الجمـــهوريـــة الجزائـــريـــة الديـــمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة جيلالي ليابس – سيدي بلعباس

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : العلوم الاجتماعية

مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس

إعداد الطالبة:

بن عامر زكية

إشـــــــــراف:

د.بكري عبد الحميد

أعضاء لجنة المناقشة

أ.د. مجـــاود محمـــد	أستاذ التعليم العالي	جامعة سيدي بلعباس	رئيســـــا
د. بكري عبد الحمـــيد	أستاذ محاضر "أ"	جامعـــة سعيـــدة	مشرفا ومقررا
أ.د. بشـــلاغـــم يحـــي	أستاذ التعليم العالي	جامعـــة تلمســـان	عضوا مناقشا
د. لكحـــل مصطـــفـــى	أستاذ محاضر "أ"	جامعـــة سعيـــدة	عضوا مناقشا
د. حلوش مصطـــفـــى	أستاذ محاضر "أ"	جامعة سيدي بلعباس	عضوا مناقشا
د. خلـــوفـــي محمـــد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة سيدي بلعباس	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2016-2017م

شكر وتقدير

الحمدلله ، حمد الحامدين و شكر الشاكرين ،الذي وفقني لإتمام هذا العمل ، بعد رحلة طويلة و جهد شاق، ثم الصلاة و السلام على سيدي وحبيبي محمدا صلى الله عليه وسلم.

و في هذا المقام لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل و الامتنان العظيم للأستاذ الدكتور "**بكري عبد الحميد**" على رعايته العلمية لهذا العمل لأقف فأقول هذه الكلمات عرفانا و تقديرا لجهوده.

أستاذي؛ سيد معطاء ، أخلاق سامية ، وهبت نفسك للعلم ، فكنت الصديق بتواضعك و حسن مرافقتك ، شعور بالمسؤولية يترجمه حبك للعلم و طلبته، فشكرا أستاذي الفاضل

كما لا يفوتني أن أسجل شكري للأستاذ "**لكحل مصطفى**"، على تعاونه و تشجيعه لنا لإتمام هذا العمل، سائلة من الله تعالى أن يرزقه الصحة و العافية

ثم لايسعني في هذا المقام ، إلا أن أتقدم بوافر الشكر والامتنان لأساتذتي أعضاء لجنة المناقشة ، كل باسمه ،على تحمل عناء قراءة و تصويب هذا العمل، فلكم منا خالص الشكر و التقدير.

ولايسعني أيضا ، وقبل أن أطوي صفحاتي هذه، إلا أن أتقدم بشكري و تقديري إلى كل المعلمين و المعلمات الذين يسهرون على أداء رسالتهم النبيلة.

وشكري موصول في الأخير إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في تدليل صعوبات هذا العمل

إهداء

إلى من رباني، فأحسن تربيتي، وأعيش لكسب رضاه

إلى والدي العزيز، أطال الله في عمره و رعاه

إلى من سهرت و تحملت من أجلي، وضحّت بجهدها لترعاني، وتحملت تربية أبنائي قصد إتمام عملي هذا

إلى أمي الغالية، رزقها الله الصحة والعافية وطول العمر

إلى من قاسمني عناء هذا العمل، وضحى من أجلي بوقته و حقوقه

إلى رفيق الدرب و شريك حياتي، زوجي الغالي

إلى عائلتي الصغيرة..... قرة العين، ابني "منصف"، و حبيبة القلب "نهال" اللذان تحملا غضبي و صخب أوراق مكتبي المبعثرة

إلى من قاسمتهم طفولتي و بادلوني الحب و الإخلاص ، إخوتي "لطفي"، "محمد" و"فيصل" ، وأتمنى النجاح لكل واحد منهم.

إلى عائلتي بن عامر و وحياني

زكيـــــــــة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، حيث انطلقت من خلفية نظرية تشير إلى تعرض العديد من العاملين في المهن الاجتماعية والإنسانية إلى الاحتراق النفسي، وعليه صيغت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي :

– ما هي مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية ؟

كما طرحت الباحثة تساؤلات فرعية أخرى كمايلي :

– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث(الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجازالشخصي) تعزى لمتغير الجنس، السن، الخبرة المهنية والمرحلة التعليمية .

وللإجابة عن هذه التساؤلات قامت الباحثة بصياغة فرضيات دراستها على النحو التالي:

– يعاني معلمو الأقسام النهائية من مستويات عالية من الاحتراق النفسي.

– كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث(الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر ، و تدني الشعور بالإنجازالشخصي) تعزى لمتغير الجنس، السن، الخبرة المهنية والمرحلة التعليمية.

ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت أداة مكونة من جزأين: صفحة للمعلومات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة، ومقياس ماسلاشMaslach للإحتراق النفسي، وذلك بعد التأكد من خصائصه السيكومترية؛ من صدق وثبات، وقد اشتملت عينة الدراسة على 175 معلما ومعلمة، اختيروا بطريقة عشوائية من مدارس ولاية تلمسان في الفترة الممتدة من شهر فيفري إلى شهر أفريل من سنة2016.

كما تم اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss17) باستخدام النسبة

المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط لبيرسون، معادلة سبيرمان براون، وتحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق.

وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- يعاني معلمو الأقسام النهائية من مستويات معتدلة من الاحتراق النفسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث(الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغيري الجنس والسن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث تعزى لمتغيري الخبرة المهنية والمرحلة التعليمية.
- ولقد تم تفسير ومناقشة هذه النتائج في إطار فرضياتها، في ضوء التراث السيكولوجي والأطر النظرية وبعض الدراسات السابقة حول الموضوع.

Résumé :

Cette étude a pour objectif de montrer les niveaux de burnout chez les enseignants des classes finales et sa relation aves quelques variables. Elle est basée sur une théorie référentielle montrant que beaucoup des salariés exerçant des professions humaines et sociales affrontent le burnout.

Les questions de cette étude sont :

-Quels sont les niveaux du burnout chez les enseignants des classes finales ?

-la chercheuse a aussi porté d'autres questionnements à savoir :

-Est-ce qu'il ya des différences significatives dans les niveaux du burnout avec ses trois dimensions (l'épuisement émotionnel, dépersonnalisation, réduction de l'accomplissement personnel) relié aux variables du sexe, âge, expérience professionnelle et période d'enseignement.

Pour répondre à ces questions, la chercheuse a formulé les hypothèses suivantes:

-les enseignants des classes finales souffrent d'un haut niveau de burnout selon l'échelle de Maslach.

Il ya des différences significatives dans les niveaux du burnout avec ses trois dimensions (l'épuisement émotionnel, dépersonalisation, réduction de l'accomplissement personnel) relié aux variables du sexe, âge, expérience professionnelle et période d'enseignement.

Pour réaliser les objectives de cette étude, la chercheuse a adopté la méthode descriptive et analytique.

