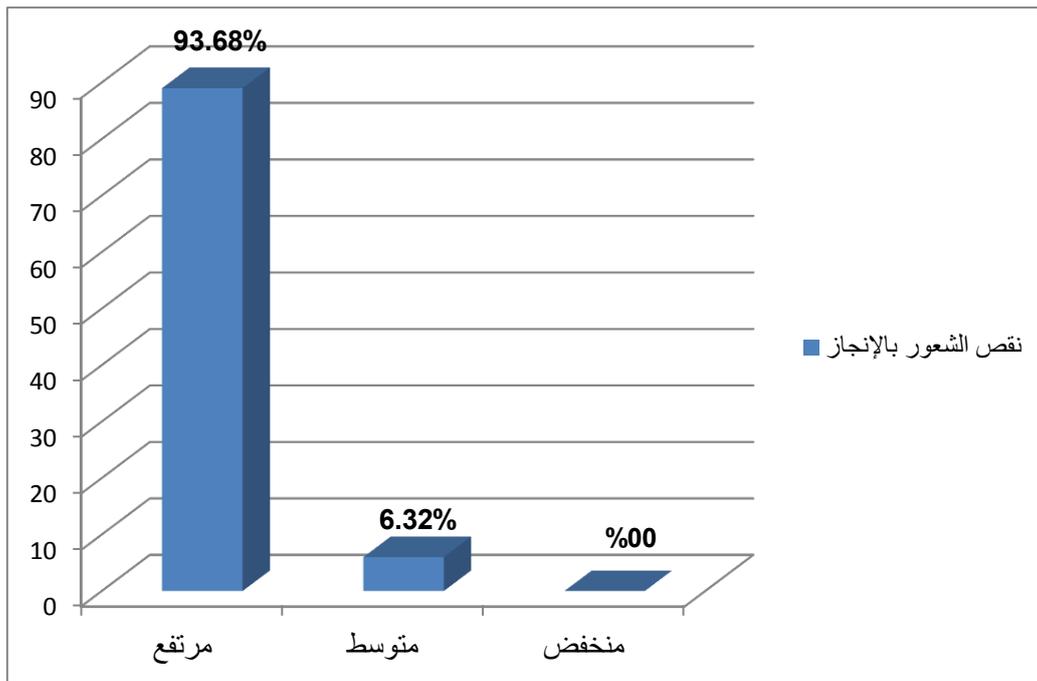
تحليل نتائج بعد نقص الشعور بالإنجاز :

أما نتائج الإحترق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز فتقع أعلى نسبة في المستوى المرتفع حيث قدرت بنسبة 93.68% من أفراد العينة ، يليها المستوى المتوسط بنسبة 6.32% من الأفراد على بعد نقص الشعور بالإنجاز ، أما المستوى المنخفض قدر بنسبة 00% فلا يوجد أفراد يعانون من مستوى منخفض من الإحترق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز ، حيث قدر ك2 للبعد الثالث بقيمة 72.516% ، و هو دال عند 0.01

و للتوضيح أكثر الفرق الموجود بين هذه النسب المئوية لمستويات الإحترق النفسي لبعد نقص الشعور بالإنجاز يمكن الإستناد بالأعمدة التكرارية الموضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم (07) : يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الإحترق النفسي لبعد