Elle a utilisé aussi des moyens tels que la page d'information des variables indépendantes et l'échelle de MASLACH du burnout après avoir validé ses caractéristiques psychométriques.
L'échantillon de cette étude est constitué de 175 enseignants, choisis d'une façon aléatoire des écoles de la wilaya de Tlemcen, pendant la période du mois de février jusqu'au mois d'avril 2016.
La fiabilité des hypothèses a été choisie à travers l'analyse statistique basée sur un programme des paquets statistiques des sciences sociales (Spss17) en utilisant : le pourcentage, la moyenne arithmétique, la déviation standard, coefficient de corellation (Pearson), équation Spearman Brown et le one way Anova.

Cette étude a abouti aux résultats suivants :

-les enseignants des classes finales souffrent d'un niveau moyen du burnout selon l'échelle de Maslach.
-il n'ya pas de différences significatives dans les niveaux du burnout avec ses trois dimensions relié au sexe, âge, expérience professionnelle et la période d'enseignement.
-il y a des différences significatives dans les niveaux du burnout avec ces trois dimensions reliées aux variables du sexe, âge, expérience professionnelle et la période d'enseignement.
-La chercheuse a expliqué ces résultats dans le cadre de ses hypothèses et dans le cadre aussi de l'héritage psychologique, les théories et quelques études précédentes à ce sujet.

Abstract :

This study aims at revealing the burnout levels within the final classes' teachers and its relation with some variables. The study was based on a background theory referring to many social and human workers facing the problem of burnout.
The problematic of this research were:
*what are the burnouts levels within the final classes' teachers.
-Are there any significant differences in the burnout levels with its three dimensions (the emotional exhaustion, depersonalization and the reduction of accomplishment) for the gender, age, professional experience and the teaching period variables?

To answer these questions the researcher has put the following hypotheses:
*The final classes' teachers are suffering from a high level degree of burnout.
*There are significant differences in the burnout levels with its three dimensions (the emotional exhaustion, depersonalization and the reduction of

accomplishment) for the gender, age, proessional experience and teaching period variables.

To realize the objectives of this research, the researcher relied on the analysis and descriptive method, besides she used the tools of the information sheet concerned with the independent variables and the MASLACH burnout scale bearing in mind its psychometric characteristics: validity and reliability.

The sample was composed of 175 teachers, selected in random from Tlemcen schools during the period of February to April 2016.we selected reliability of the hypotheses of this study through the statistic operation relying on the statistical program package for social sciences (SPSS17) and the use of: pourcentages, arithmetic mean, standard deviation, equation of Spearman Braown, correlation coefficient (Pearson) and the one way Anova.

The results were as follow:

-The final classes' teachers are suffering from equal levels of burnout.

-There are no significant differences in the burnout levels with its three dimensions for the professional experience and the teaching period variables.

-We have explained and discussed these results in the framework of its hypotheses and through the psychological heritage, theories and other previous studies about this subject.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير.....أ
إهداء .....ب
ملخص الدراسة..... ج
فهرس المحتويات.....أ
فهرس الجداول..... ل
فهرس الأشكال..... ن
فهرس الملاحق ..... س
مقدمة 1
الفصل الأول : مدخل الدراسة..... 4
1-إشكالية الدراسة 5
2-فرضيات الدراسة 7
3- أسباب اختيار الدراسة..... 8
4-أهمية الدراسة 9
5-أهداف الدراسة 10
6- التعاريف الاجرائية 10
7- تصميم الدراسة 12
8- صعوبات الدراسة 14
9- الدراسات السابقة 14
10- تعليق عام على الدراسات السابقة..... 31
الفصل الثاني : الاحتراق النفسي..... 34
تمهيد 35
1-التطور التاريخي لمصطلح "الاحتراق النفسي"..... 36
2-تعريف الاحتراق النفسي 40
2-1- الإحتراق النفسي كسيرورة..... 45

2-2- الإحتراق النفسي كحالة..... 46
2-3- الاحتراق النفسي كمتلازمة..... 47
3-رواد الإحتراق النفسي..... 47
4- أسباب الإحتراق النفسي..... 49
4-1- عوامل نفسية – اجتماعية..... 49
4-2- عوامل مرتبطة بالنشاط المهني والتنظيمي للمؤسسة..... 53
5-أعراض الاحتراق النفسي..... 57
5-1- الأعراض النوعية للإحتراق النفسي..... 58
5-2- الأعراض غير النوعية أو الثانوية للإحتراق النفسي 58
6-أبعاد الاحتراق النفسي 66
6-1- الإجهاد الإنفعالي..... 66
6-2- تبلد المشاعر 66
6-3- نقص الإنجاز الشخصي 67
7- مراحل تطور الاحتراق النفسي..... 67
7-1- مرحلة الحماسة في أداء العمل..... 68
7-2- مرحلة الركود في أداء العمل 68
7-3- مرحلة الإحباط في أداء العمل 69
7-4- مرحلة الخمول في أداء العمل..... 69
8- قياس الإحتراق النفسي 71
9- تشخيص الإحتراق النفسي..... 72
9-1- التشخيص التفريقي للإحتراق النفسي..... 74
9-1-1- الإحتراق النفسي والضغط النفسي..... 74
9-1-2- الإحتراق النفسي والكاروشي 75
9-1-3- الإحتراق النفسي والإكتئاب 76
9-1-4 الإحتراق النفسي والقلق..... 78
9-1-5- الإحتراق النفسي وعدم الرضا المهني 78

10-علاج الإحتراق النفسي والوقاية منه..... 80
10-1- تقنيات علاج الإحتراق النفسي 80
10-2- الوقاية من الإحتراق النفسي 83
خلاصة 85
الفصل الثالث: النماذج والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي..... 86
تمهيد 87
أولا: النماذج المفسرة للإحتراق النفسي..... 88
1- نموذج كاري كوبر 88
2- نموذج هوبفول 89
3- نموذج كارازك..... 90
4- نموذج لازورس-فولكمان..... 91
5- نمودج هانز سيلي 94
6- نموذج كاري شيرنس 97
7- نموذج ايالا ملاخ بينز 102
8- نموذج العلاقات البنائية..... 105
9- نموذج جوزيف بلاس..... 105
ثانيا: النظريات المفسرة للإحتراق النفسي..... 108
1- النظرية الجشطلية 108
2- نظرية التحليل النفسي..... 109
3- النظرية السلوكية..... 112
4- النظرية المعرفية..... 113
5- تعليق عام على تفسير النظريات السابقة..... 114
خلاصة 115
الفصل الرابع : منهجية واجراءات الدراسة 116
تمهيد :..... 117
أولا: الدراسة الاستطلاعية 118

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية 118
2- مكان ومدة إجراء الدراسة الاستطلاعية 118
3- عينة الدراسة الاستطلاعية وخصائصها 119
4- أدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها..... 122
4-1- تعريف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي 122
4-2- الخصائص السيكومترية لاداة الدراسة 125
4-3- دراسة صدق وثبات مقياس ماسلاش في الدراسة الحالية 126
5- أساليب المعالجة الاحصائية المستعملة 134
6- نتائج الدراسة الاستطلاعية 134
ثانيا: الدراسة الاساسية 136
1- منهج الدراسة الاساسية 136
2- مكان ومدة الدراسة الاساسية 136
3- عينة الدراسة الأساسية..... 138
4- خصائص العينة 138
5- حدود الدراسة الاساسية 142
6- متغيرات الدراسة الاساسية 142
7- ظروف إجراء الدراسة الاساسية..... 143
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة 144
تمهيد 145
أولا: عرض وتحليل نتائج الدراسة 146
1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأساسية 146
2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى 147
3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية 148
4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة 150
5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة..... 151
ثانيا: تفسيرو مناقشة نتائج الدراسة 153