نقص الشعور بالإنجاز

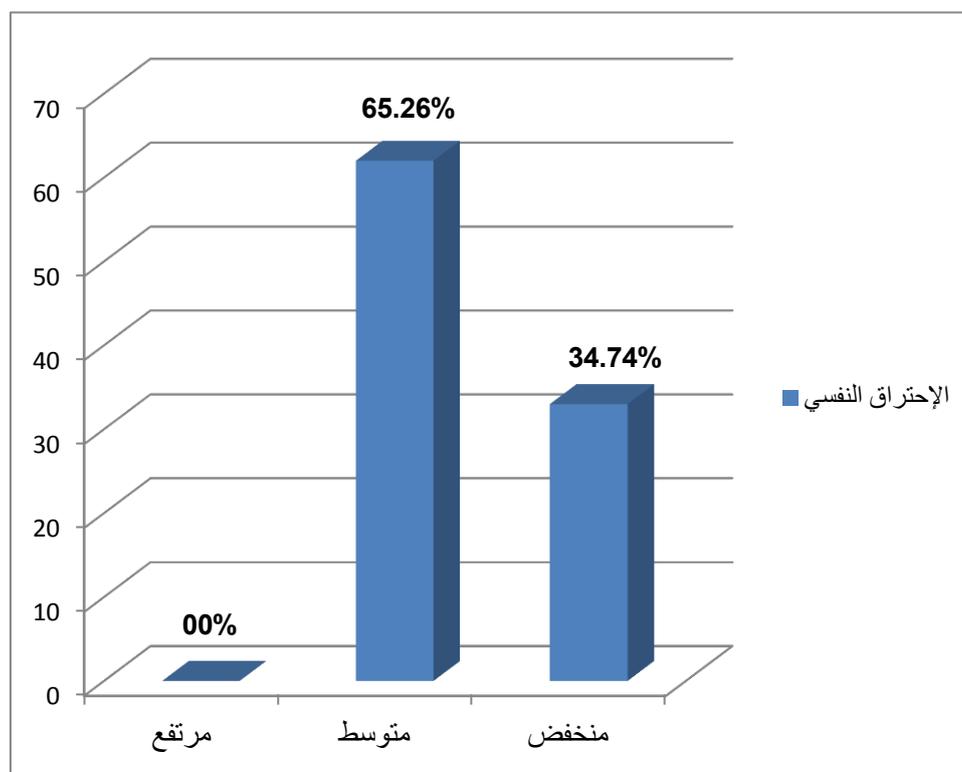


تحليل نتائج الإحترق النفسي :

اما نتائج الإحترق النفسي تقع أعلى نسبة في المستوى المتوسط حيث كان عدد التكرارات 62 قدر بنسبة 65.26% ، يليه المستوى المنخفض كان عدد تكراراته 33 و قدر بنسبة 34.74% ، أما المستوى المرتفع للإحترق النفسي فقدر بنسبة 00% أي لا يوجد مستوى مرتفع في الإحترق النفسي ، و قدر كا 2 بقيمة 8.853 ، و هو دال عند 0.01

و للتوضيح أكثر الفرق الموجود بين هذه النسب المئوية لمستويات الإحترق النفسي يمكن الإستناد بالأعمدة التكرارية الموضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم (08) : يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الإحترق النفسي



و مما سبق نلاحظ أنه لا يوجد فرق في مستوى البعد الأول الإجهاد الإنفعالي لدى العينة ، أما البعد الثاني تبدل المشاعر نلاحظ أنه لا توجد فروق في المستوى لدى العينة ، أما البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز نلاحظ أنه توجد فروق في المستوى ، و هذا معناه أن مستوى نقص الشعور بالإنجاز مرتفع ، و أيضا نلاحظ من خلال الجدول انه توجد فروق في الإحترق النفسي في المستوى ، و أعلى نسبة تمثلت في المستوى المتوسط .

2. عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أنه توجد فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تبعا للأقدمية .

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام إختبار "ت" لعينتين مستقلتين لحساب الفروق بين المتوسطات كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (17) : يوضح نتائج فروق الإحترق النفسي تبعا للأقدمية

الأقدمية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
أقل من 8 سنوات	54	52.09	17.57	93	2	دال عند 0.05
أكثر من 8 سنوات	41	44.34	20.01			

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي للعمال الذين لديهم أقدمية أقل من 8 سنوات هو 52.09 بإنحراف معياري قدر ب 17.57 ، أما العمال الذين لديهم أقدمية أكثر من 8 سنوات فقدر المتوسط الحسابي

بقيمة 44.34 بإخلاف معياري قدر ب 20.01 ، و أما درجة الحرية فقدرت بقيمة 93 ، و قيمة "ت" قدرت ب 2 و هي قيمة دالة إحصائيا عند 0.05

و مما سبق نلاحظ أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الإحتراق النفسي بإختلاف عدد سنوات الأقدمية (أقل من 8 سنوات ، أكثر من 8 سنوات) ، و بالتالي فإن العمال الذين لديهم أقدمية أقل من 8 سنوات هم أكثر عرضة للإحتراق النفسي أكثر من العمال الذين لديهم أقدمية أكثر من 8 سنوات .

3. عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الإحتراق النفسي تبعا للحالة الإجتماعية .
للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإختبار "ت" لعينتين مستقلتين لحساب الفروق بين المتوسطات كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (18) : يوضح نتائج فروق الإحتراق النفسي تبعا للحالة الإجتماعية

الدالة الإحصائية	قيمة "ت"	درجة الحرية	الإخلاف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الحالة الإجتماعية
غير دال عند 0.05	1.16	93	4.17	52.06	30	أعزب
			3.89	47.21	65	متزوج

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد العاملين المتزوجين بلغ 65 في حين بلغ عدد العاملين 30 فرد أعزب حيث بلغ المتوسط الحسابي 52.06 بإنحراف معياري قدر ب 4.17 ، في حين المتوسط الحسابي للأفراد المتزوجين بلغ 47.21 بإنحراف معياري قدر ب 3.89 ، أما درجة الحرية قدرت بقيمة 93 و قيمة "ت" قدرت ب 1.16 و هي قيمة غير دالة إحصائياً عند 0.05

و مما سبق نلاحظ أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الإحترق النفسي باختلاف الحالة الإجتماعية (أعزب ، متزوج) ، و بالتالي أفراد العينة المتزوجين و أفراد العينة العازبين لا توجد فروق بينهما .