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأساسية 153
2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى..... 156
3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية 158
4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة..... 159
5- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة 160
خاتمـــــة 164
توصيات واقتراحات 166
قائمة المصادر والمراجع..... 167
الملاحق..... 175

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الأعراض غير النوعية أو الثانوية للاحتراق النفسي	60
02	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الجنس	120
03	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الفئة العمرية	120
04	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الخبرة المهنية	121
05	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الطور التعليمي	121
06	أرقام الفقرات موزعة على الأبعاد الثلاثة للصورة المعربة لمقياس ماسلاش للإحتراق النفسي	123
07	بدائل الفقرات السلبية (البعد الأول و الثاني)	124
08	بدائل الفقرات الإيجابية (البعد الثالث)	124
09	تصنيف الدرجات على الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش للإحتراق النفسي	125
10	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين	127
11	نتائج عرض بنود مقياس ماسلاش على الأساتذة المحكمين	128
12	يوضح معامل ارتباط بنود البعد الأول مع الدرجة الكلية للمجال	129
13	يوضح معامل ارتباط بنود البعد الثاني مع الدرجة الكلية للمجال	130
14	يوضح معامل ارتباط بنود البعد الثالث مع الدرجة الكلية للمجال	130
15	يوضح معامل الإرتباط بين أبعاد المقياس و الدرجة الكلية للمقياس	131
16	يوضح معامل الثبات بمعادلة ألفا ل : كرونباخ	132
17	يوضح نتائج معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	133
18	توزيع المؤسسات التعليمية حسب مكان إجراء الدراسة الأساسية	137
19	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	138
20	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	139
21	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الطور التعليمي	140

22	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة المهنية	141
23	مستويات الإحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة	146
24	مستويات الإحتراق النفسي حسب الجنس	147
25	تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغير السن	149
26	تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغير الخبرة المهنية	150
27	تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الطور التعليمي	152

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج كوبر Cooper لتفسير الاحتراق النفسي	89
02	نموذج متطلبات – تحكم لــ كارازك Karasak	90
03	نموذج لازاروس وفولكمان	93
04	مراحل الاستجابة للضغوط نموذج سيلي Selye – 1956	94
05	أعراض مراحل الاستجابة للضغط لــ : سيلي	96
06	نموذج شيرنس Cherniss للاحتراق النفسي	97
07	النموذج الوجودي للاحتراق النفسي لــ : بينز Pines	104
08	مخطط إنتاج الاحتراق النفسي وفق نظرية التحليل النفسي	111
09	رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	138
10	رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	139
11	رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الطور التعليمي	140
12	رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة المهنية	141

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	رسالة تقديم الإستبيان إلى الأساتذة المحكمين	175
02	استمارة التحكيم لمقياس ماسلاش للإحتراق النفسي	178
03	استمارة المعلومات العامة	180
04	مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي	182
05	معامل ارتباط عبارات البعد الأول مع الدرجة الكلية للمجال	184
06	معامل ارتباط عبارات البعد الثاني مع الدرجة الكلية للمجال	189
07	معامل ارتباط عبارات البعد الثالث مع الدرجة الكلية للمجال	192
08	معامل ثبات بعد الإجهاد الإنفعالي بطريقة التجزئة النصفية	197
09	معامل ثبات بعد تبلد المشاعربطريقة التجزئة النصفية	200
10	معامل ثبات بعد نقص الشعور بالإنجازالشخصي بطريقة التجزئة النصفية	203
11	معامل ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية	206
12	نتائج معامل ألفا كرونباخ لبعد الإجهاد الإنفعالي	209
13	نتائج معامل ألفا كرونباخ لبعد تبلد المشاعر	211
14	نتائج معامل ألفا كرونباخ لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	214
15	نتائج معامل ألفا كرونباح للمقياس	216
16	الدرجات الخام	218
17	نتائج معامل الإرتباط بين مستويات الإحتراق النفسي ومتغير الجنس	225
18	نتائج معامل الإرتباط بين مستويات الإحتراق النفسي و متغير السن	227
19	نتائج معامل الإرتباط بين مستويات الإحتراق النفسي و متغير الطور التعليمي	228
20	نتائج معامل الارتباط بين مستويات الاحتراق النفسي والخبرة المهنية	229

مقدمـــــة

مقدمـــة

تعتبر المدرسة نقطة انطلاق كل تغيير أو تجديد لأي دولة أمام الرهانات التكنولوجية، الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها العالم، فبالإضافة إلى مسؤوليتها عن تطوير المعرفة ونشرها، فهي المستثمر الأول والأساسي للثروات البشرية، وتحقيق التنمية الإجتماعية، والجزائر كغيرها من الدول السائرة في طريق النمو، حاولت مواكبة هذا المفهوم الأساسي للمدرسة، من خلال الإصلاحات التي شهدتها المنظومة التربوية منذ الاستقلال، من خلال تطوير الوسائل المادية، المناهج التعليمية وإعداد الكفاءات البشرية، ومع ذلك فإن واقع المدرسة الجزائرية يشير إلى أنها لا زالت تواجه مشاكل عديدة تؤثر على استقرارها ونجاح مهامها، فهي بيئة عملية مشبعة بعوامل ضاغطة تؤثر على صحة أفرادها خاصة المعلم، الذي يمارس مهنة تتميز بكثرة أعبائها مسؤولياتها وواجباتها مقارنة مع مهن اجتماعية أخرى وهنا يشير "جودت" Godet أن مهنة التدريس هي واحدة من المهن الخمس الأكثر ضغطا، كما جاء في تقرير ضغوط العمل في إنجلترا، أن مهنة التدريس تأتي في الترتيب الأول، ثم تليها مهنة التمريض كأعلى المهن الضاغطة، خاصة إذا لم تتوفر الشروط والظروف اللازمة لأداء هذه المهنة (مهدي بلعسلة، 2010، ص320)، فالمعلم بصفته من الركائز الأساسية وعضو فاعل في تحقيق أهداف العملية التربوية، نظرا لدوره البارز في تعليم التلاميذ وإكسابهم المهارات والسلوكيات ونموهم النفسي والاجتماعي، أين يتعامل مع فئات عمرية مختلفة وفق كل مرحلة من المراحل التعليمية، غير أنه ولأسباب شتى، قد تبرز معوقات وصعوبات تحول دون تحقيق هذه الأهداف، الأمر الذي يؤدي إلى إحساسه بحالة من العجز واستفاد الجهد وحالة من الإنهاك والإستنزاف النفسي والتي تعرف بالإحتراق النفسي، وهو مصطلح ذات علاقة بعدة مصطلحات على المستوى الأدبي وخاصة مصطلح الضغط وهي في الحقيقة علاقة سبب ونتيجة، حيث أن الإحتراق النفسي هو حالة يصل إليها الفرد بسبب تعرضه لضغوط شديدة ومستمرة (منصوري، 2010، ص 41)، ولهذه الحالة أسباب متعددة؛ منها ماهو ذو بعد فردي متعلق بقدرات الفرد، استعداداته وتوقعاته، ومنها ما يتعلق بالجانب الإجتماعي والإقتصادي، في حين هناك أسباب تتعلق أساسا بالجانب التنظيمي لبيئة العمل، سواء على المستوى البيداغوجي أو

العلائقي، ما ينعكس على الجانب النفسي الجسمي، العقلي والإجتماعي للمعلم، من خلال إصابته ببعض الأمراض السيكوسوماتية كما تنتابه حالة من الحزن والتشاؤم واللامبالاة، تدني مستوى دافعيته وأدائه، غيابه المتكرر عن المدرسة، سوء علاقته مع زملائه إضافة في رغبته أو حتى ترك مهنته (عبد العلي، 2003، ص2).

وقد حاولت العديد من النظريات والنماذج تفسيرهذه الحالة من خلال الأيديولوجيات الفكرية لكل منها، في حين قد يتطـــور الاحتراق النفسي تدريجيا من خلال عدة مراحل متخذا أبعادا ثلاثة أساسيـــة، تبدأ بالإجهاد الانفعالي، ثم تبلد المشاعر من جهة ونقص الشعور بالإنجاز من جهة أخــرى (Grebot, 2008, p 11) وهذه الأخيرة مثلت الأبعاد الرئيسية لمقياس الإحتراق النفسي لـــ: مــاسلاش Maslach (**M**aslach **B**urnout **I**nventory)(**MBI**)، والذي اعتمدت عليه دراستنا الحالية، والتي تقوم على أساس الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وتبيان العلاقة بين هذه المستويات وعدد من المتغيرات الديمغرافية والمتمثلة في السن، الجنس، الخبرة المهنية، إضافة إلى متغير الطور التعليمي، وذلك من خلال الإعتماد على خطوات وتقنيات البحث العلمي ومناهجه، وفقا لطبيعة الموضوع المطروح والهدف الرئيسي منه، بالارتكاز على التراث الأدبي والدراسات السابقة، وما تحرزه المعطيات الميدانية من نتائج إحصائية وفقا للمنهج الوصفي التحليلي وأساليبه الإحصائية.

وقد احتوى الفصل الأول من الدراسة الحالية بالإضافة إلى السياق الذي طرحت فيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، أهدافها، ضف إلى ذلك التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة وأهمّ الخطوات التي اتبعت لتصميمها، وكذا الصعوبات التي واجهت الباحثة لإتمامها، ليختم هذا الفصل ببعض الدراسات السابقة التي تم الحصول عليها، ذات الصلة بالإطار العام لموضوع الدراسة.

كما جاء الفصل الثاني منها ليتطرّق لموضوع الاحتراق النفسي، حيث حاولت الباحثة الإلمام بأدبيات هذا المصطلح من خلال التعاريف والمفاهيم المرتبطة به، أسبابه أعراضه، أبعاده، مراحله، كيفية تشخيصه، وأهمّ الأدوات المستعملة لقياسه.

في حين خصّص الفصل الثالث لتقديم عرض عن أهمّ النظريات والنماذج التي حاولت تفسير الاحتراق النفسي، بدءا بالنظرية الجشطلتية، التحليلية، ثمّ السلوكية والمعرفية، لتليها مناقشة لأهمّ النقاط التي اشتركت أو اختلفت عليها هذه النظريات وكذا النماذج.

أمّا الفصل الرابع فعرضت فيه الباحثة الإجراءات المنهجية للدراسة، وفيه قدّمت وصفا للدراسة الإستطلاعية والتعريف بمقياس ماسلاشMaslach للإحتراق النفسي ودراسة خصائصه السيكومترية، ثمّ أهمّ النتائج المتوصل إليها من خلالها، لتأتي فيما بعد الدراسة الأساسية ، حيث تمّ عرض المنهج المستخدم فيها، أهمّ متغيراتها وظروف إجرائها.

ليخصص الفصل الخامس من هذه الدراسة لعرض ومناقشة المعطيات الميدانية بناءا على فرضيات الدراسة المصاغة، لتختم بخاتمة تمّ التركيز فيها على أهمّ نتائجها.

الفصل الأول : مدخل الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أسباب احتيار الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- التعاريف الإجرائية

7- تصميم الدراسة

8- صعوبات الدراسة

9- الدراسات السابقة

10- تعليق عام على الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة :

ظهر الإحتراق النفسي في العديد من الدراسات والبحوث، من بينها دراسة فرويد نبرجرFreudenberger وماسلاشMaslach ، وغيرهما، على أنه ظاهرة ملازمة للمهن ذات الطالع الإنساني والخدماتي، فهو نتاج المعوقات والصعوبات التي تميز بيئة العمل والمتعلقة مباشرة بطبيعة العمل وظروفه مع وجود أبعاد شخصية واجتماعية تساهم في تحديد نوع وكم الاستجابة لهذه الظروف، وتعد مهنة التدريس من المهن المسببة للإحتراق النفسي، حيث يتعرض المعلمون لخبرات ومواقف ضاغطة متنوعة تنعكس سلبا على اتجاهاتهم، إنجازاتهم وعلاقتهم، وذلك ما أظهرته نتائج العديد من الدراسات والاحصائيات ومنها دراسة ريدو Rudaw (1999)، والتي أشارت إلى أن 30% من المدرسين الأوروبيين يبدون أعراضا للاحتراق النفسي، في حين أكدت دراسة دوهوس وديكوسترا Deheus et Diechstra في نفس السنة، أن هناك علاقة ذات دلالة ارتباطية قوية ومرتفعة بين درجة الإحتراق النفسي ومهنة التدريس، مقارنة بالمهن الأخرى ذات الطابع الاجتماعي (Lougaa, Bruchon , 2005, p 3)، كما أظهرت دراسة فونتانا وأبو سريع (1995)، أنه من بين كل أربع معلمين يوجد مدرس يدرك ضغوط مهنة التدريس في أعلى مستوياتها وأخطرها (الطحاينة، عيسى، 1996) وفي نفس الإطار، ورغم التحولات والإصلاحات التي تشهدها المنظومة التربوية في الجزائر، من بناء لمناهج جديدة وتبني مقاربات تعليمية حديثة، إلا أن هناك العديد من المشاكل التي تعيشها المدرسة الجزائرية انعكست على جميع أفراد هيئة التدريس من مسؤولين أو مشرفين تربويين، ولعل المعلم هو المتضرر الأكبر من هذه المشاكل بكونه الركن الأساسي في العملية التربوية، فقد أشار منصوري مصطفى (2010) في دراسة قام بها على عينة من المجتمع الجزائري بغرب البلاد، أن 55.31% من المدرسين تمنوا لو أنهم مارسوا مهنة أخرى ما عدى مهنة التعليم وهذا بسبب الضغوطات المرتفعة التي يتعرضون لها يوميا وباستمرار (منصوري، 2010، ص 4).