2/ تفسير و مناقشة نتائج الفرضيات :

1. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة :

تنص الفرضية الأولى على أنه يعاني عمال مخبر الأشغال العمومية من مستويات مرتفعة من الإحترق النفسي ، و من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول (16) تبين عدم صحة هذه الفرضية ، إذ أثبتت النتائج أن العمال كانت نتائجهم في البعد الأول الإجهاد الإنفعالي تقريبا متساوية ، و بما أنه غير دال فإن مستويات الإحترق النفسي متقاربة فيما بينها إذ لا يوجد إختلاف فارقي دال ، و يتضح هنا أنه لا يوجد فروق بين المستوى المنخفض و المستوى المتوسط و المستوى المرتفع .

أما نتائج البعد الثاني تبذل المشاعر أثبتت أن إجابات العمال كانت تقريبا متساوية ، و بما أنه غير دال فيتبين أنه لا يوجد فروق بين المستوى المنخفض و المستوى المتوسط و المستوى المرتفع .

أما فيما يخص نتائج البعد الثالث و الذي هو نقص الشعور بالإنجاز ، فتبين أن إجابات العمال كانت مختلفة ، و مما يتبين أنه يوجد فروق بين المستوى المنخفض و المستوى المتوسط و المستوى المرتفع ، حيث بينت النتائج أن في بعد نقص الشعور بالإنجاز كانت مرتفع و متوسط و لا يوجد مستوى منخفض .

أما مستوى الإحترق ككل بينت النتائج أن أغلب عمال مخبر الأشغال العمومية يعانون من مستوى متوسط من الإحترق النفسي ، و بعض فئة قليلة من مستوى منخفض .

جاءت نتائج هذه الدراسة مطابقة لنتائج كل من دراسة الوابلي سنة (1995) و دراسة كاتون و آخرون سنة (1998) في مستويات كل بعد من الأبعاد الثلاثة حيث توصلت الدراستين إلى أن كل من المعلمين و العاملين في مؤسسة للمعوقين عقليا ، أنهم تعرضوا لظاهرة الإحترق النفسي بدرجة متوسطة على بعد الإجهاد الإنفعالي و على بعد تبدل المشاعر ، و بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز .

و جاءت نتائج هذه الدراسة مطابقة لكل من دراسة العقرباوي سنة (1994) و دراسة النفيعي سنة (2000) و أيضا دراسة الكلابي و رشيد سنة (2001) و دراسة شهاب سنة (2001) و كذلك دراسة العطية و عيسوي سنة (2003) في أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الإحترق النفسي .

بينما كانت مخالفة لنتائج دراسة محمد حمزة الزيودي سنة (2004) حيث كانت نتائجها أن أفراد العينة يعانون من مستويات مختلفة من الإحترق النفسي تراوحت من المستوى المتوسط إلى المستوى العالي .

و يمكن تفسير هذه النتيجة على أنه عمال المخبر بالرغم من وجود جو إجتماعي مهني متميز ، و بالإضافة إلى التضامن الموجود بينهم ، إلا أن طبيعة المهن ذات الطابع الشاق كفيلا يجعل أليات المقاومة للضغوط تنهار شيئا فشيئا ، ضف إلى ذلك الأعباء و المسؤوليات الملقاة على عاتق عمال مخبر الأشغال العمومية بإختلاف مراكزهم المهنية و مسؤولياتهم الإجتماعية ، إضافة إلى نقص بعض وسائل التجهيز ، أو طبيعة الوضعيات الستاتيكية التي

تؤثر على الصحة الجسمية للعامل (وضعيات الوقوف ، الإنحناءات المتكررة ، إضافة إلى رفع الأثقال و الأتربة و الغبار) و أيضا بسبب ضعف إستعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل و زيادة عبء العمل و تعدد المهام المطلوبة و فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل و الإنتاج و عدم الرضا الوظيفي خاصة في حالة عدم تحقيق الإحتياجات الشخصية المتوقعة و أيضا الظروف المعيقة للعمل كفيلة بجعل العامل يعاني من إحتراق نفسي.