وقد تتباين مستويات الاحتراق النفسي من معلم لآخر، وذلك وفقا لعدة متغيرات منها ما يتعلق بجانب الفروق الفردية، وآخر يتعلق بطبيعة وبيئة العمل، وجانب آخر

متعلق بجوانب ديمغرافية كالسن، الجنس، الخبرة المهنية وغيرها، والتي حاولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية، الكشف عن علاقتها بالاحتراق النفسي على خلاف، دراسة داوني (1989) ، دراسة الدبابسة (1993)، دراسة مقابلة وسلامة (1993) ودراسة عادل عبد الله محمد (1995)، وقد كان هناك تضارب في نتائج هذه الدراسات فيما يتعلق بطبيعة علاقة الإحتراق النفسي بهذه المتغيرات، أما فيمايتعلق بالمتغير الآخر والمرتبط بالطور التعليمي، فقد أشارت العديد من الدراسات، كدراسة مقابلة وسلامة (1993) دراسة عليمات في نفس السنة، ودراسة أمينة رحمون (2011) والتي خلصت إلى وجود فروق بين متوسطات درجات الإحتراق النفسي ترجع إلى آختلاف البيئة التعليمية، ولعل ذلك راجع لخصائص كل مرحلة، واختلاف برامجها التعليمية، وعدد ساعات العمل بها وطبيعة الفئة العمرية للتلاميذ التي يتعامل معها المعلمون، ضف إلى ذلك خصوصية القسم النهائي لكل مرحلة ؛ أين يشرف المعلمون على تلاميذ مقبلين على الانتقال من طور إلى آخر وفق امتحانات نهائية وطنية، وهنا يجد المعلم نفسه مسؤولا على تحقيق نجاح التلميذ والعملية التعليمية ككل، في مواجهة تحديات بيداغوجية ونفسية عديدة.

ورغم تعدد الدراسات التي تناولت الإحتراق النفسي لدى المعلمين، إلا ان الباحثة أدركت شحا فيما يخص الدراسات المتعلقة بموضوع الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية، ما جعلها تتخذ منه موضوعا لهذه الدراسة للبحث عن مستويات الاحتراق النفسي لدى هؤلاء المعلمين، واستنادا إلى هذا الطرح تتحدد الإشكالية الرئيسية لموضوع دراستنا الحالية فيما يلي:

- **ماهي مستويات الإحتراق النفسي- بتطبيق مقياس ماسلاش- لدى معلمي الأقسام النهائية المنتمين لقطاع التربية والتعليم بولاية تلمسان ؟ .**

و من خلال هذا السؤال الرئيسي تتفرع الاسئلة التالية :

1- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) لدى معلمي الأقسام النهائية تعزى لمتغير الجنس (ذكر، انثى)، بتطبيق مقياس ماسلاش؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستويات الاحتراق النفسي بابعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) لدى معلمي الاقسام النهائية تعزى لمتغير السن،بتطبيق مقياس ماسلاش ؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعرر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) لدى معلمي الأقسام النهائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية،بتطبيق مقياس ماسلاش؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) لدى معلمي الاقسام النهائية تعزى لمتغير الطور التعليمي (ابتدائي، متوسط، ثانوي)،بتطبيق مقياس ماسلاش؟

2. فرضيات الدراسة:

و للإجابة عن التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات على النحو الاتي :

- **الفرضية الاساسية :**

يعاني معلمو الأقسام النهائية المنتمين لقطاع التربية والتعليم بولاية تلمسان من مستويات عالية من الإحتراق النفسي، من خلال تطبيق مقياس ماسلاش .

- **الفرضيات الفرعية :**

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير الجنس، من خلال تطبيق مقياس ماسلاش .

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير السن، من خلال تطبيق مقياس ماسلاش.

3-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير الخبرة المهنية، من خلال تطبيق مقياس ماسلاش .

4-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الإنفعالي، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير الطور التعليمي، من خلال تطبيق مقياس ماسلاش.

3- أسباب اختيار الدراسة:

تعددت الأسباب التي دفعت الباحثة لآختيار هذا الموضوع، ولعل أبرزها مايلي:

- اختلاف وتضارب نتائج الدراسات السابقة حول الموضوع، خصوصا في الجانب المتعلق بعلاقة الإحتراق النفسي ببعض المتغيرات،ماجعل الباحثة تختار هذا الموضوع لتحيين نتائج هذه الدراسات من جهة وللتأكد أكثر من هذه النتائج من جهة أخرى.

- دراسةخصوصية كل مرحلة من المراحل التعليمية ، وكذا الإجهاد الإنفعالي، الفكري والجسمي الذي قد يعاني منه المعلم المشرف على تلامذة الأقسام النهائية، لأنه يشعر حتمابمسؤولية كبيرة اتجاههم وآتجاه نتائجهم.

- من جملة الأسباب أيضا، الشكاوي المتكررة للمعلمين في المراحل التعليمية الثلاث وإصابتهم ببعض الأمراض المزمنة، والتقاعد المسبق لبعضهم.

- إن هذا النوع من الدراسات الأكاديمية ،من شأنه لفت انتباه المسؤولين عن قطاع التربية الوطنية إلى أهم أعراض هذه المتلازمة للكشف عنها مبكرا وآقتراح طرق لعلاجها والوقاية منها.

4-أهمية الدراسة :

تعد الدراسة الحالية من الدراسات ذات الأهمية الكبيرة ، حيث يمكن ابراز هذه الأهمية في النقاط التالية :

- تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبها النظري ، كونها تتناول موضوع الاحتراق النفسي الذي يعد من الظواهر التي تنعكس سلبا على المعلم باعتباره المحور الأساسي في العملية التعليمية ، حيث أنها تقدم وصفا لهذه الحالة، مسبباتها، أعراضها ، نتائجها وسبل العلاج أو الوقاية منها على الأقل.
- تنبع أهمية هذه الدراسة أيضا في كونها تخص مؤسسة قاعدية وهامة من مؤسسات المجتمع وهي المدرسة، حيث أن كفاءة وفعالية هذه الأخيرة ونجاح استثمارها في تقديم خدماتها الأساسية للمجتمع، يتوقف على كفاءة مواردها البشرية العاملة فيها ولاسيما المعلم.
- تتميز هذه الدراسة بجديتها ، كونها الوحيدة التي تناولت البحث في موضوع الإحتراق النفسي لدى هذه الفئة من المعلمين و المعلمات (أي معلمي الأقسام النهائية) على مستوى قطاع التربية والتعليم التابع لولاية تلمسان في حدود علم واطلاع الباحثة .
- تستمد هذه الدراسة أهميتها في تقديمها صورة واضحة للمسؤولين على وزارة التربية والتعليم حول المشاكل النفسية التي يمكن أن يعاني منها المعلم، كالإحتراق النفسي حيث يمكن أن تضع بين أيديهم وسائل لدراسة هذه الحالة وقياس مستواها لدى الموظفين ، إضافة الى مقترحات علمية كعقد ورشات أو دورات تدريبية نفسية للتخفيف من آثارها السلبية .
- كما يمكن أن تكون هذه الدراسة كأرضية لبناء دراسات وبحوث أكاديمية أخرى مستقبلا على مستوى كليات وجامعات وطنية أخرى، لتشمل مناطق أخرى خاصة

أن الموضوع هام وواسع البحث لارتباطه بمتغيرات عديدة لم تشملها الدراسة الحالية بالبحث.

5-أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية :

- الكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات بولاية تلمسان.
- التعرف على الفروق في مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية تبعا لمتغيرات الجنس، السن، الخبرة المهنية والطور التعليمي.
- تقديم بعض التوصيات والاقتراحات وفقا للدلالات العلمية الناتجة عن هذه الدراسة.

6- التعاريف الاجرائية :

تتضمن الدراسة الحالية المصطلحات الآتية:

- **الإحتراق النفسي :**

حالة نفسية داخلية يشعر بها معلمو الأقسام النهائية ، تشمل مجموعة من المشاعر والاتجاهات السلبية نحو ذاته ومهنته ، ناتجة عن التفاوت بين أعباء العمل ومتطلباته وبين قدراته وتوقعاته مما يؤثر على أدائه وانجازاته الشخصية والمهنية ، ما يجعله يمثل متلازمة ثلاثية الأبعاد تتضمن كل من : الانهاك الإنفعالي ، تبلد المشاعر ونقص الشعور بالانجاز الشخصي .

- **مستويات الإحتراق النفسي :**

هي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها معلمو / معلمات الأقسام النهائية على مقياس الاحتراق النفسي ل: ماسلاش Maslach(MBI)

- **الإنهاك الإنفعالي :**

شعور عام بالتعب، يعاني منه المعلم/المعلمة عند ممارسة مسؤولياته المهنية، نتيجة زيادة أعباء ومتطلبات عمله، وسيتم قياسه من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد والتي سيحصل عليها معلم أو معلمة الأقسام النهائية من خلال تطبيق مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي والتي تصنف وفقه الى ثلاث مستويات (عال، معتدل ومنخفض).

- **تبلد الشعور :**

هو عبارة عن شعور سلبي لدى المعلم ، يجعله يتخذ اتجاهات سلبية وعلاقات مجردة من الإنسانية نحو الاخرين، سواءا تلاميذ أو غيرهم . وسيتم تقييم ذلك من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد والتي سيحصل عليها معلم/معلمة الأقسام النهائية من خلال مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بمستويات ثلاث (عالية ، معتدلة ومنخفضة).

- **نقص الشعوربالإنجاز الشخصي:**

تترجم هذه الحالة بفقدان الرغبة في العمل نتيجة الشعور بعدم الكفاءة، تدني تقدير الذات، فقدان الثقة بالنفس وعدم الرضي عن العمل، أما قياسه فسيتم من خلال الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد، والتي سيتحصل عليها معلمو ومعلمات الأقسام النهائية على مستوى مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي، تبعا لثلاث مستويات (عالية، معتدلة ومنخفضة).

- **المعلم :**

هو الفرد القائم على عملية التدريس وفق مناهج تربوية وتعليمة وزارية داخل مؤسسة عمومية، بهدف نقل المعرفة للتلاميذ وتنمية حصيلتهم الفكرية، خبراتهم ومهاراتهم على المستوى النفسي، السلوكي والاجتماعي.

- **الأقسام النهائية:**

هي الصفوف الدراسية، التي تضم مجموعة من التلاميذ المقبلين على اجتياز الامتحانات النهائية وفق ما ينظمه المشرع الجزائري حيث:

- يمثل القسم النهائي للطور الابتدائي تلامذة السنة الخامسة والمقبلين على اجتياز امتحان شهادة التعليم الإبتدائي .
- حيث تمثل الصفوف الدراسية لتلامذة السنة الرابعة، القسم النهائي لهذا الطور والمقبلين على اجتياز امتحان شهادة التعليم المتوسط.
- كما يمثل أقسام البكالوريا بكل التخصصات الأقسام النهائية التي تخص الطور الثانوي.

- **الخبرة المهنية:**

نقصد بالخبرة المهنية في هذه الدراسة المدة الزمنية أو الفترة التي قضاها المعلم في أداء مهامه في المدرسة.

7- تصميم الدراسة:

لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وقصد اختبار فرضياتها، قامت الباحثة بعدد من الخطوات تمثلت فيمايلي:

7-1-الإطلاع على التراث الأدبي حول الموضوع:

قامت الباحثة بهذه الخطوة، حتى يكون لهذا الدراسة قاعدة نظرية يستند إليها في المراحل اللاحقة منه، حيث بنت الباحثة هذه القاعدة من خلال اطلاعها على مجموعة من الكتب، المجلات والرسائل الجامعية وغيرها ذات الصلة بموضوع الإحتراق النفسي ،مكنها ذلك من تعميق معرفتها حول هذا المصطلح، ابتداءا من بعده التاريخي، ومختلف النظريات التي حاولت تفسيره، وكذا جمع مجموعة من الدراسات السابقة عنه، تم من

خلالها الإطلاع على مختلف المقاييس والإختبارات النفسية التي أعدت واستعملت لقياس الإحتراق النفسي.

7-2-الدراسة الإستطلاعية :

اجريت هذه الدراسة من خلال بعض الزيارات الميدانية لمدارس ولاية تلمسان بمختلف أطوارها، و إجراء بعض المقابلات مع معلمي هذه المؤسسات ،قصد التعرف على ميدان الدراسة، وإعطائهم فكرة عن موضوع رسالة الدكتواه الذي نحن بصدد البحث فيه و تدوين بعض الصعوبات لتفاديها في الدراسة الأساسية.

7-3-صياغة الصورة الأولية للمقياس ودراسة خصائصه السيكومترية:

بعد صياغة بنود مقياس "ماسلاش" للإحتراق النفسي ،تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين ،بلغ عددهم ست محكمين من جامعتي تلمسان وسعيدة، اتفقوا بنسبة 100%على أن المقياس يتناسب مع إشكالية الدراسة وفرضياتها، إضافة إلى استعمال طرق إحصائية أخرى للتأكد من صدق وثبات الأداة، حيث بينت النتائج المحصل عليها ، أن هذا المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات نظرا لتناسق بنوده.

إضافة إلى ذلك، اعتمدت الباحثة على البرنامج الإحصائي(spss) لمعالجة البيانات الإحصائية في مختلف جوانب دراستها الميدانية.

7-4-عرض ومناقشة النتائج:

بعد الإنتهاء من المعالجة الإحصائية لمختلف البيانات، تم تحليل النتائج بناءا على فرضيات الدراسة المطروحة.