2. تفسير و مناقشة الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أنه توجد فروق دالة إحصائية في الإحتراق النفسي تبعا للأقدمية . و من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (17) توصلنا إلى أنه توجد فروق دالة إحصائية للإحتراق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية تبعا للأقدمية لصالح الأفراد ذوي الأقدمية أقل من 8 سنوات هم أكثر إحتراقا مقارنة بالأفراد ذوي الأقدمية أكثر من 8 سنوات ، مما يؤكد تحقق هذه الفرضية . و قد إتفقت هذه النتيجة مع دراسة العقرباوي (1994) في أنه توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخبرة ، و أيضا إتفقت هذه النتيجة مع دراسة السرطاوي (1997) في أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النفسي لصالح المعلمين الجدد الذين كانوا أكثر الفئات إحتراقا من غيرهم ، و إتفقت أيضا مع دراسة الفيغي (2000) في أن الذين لهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات هم الأكثر معاناة من الإحتراق النفسي ، و كذلك جاءت دراسة الكلاي و رشيد (2001) مؤكدة لهذه النتيجة في أنه توجد فروق معنوية في درجات الإحتراق النفسي لبعض من مقاييس الإحتراق النفسي تعزى لمدة الخدمة في الوظيفة ، و أيضا دراسة العطية و عيسوي (2003) في أن العمال الذين لديهم سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات لديهم إحتراق نفسي .

و منه يمكن القول أن سنوات الأقدمية تلعب دورا في إكتساب الأفراد الذين لديهم سنوات الأقدمية أكثر من 8 سنوات للخبرة التي تسهل لهم التعامل مع العملاء طوال مدة عملهم ، و إن ما يمر به العامل خلال مساره العملي من الخبرات السابقة يجعله أكثر قدرة على حل و معالجة العديد من المشكلات التي تواجهه أثناء تأديته لمهامه سواء في علاقته مع العملاء أو مع زملائه في العمل ، و أيضا يجعله مسيطرا على الضغوط التي يتعرض لها في العمل ، عكس العامل الذي لديه سنوات خبرة قليلة فيكون عرضة للضغوط المستمرة و بالتالي يكون تعرضه لإرتكاب الأخطاء في العمل ، و لا يستطيع تكوين مكانة داخل المنظمة التي ينتمي إليها و هذا ما يجعله يعاني من الإحترق النفسي أكثر من غيره ، فيصاب بالتعب و الإنهاك الجسمي و الإنفعالي .

فسنوات الخبرة في العمل تجعل العامل يتنبه و يدرك أكثر إلى الأخطاء التي يمكن أن تقع و يتفادها ، كما تؤدي أيضا سنوات الأقدمية بالعامل إلى التكيف مع بيئة العمل و مع زملائه ، و يتضح من خلال ذلك دوره داخل المنظمة و تبرز مكانته ، فكلما كان للعامل عدد سنوات الخبرة أكثر يولد عنده الإلتزام التنظيمي ، و بالتالي يكون ملتزم إتجاه المؤسسة التي يعمل فيها و إتجاه العمل الذي يؤديه داخل المؤسسة ، و يكون مهتم بالإستمرار فيها و بهذا يكون قادر على السيطرة على الضغوط و بالتالي يتفادى الوقوع في الإحترق النفسي .

3. تفسير و مناقشة الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه توجد فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تبعا للحالة الإجتماعية .

و من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (18) توصلنا إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية للإحترق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية تبعا للحالة الإجتماعية (أعزب ، متزوج) ، و منه تم التوصل إلى عدم تحقق الفرضية .

و مقارنة مع الدراسات السابقة فقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة النفيعي سنة (2000) حيث كانت نتيجة هذه الدراسة في أن الفئات الأكثر معاناة من الإحترق النفسي هم فئة المتزوجين ، و أيضا جاءت دراسة وسام بريك سنة (2003) مخالفة لهذه النتيجة حيث كانت نتيجة هذه الدراسة أيضا أن المتزوجين أكثر معاناة من غير المتزوجين .

و بما أن سبب عدم وجود الفروق للإحترق النفسي تبعا للحالة الإجتماعية ، هو أن محيط العمل الذي يعمل فيه عمال مخبر الأشغال العمومية هو نفسه بمشاكله و متطلباته و ظروفه ، المثلثة في الظروف الفيزيكية و الضغوطات العمل و الصراعات بين العمال... الخ ، كل هذه تؤدي إلى التوتر و الإرهاق و الإستنزاف الإنفعالي ، فكل العاملين في هذا المحيط من أفراد متزوجين و غير متزوجين يتأثرون بنفس المؤثرات لأنهم يعملون في محيط واحد ، و يعني أن الحالة الإجتماعية لا تؤثر على واقع العمل ، و بالتالي لا يوجد فروق في الحالة الإجتماعية .

الإستنتاج العام :

تناولنا في هذه الدراسة جانبين و هما جانب نظري و جانب ميداني ، حيث يتناول الجانب النظري موضوع الإحتراق النفسي ، و أما الجانب الميداني يتناول إجراءات منهجية الدراسة و نتائج و تفسير الفرضيات .

فمن خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يمكننا القول أن الإحتراق النفسي ظاهرة يعاني منها أغلبية عمال مخبر الأشغال العمومية بمستوى متوسط و ذلك بسبب ضعف إستعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل و زيادة عبء العمل و تعدد المهام المطلوبة و فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل و الإنتاج و عدم الرضا الوظيفي خاصة في حالة عدم تحقيق الإحتياجات الشخصية المتوقعة ، مما تؤثر هذه الظاهرة على الفرد و على المؤسسة ، و بالتالي محاولة إيجاد طرق و أساليب من خلالها نستطيع التخفيف من حدة التوتر و القلق و الضغوط النفسية المختلفة التي يتعرض لها العامل ، حتى نتفادى وقوعه في الإحتراق النفسي .

و أشارت الدراسة أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائيا في الإحتراق النفسي تبعا للأقدمية للأفراد الذين لديهم أقل خبرة مما يعني أن عمال مخبر الأشغال العمومية أصحاب أقل عدد سنوات الأقدمية هم الأكثر معاناة من الإحتراق النفسي ، و أشارت أيضا الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الإحتراق النفسي تبعا للحالة الإجتماعية و هذا يعني أنها لا تؤثر على واقع العمل .

و أخيرا نرجوا أن تساهم هذه الدراسة و لو قليلا في إثراء معلومات عن الإحتراق النفسي للطلاب .

الإقتراحات :

بعد النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة ، يمكننا تقديم جملة من الإقتراحات متمثلة فيما يلي :

- توعية عمال مخبر الأشغال العمومية ببعض المشكلات النفسية التي ستصادفهم في محيط العمل من خلال الإشارة إليها في ندوات تدريبية من أجل معرفتهم بكيفية التعامل معها و التصدي لها .
- ضرورة وجود مختصين نفسانيين في العمل و التنظيم من أجل الوقوف إلى جانب العمال في مختلف المؤسسات و مساعدتهم في تخفيض ما يعانونه من ضغوط مهنية و ما تخلفه من آثار جسمية و نفسية تصل بهم إلى حد الإصابة بظاهرة الإحتراق النفسي .
- من الضروري الاهتمام و التعرف على مشكلات العمال و محاولة التخفيف منها .
- تفعيل الخدمات الإجتماعية في المخبر من خلال إنشاء نوادي رياضية و نوادي للترفيه للعمال إضافة إلى تخصيص مساحات خضراء تعمل على الإستجمام في فترات الراحة .
- التطرق إلى دراسات أخرى مكملة و ذلك بدراسة متغيرات أخرى كعلاقة الإحتراق النفسي بالحالة الإجتماعية أو الإحتراق النفسي و علاقته بالإلتزام التنظيمي .
- دراسة الإحتراق النفسي عند عينات أخرى و هذا للوصول إلى دراسات علمية تفيدنا و تفيد المجتمع .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية

- 1) أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور (1956) ، لسان العرب ، المجلد طبعة العاشرة ، دار بيروت للطباعة و النشر، بيروت .
- 2) أبو مسعود سماهر مسلم عياد (2010) ، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة .
- 3) امل فلاح فهد الهملان (2008) ، الاحتراق النفسي و المساندة الاجتماعية و علاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر دراسة سيكومترية اكلينيكية ، رسالة ماجستير ، جامعة الزقازيق .
- 4) إيمان محمد مصطفى زيدان (1998) ، مدى فاعلية كل من الارشاد النفسي الموجه و الغير موجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي ، معهد الدراسات و البحوث التربوية ، جامعة القاهرة القاهرة .
- 5) بشير معمريه (2007) ، القياس النفسي و تصميم أدواته ، ط2 ، منشورات الحبر ، الجزائر .
- 6) بوحارة هناء (2012) ، الإحتراق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، ماجستير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف .
- 7) بوفرة مختار (2016) ، الإحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي و نمط القيادة التربوية لدى أساتذة التعليم الثانوي ، دكتوراه ، جامعة وهران .
- 8) بطاينة ، أسامة ، و الجوارنة ، المعتصم بالله (2004) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة و معلماتها في محافظة اربد و علاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس ، جامعة دمشق ، العدد 2
- 9) حاج سعيد فتيحة (2016) ، مستويات الإحتراق النفسي لدى أطباء التخدير ، ماستر ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .
- 10) جمعة سيد يوسف (2001) ، النظريات الحديثة في تفسير الامراض النفسية ، غريب ، القاهرة .
- 11) جمعة سيد يوسف (2006) ، إدارة الضغوط ، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة .

- 12) جيرمي سترانكس ، ترجمة بهاء شاهين (2003) ، الصحة و السلامة في العمل ، ، طبعة الأولى ،
مجموعة النيل العربية ، القاهرة .
- 13) حسن مصطفى عبد المعطي (2006) ، ضغوط العمل وأساليب مواجهتها ، طبعة الثانية ، مكتبة زهراء
الشرق .
- 14) حسن طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم حسين (2006) ، استراتيجيات ادارة ضغوط التربوية و
النفسية ، دار الفكر ، عمان .
- 15) حمدي علي ، علي عسكر ، حسن الموسوي (1999) ، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية
و التطبيق ، دار الكتاب الحديث ، الكويت .
- 16) دبابي بوبكر (2013) ، برنامج إرشادي في تخفيض مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة
الابتدائية ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- 17) دردير نشوة (2007) ، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ و ب) و علاقته بأساليب مواجهة
المشكلات ، رسالة ماجستير ، جامعة الفيوم .
- 18) رشيد رمضان (1998) ، الصحة النفسية ، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع .
- 19) رمزية الغريب (1996) ، التقويم والقياس النفسي والتربوي ، مكتبة الجامعة الحديثة ، الإسكندرية ، مصر
- 20) رونالدي ريجيو ترجمة فارس حلمي (1999) ، مدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار
الشروق للنشر و التوزيع ، عمان .
- 21) زيد محمد البتال (2000) ، الاحتراق النفسي لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة ، ماهيته -
أسبابه - علاجه ، سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة ، الرياض .
- 22) سامية رحال (2015) ، الاحتراق النفسي لدى موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية
والبيئة التنظيمية ، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر .
- 23) سامية رحال (2009) ، إختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية و إستراتيجية المواجهة و بعض
المتغيرات الديموغرافية بالإحتراق النفسي لدى عينة من رجال الأمن الوظيفي ، مذكرة الماجستير ،
جامعة الجزائر .

- (24) سالم بن محمد الغيلاني (2013) ، بعض سمات الشخصية وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مدربي الفرق الأولى والاتحادات الرياضية في محافظة مسقط ، ماجستير ، جامعة نزو .
- (25) سعاد مخلوف (2012) ، الدعاء و علاقته بمستوى الإحترق النفسي لدى الجراح ، رسالة دكتوراه ، جامعة منتوري ، قسنطينة .
- (26) سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي (2014) ، الاحترق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان ، رسالة ماجستير ، عمان
- (27) شريط محمد الحسن المأمون (2012) ، دراسة مقارنة لمستويات الإحترق النفسي عند مدربي بعض الأنشطة الرياضية المختارة ، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر .
- (28) عبد الحميد، عشوي (2008) ، أبعاد ومصادر الاحترق النفسي لدى موظفي مصلحة الزبائن ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر.
- (29) عبد العلي مهند عبد سليم (2003) ، مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقتها بظاهرة الاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية .
- (30) عبد الله ، جاد محمود (2005) ، بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديمغرافية المساهمة في الاحترق النفسي لدى عينة من المعلمين ، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد 57
- (31) عكاشة محمود فتحي (1999) ، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، الاسكندرية .
- (32) علي عسكر (2003) ، ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، الكويت .
- (33) علي حمدي (2008) ، سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل ، دار الكتاب الحديث ، طبعة الأولى، القاهرة .
- (34) عوض أحمد محمد بني أحمد (2007) ، الإحترق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان .
- (35) فاروق السيد عثمان (2001) ، القلق و إدارة الضغوط النفسية ، سلسلة المراجع في التربية و علم النفس ، الكتاب السادس عشر ، الطبعة الأولى ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
- (36) فرج عبد القادر طه (2008) ، علم النفس الصناعي والإداري ، طبعة الثانية ، مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة ، مصر .