8- صعوبات الدراسة:

من جملة الصعوبات التي صادفت الباحثة في إنجاز هذه الدراسة مايلي:

- صعوبة العمل الميداني مع عينة الدراسة ، حيث تم التعامل مع أفراد العينة بطريقة غير رسمية خارج المدرسة أحيانا ، أو عن طريق وسيط من معلمين أو إداريين في أحيان أخرى، نظرا لعدم الحصول على ترخيص من المديرية المعنية ،بحجة عدم وجود إتفاقية بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية الوطنية في هذا الجانب.

- إن أغلب المراجع التي تعالج موضوع الإحتراق النفسي كانت باللغة الإنجليزية أو الفرنسية هذا ما جعل الباحثة تأخذ وقتا مهما من هذه الدراسة في الترجمة.

-تردد بعض أفراد العينة في الإجابة على استبيان المعلومات الشخصية ، رغم أن الباحثة شرحت لهم أن هذه المعلومات لا تحتوي على الإسم واللقب ، وأنها معلومات تخص البحث العلمي فقط، وهي خاصة بالدراسة ولا تسلم للإدارة المدرسية.

9- الدراسات السابقة

1-دراسات جزائرية :

1-1-دراسة بن فرحات عميروش (2008):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: دراسة عن متلازمة الإحتراق النفسي لدى مجتمع معرض للخطر: حالة أطباء مصالح الإعانة الطبية الاستعجالية (SAMU) لمدينة الجزائر، البليدة والمدية، تعاملوا مع ضحايا الإرهاب أثناء العشرية السوداء، وتمت الدراسة على عينة قوامها 106 طبيب وطبيبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وباستعمال مقياس الإحتراق النفسي لــ: ماسلاش وجاكسون (MBI) بأبعاده الثلاث، وقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية:

1- مستوى الاحتراق النفسي كان متزايدا بأبعاده الثلاث عند أطباء مصالح الإعانة الطبية الإستعجالية لمنطقة الجزائر وسط، المدية والبليدة.

2- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والمتغيرات السوسيوديمغرافية المتمثلة في السن والأقدمية في العمل .

1-2-دراسة ملال خديجة (2009):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان :"تقنين مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون في الوسط الشبه طبيّ" وقد اجريت هذه الأخيرة على عينة قوامها 504 عاملا تابعا لسلك الشبه الطبيّ بمستشفايات وهران ، وقد كشفت هذه الدراسة ، على أن عينة الدراسة تعاني من مستوى متوسط من الإحتراق النفسي لدى الممرضين تعزى لمتغير السن وذلك لصالح العمال الأصغر سناّ، وكذلك في الخبرة لصالح العمال الأقل خبرة ، في حين لم تؤثر العوامل السوسيوديمغرافية الأخرى والمتمثلة في الجنس ، المصلحة ووقت العمل في تحديد مستوى الاحتراق النفسي .

1-3-دراسة زاوي امال (2010):

قدمت الباحثة دراسة بعنوان :"دراسة مستويات الإحتراق النفسي عند المحامين الممارسين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية" ، وذلك على عينة من المحامين قوامها 56 محاميا من مجموع المسجلين لدى نقابة المحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، ولتحقيق أهداف الدراسة استعملت الباحثة مقياس ماسلاش وجاكسون ، وأسفرت الدراسة على النتائج التالية :

1- أن المحامين الممارسين التابعين لقضاء تلمسان يعانون من مستوى عال من الاحتراق النفسي.

2- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث من المحامين على مقياس الاحتراق النفسي وذلك لصالح الذكور .

3- وجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية وذلك لصالح المحامين غير المتزوجين في بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الانجاز الشخصي ، ولصالح المتزوجين في بعد بلادة المشاعر .

4- لم تسفر النتائج عن وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الاحتراق النفسي لدى المحامين تعزى لمتغير السن أو الخبرة المهنية .

1-4-دراسة رحمون أمينة (2011):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان :"التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس ماسلاش للإحتراق النفسي"، حيث تكونت عينه الدراسة ، التي تم اختيارها بطريقة عشوائية من 266 معلم ومعلمة منهم :56 في الطور الابتدائي و103 في الطور المتوسط و107 في الطور الثانوي ، وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

1- أن مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش يتوفر على درجة مقبولة من الثبات وذلك بعد استخدام عدة طرق للتحقق من ذلك، منها طريقة التجزئة النصفية ومعادلة ألفا لكرونباك على عينة الدراسة .

2- يتمتع هذا المقياس بدرجة مقبولة من الصدق، حيث توصلت الباحثة لهذه النتيجة بتطبيقها لطريقة المقارنة الطرفية، صدق المحك، طريقة التناسق الداخلي وطريقة التحليل العاملي على نفس العينة.

3- كما توصلت هذه الدراسة الى أن معلم الطور الابتدائي والمتوسط يعاني من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وذلك بسبب مختلف الضغوطات التي يتعرض لها في عمله .

4- بالاضافة الى أن الدراسة توصلت الى وجود فروق بين متوسطات درجات الإحتراق النفسي ترجع لآختلاف البيئة التعليمية بمعنى أن مستوى الاحتراق النفسي يختلف بين معلمي الطور الابتدائي، المتوسط والثانوي.

2- دراسات عربية:

2-1 -دراسة داوني وزملائه (1989):

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الإحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين بأبعاده الثلاث : شدة الإجهاد الإنفعالي وتكراره ، شدة تبلد الشعور وتكراره نحو الطلبة وشدة شعور التدني بالإنجاز وتكراره ، كما هدفت الدراسة كذلك الى الكشف عما اذا كانت هناك فروق جوهرية بين أبعاد الاحتراق النفسي والجنس ، المؤهل العلمي والخبرة لدى المعلمين ، وتكونت عينة الدراسة من 349 معلما ومعلمة من 50 مدرسة من مدارس المملكة ، وأما أداة الدراسة فكانت مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بفقراته الاثنتين والعشرين بعد تعريبه .

و قد أشارت نتائج الدراسة ،أن المعلم الأردني يعاني من الإحتراق النفسي بدرجة متوسطة ، ولم تظهر النتائج أي فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الإجهاد الإنفعالي وشدته ، لكنها دلت على وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى الجنس على هذا البعد ، إذ تبين أن المعلمات قد أظهرن درجة أعلى من المعلمين في الإحتراق النفسي . وأشارت النتائج أيضا الى وجود فروق ذات دلالة احصائية .(داوني، 1989)

2-2- دراسة الحرتاوي (1991):

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الإحتراق النفسي لدى المرشدين التربوين في الأردن وبيان أثر كل من الجنس والمؤهل العلمي والخبرة وعدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية في درجة الاحتراق النفسي ، حيث بلغت عينة الدراسة 84 مرشدا ومرشدة ، واستخدمت مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ، حيث توصلت الحرتاوي إلى أن المرشدين التربوين يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة متوسطة ، كما كشفت الدراسة كذلك على وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الإحتراق النفسي

لدى المرشدين على تكرار أبعاد مقياس ماسلاش وشدتها تعزى لمتغير الجنس ، إذ تبين أن درجة الإحتراق النفسي لدى الذكور أعلى منها لدى الإناث على مستوى التكرار وأن درجة الإحتراق النفسي لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور على مستوى الشدة . كما أظهرت النتائج كذلك أن المرشدين الذين يتعاملون مع عدد أكبر من الطلاب (أكثر من 30 طالبا) يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة أعلى من المرشدين الذين يتعاملون مع أعداد أقل (أقل من 30 طالبا) كما تبين كذلك عدم وجود فروق في درجة الإحتراق النفسي تعزى الى متغيري الخبرة في الإرشاد والمؤهل العلمي.