- (37) فرج عبد القادر طه و السيد مصطفى راغب (2010) ، مقياس الاحتراق النفسي المهني ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة .
- (38) كفاي جابر عبد الحميد و علاء الدين (1995) ، معجم علم النفس و الطب النفسي ، دار النهضة العربية ، القاهرة .
- (39) البخيت صلاح الدين فرج عطا الله ، زينب عبد الرحمان الحسن (2011) ، الاحتراق النفسي و مصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان ، مجلة ام القرى للعلوم التربوية و النفسية، العدد 3
- (40) الخرايشة عمر محمد عبد الله ، أحمد عبد الحليم عربيات (2005) ، الإحتراق النفسي لدى المعلمين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم ، مجلة أم القرى للعلوم التربوية و الإجتماعية و الإنسانية ، العدد 17
- (41) الشيوخ لميعة محسن محمد (2011) ، الإحتراق النفسي لدى المعلمة و علاقته بالإتجاه نحو مهنة التعليم ، رسالة ماجستير ، كلية الآداب و التربية ، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك .
- (42) الظفري سعيد ، القربوني إبراهيم (2010) ، الإحتراق النفسي لدى معلمات ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، العدد 6
- (43) العسكري كفاح يحي ، رنا عبد المنعم العباسي (2011) ، الاحتراق النفسي لدى تدريسيات كلية التربية الجامعة المستنصرية ، العدد 54
- (44) العياصرة معن محمود احمد (2008) ، الإشراف التربوي و القيادة التربوية و علاقتهما بالإحتراق النفسي ، ط 1 ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان .
- (45) الفريجات عمار و وائل الرضي (2010) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الاطفال محافظة عجلون ، مجلة جامعة النجاح للابحاث ، العدد 24
- (46) القرني علي (2000) ، الإعلام و الاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية ، جامعة الملك سعود ، الرياض .
- (47) اللامي عبد الله حسين و اخرون (2005) ، السمات الشخصية و علاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم ، مجلة علوم التربية الرياضية ، جامعة بابل ، العدد 4
- (48) المساعيد أصلان صبح (2010) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى اعضاء هيئة التدريس في آل البيت و علاقتها بالخبرة و التحصيل الدراسي ، مجلة ام القرى للعلوم التربوية و النفسية ، العدد 3

- 49) الصيرفي محمد (2007) ، السلوك الإداري " العلاقات الانسانية " ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الاسكندرية .
- 50) النادر هيثم محمد ، بشير أحمد العلوان ، محمد خالد القضاة (2014) ، مصادر الضغط النفسي لدى طلبة كلية التربية الرياضية و طلبة الكليات الاخرى في كل من جامعة مؤتة و البلقاء التطبيقية و علاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة دراسات العلوم التربوية ، العدد 1
- 51) مراد نعموني (2014) ، مدخل إلى علم النفس العمل و التنظيم ، جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر .
- 52) محمد عبيدات ، محمد أبو النصار ، عقلة مبيضين ، منهجية البحث العلمي " القواعد و المراحل و التطبيقات " ، دار وائل للنشر ، عمان ، الردين .
- 53) مدحت أبو النصر (2002) ، اكتشف شخصيتك و تعرف على المهارات في الحياة و العمل و القيادة ، ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر .
- 54) مفتن ضحى بدر و سميرة عبد الحسين كاظم (2013) ، الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية و الأهلية ، مجلة كلية التربية للبنات ، بغداد ، العدد 2
- 55) منصورى مصطفى (2010) ، الضغوط النفسية و المدرسية و كيفية مواجهتها ، دار قرطبة ، الجزائر .
- 56) مطاطلة موسى (2010) ، ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإجتماعية و العلوم الإنسانية ، جامعة منوري قسنطينة .
- 57) معروف محمد (2013) ، إستراتيجيات التعامل مع الإحترق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي ، رسالة ماجستير ، جامعة وهران .
- 58) منى محمد على بدران (1997) ، الاحتراق النفسي لدي معلمى المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة .
- 59) نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2008) ، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى .

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :

- 1) Barry P (2002) ، **Mental Health and Mental Illness** ، 7th Edition ،
Baltimore : Lippincott Williams & Wilkins.
- 2) Brown C (2006) ، **Social Psychology, Sage course companions: Knowledge and skills or success**, Thousand Oaks: CA: Sage Publications .
- 3) Jasna Hudek-knezevic, Nada krapic & Igor kardum (2006) ،
Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles ، review of psychology، 13
- 4) Norbert Sillamy (1996) ، **dictionnaire de la psychologie** :
Larousse référence ، France.
- 5) Paprise N (2007) ، **le stress au travail ، les définitions en santé mentale au travail** .
- 6) Yuko odagiri & al ، (2008) **relationship of nurse burnout withe personality characteristics and coping behaviors industrial health** ، (46)

الملاحق

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

شعبة علم النفس

تحية طيبة و بعد

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص عمل و تنظيم أرجو منكم الإجابة على العبارات الموالية و ذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب ، و هذا من أجل مساعدتي في تحقيق هدف هذا البحث و المتمثل في تحليل أبعاد الإحترق النفسي لدى عمال مخبر الأشغال العمومية بغرداية .

و أحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم سوف تحاط بالسرية التامة و تستعمل في أغراض البحث العلمي فقط .

مثال توضيحي :

العبرة	لا أعاني مطلقا	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم
أشعر بالتعب و الملل من عملي			X				

معلومات عامة :

عدد سنوات الأقدمية في المهنة :

متزوج

الحالة العائلية : أعزب

الرقم	العبرة	لا أعاني مطلقاً	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة قليلة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم
1	أشعر أنني أستنزف إنفعاليا نتيجة عملي							
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية يوم عملي							
3	أشعر بالإرهاق حينما أستيقظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
4	من السهل معرفة مشاعر عملائي							
5	أشعر بأنني أعامل العملاء وكأنهم أشياء لا بشر							
6	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد							
7	أتعامل بفعالية عالية مع المشاكل المهنية							
8	أشعر بالاحترق النفسي من عملي							
9	أشعر أن لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال عملي							
10	أصبحت أكثر قسوة منذ ممارستي لهذه المهنة							
11	أشعر بالإزعاج و القلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني							
12	أشعر بالحيوية و النشاط							

							أشعر بخيبة الأمل في عملي	13
							أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير	14
							لا أكرث بما يمكن أن يحدث للآخرين في موقع عملي	15
							إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطا شديدة	16
							أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي	17
							أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع العملاء	18
							أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	19
							أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في عملي	21
							أشعر أن العملاء يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها	22

الملحق رقم (02) نتائج صدق المقارنة الطرفية

T-Test

Group Statistics					
	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	1.00	9	67.8889	4.51233	1.50411
	2.00	9	49.7778	2.77389	.92463

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	2.425	.139	10.258	16	.000	18.11111	1.76558	14.36824	21.85398
	Equal variances not assumed			10.258	13.291	.000	18.11111	1.76558	14.30527	21.91695

الملحق رقم (03) تباث التجزئة النصفية

Reliability

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,724
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	,826
		N of Items	11 ^b
Total N of Items			22
Correlation Between Forms			,577
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,732
	Unequal Length		,732
Guttman Split-Half Coefficient			,726

الملحق رقم (04) تباث ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	22

الملحق رقم (05) إختبار كا 2 لحسن المطابقة

Chi-Square Test

	المستوى		
	Observed N	Expected N	Residual
مرتفع	32	31,7	,3
متوسط	37	31,7	5,3
منخفض	26	31,7	-5,7
Total	95		

Test Statistics

المستوى	
Chi-Square	1,916 ^a
Df	2
Asymp. Sig.	,384

Chi-Square Test

	المستوى		
	Observed N	Expected N	Residual
مرتفع	30	31,7	-1,7
متوسط	25	31,7	-6,7
منخفض	40	31,7	8,3
Total	95		

Test Statistics

المستوى

Chi-Square	3,684 ^a
Df	2
Asymp. Sig.	,158

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 31,7.

Chi-Square Test

المستوى

	Observed N	Expected N	Residual
مرتفع	89	47,5	41,5
متوسط	6	47,5	-41,5
Total	95		

Chi-Square Test

المستوى

	Observed N	Expected N	Residual
متوسط	62	47,5	14,5
منخفض	33	47,5	-14,5
Total	95		

Test Statistics

المستوى

Chi-Square	8,853 ^a
Df	1
Asymp. Sig.	,003

47,5.

Test Statistics

	المستوى
Chi-Square	72,516 ^a
Df	1
Asymp. Sig.	,000

الملحق رقم (06) إختبار "ت" لدلالة الفروق للأقدمية

T-Test

Group Statistics

	الأقدمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاحتراق	1,00	54	52,0926	17,57922	2,39223
	2,00	41	44,3415	20,01076	3,12516

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means				95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الاحتراق	Equal variances assumed	,335	,564	2,005	93	,048	7,75113	3,86612	,07378	15,42848
	Equal variances not assumed			1,969	79,905	,052	7,75113	3,93565	-,08121	15,58347

الملحق رقم (07) إختبار "ت" لدلالة الفروق للحالة الإجتماعية

T-Test

Group Statistics

	الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاحتراق	1.00	30	52.0667	16.47345	3.00763
	2.00	65	47.2154	19.93857	2.47308

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
الاحتراق	Equal variances assumed	.391	.533	1.161	93	.248	4.85128	4.17743	-3.44426	13.14683
	Equal variances not assumed			1.246	67.492	.217	4.85128	3.89383	-2.91980	12.62236