2-3- دراسة الدبابسة (1993):

قام محمود الدبابسة بدراسة حول "الإحتراق النفسي عند معلمي التربية الخاصة في الأردن "، حيث هدفت هذه الأخيرة الى الكشف عن العلاقة بين مستوى الإحتراق النفسي وبعض المتغيرات كالجنس ، نوع الإعاقة وسنوات الخبرة ومعدل الدخل الشهري لدى عينة مكونة من 308 معلم ومعلمة باستخدام مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ، حيث أشارت النتائج الى أن معلمي التربية الخاصة في الأردن يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة متوسطة، وأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الإستنفاد النفسي لمتغير المؤهل العلمي على شدة وتكرار الإجهاد الإنفعالي لصالح المعلمين من حملة الشهادة الجامعية ، كما توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لمتغير الجنس على شدة الإجهاد الانفعالي وتكراره وشدة نقص الشعور بالإنجاز، وقد كانت هذه الفروق لصالح الذكور .كما ظهرت فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي تعزي لمتغير الخبرة على تكرار الإجهاد الإنفعالي لصالح المعلمين من ذوي الخبرة القصيرة ، كما ظهرت فروق دالة لمتغير الدخل الشهري على شدة الإجهاد الإنفعالي وشدة تبلد الشعور لدى المعلمين من ذوي الدخل المرتفع.

أماعلى مستوى بعد تكرار تدني الشعور بالإنجاز وشدته ، فقد تبين أن المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى ، من تدني الشعور بالإنجاز، وقد كشفت الدراسة عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل والخبرة والجنس وذلك على بعد شدة الإجهاد الإنفعالي .

2-4- دراسة مقابلة وسلامة :(1993)

هدفت الدراسة الى استقصاء أثر الجنس ، الخبرة التدريسية ، الموضوع الذي يدرسه المعلم ، المؤهل العلمي والمرحلة التعليمية في تكرار الإحتراق النفسي وشدته لدى المعلمين الأردنيين ، ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم استحدام مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ، حيث طبق على عينه قوامها 434 معلما ومعلمة ممن يدرسون في مختلف المراحل التعليمية في المدارس الأردنية ، وأظهرت النتائج أن :

- درجات الإحتراق النفسي لدى المعلمات كانت أعلى منها لدى المعلمين على بعد شدة شعور التدني بالإنجاز، وأن معلمي المرحلة الثانوية يعانون من شدة وتكرار الإجهاد الإنفعالي بدرجة أعلى من معلمي المرحلتين الإبتدائية والإعدادية.
- كما أشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجات الإحتراق النفسي لدى المعلمين في مستويات الخبرة التعليمية على بعد تدني الشعور بالإنجاز على مستوى الشدة ، إذ تبين أن المعلمين الذين لهم من الخبرة ما بين (1-5) سنوات كانوا الفئة الأكثر تعرضا لظاهرة الإحتراق النفسي على هذا البعد .
- كما أسفرت النتائج عن عدم وجود أي فروق جوهرية تعزى للموضوع الدراسي الذي يدرسه المعلم، أو المؤهل العلمي على أي من المجالات الثلاثة للمقياس (محمد عوض بني أحمد،2007، ص20)

2-5- دراسة عليمات (1993):

أجرى الباحث هذه الدراسة بهدف الكشف عن "مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني في الأردن "، وذلك حسب مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة ، كما هدفت أيضا إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي تعزى الى الجنس أو الخبرة أو المؤهل العلمي أو التخصص وتكونت عينه الدراسة من جميع معلمي التعليم المهني الثانوي في محافظة أربد والبالغ عددهم 58 معلما ومعلمة . وأظهرت نتائج الدراسة ؛أن معلمي التعليم المهني الثانوي يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية ، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات المؤهل العلمي والجنس على شدة بعدي الإجهاد الإنفعالي وتدني الشعور بالإنجاز وتكراريهما .كما هو أشارت النتائج أن الإناث من حاملي الدبلوم والبكالوريوس أظهرن احتراقا نفسيا أكبر من الذكور الذين يحملون نفس المؤهلات على بعد وشدة تبلد المشاعر وتكراره . كما أظهرت النتائج أيضا أن معلمي الصناعي أظهروا احتراقا نفسيا أقل من معلمي التجاري والتمريضي ، ولم تظهر النتائج أي فروق على شدة الأبعاد الثلاثة للمقياس وتكرارها تعزى الى خبرة المعلم (المرجع السابق ، ص21).

2-6- دراسة العقرباوي(1994):

أجرى الباحث دراسة حول "مستوى الإحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى" ، حيث هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مستوى الإحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وبيان أثر كل من الجنس والمؤهل العلمي والخبرة في مستوى الإحتراق النفسي ومصادره لديهم . ولغرض تحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام مقياسين هما :مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس مصادر الاحتراق الذي قام

الباحث بتطويره وقد أشارت نتائج الدراسة الى أن مديري المدارس الحكومية في مديرية عمان الكبرى يعانون من درجة متوسطة من الإحتراق النفسي وفقا لمقياس ماسلاش. كما توجد فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير سنوات الخدمة وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة ولم تكشف الدراسة الى وجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي والتفاعل بينهما (المرجع نفسه، ص 21).

2-7- دراسة محمد عادل عبد الله (1995):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان :"بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين "، حيث هدفت إلى التعرف على أثر بعض سمات الشخصية : (كالحرص ، التفكير الأصيل والعلاقات الشخصية الحيوية)، الجنس ومدة الخبرة على درجة الإحتراق النفسي للمعلمين ، وقد تكونت عينة الدراسة من 184 معلما ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية بمدينة الزقازيق ، منهم 92 معلما و92 معلمة واستخدمت الدراسة مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين وقد اشارت نتائج الدراسة الى أن:

- المعلمين والمعلمات الأقل خبرة أكثر المجموعات احتراقا.
- المعلمين الأقل في درجة الحرص أكثر احتراقا من أقرانهم الأكثر حرصا منهم.
- المعلمين ذوي الدرجة المرتفعة في بعد التفكير الأصيل أكثر احتراقا من المعلمين ذوي الدرجة المنخفضة على نفس البعد.
- المعلمين ذوي الدرجات المرتفعة في بعد العلاقات الشخصية أقل احتراقا من المعلمين ذوي الدرجات المنخفضة على نفس البعد.
- المعلمين الذين يتسمون بالحيوية أقل احساسا بالإحتراق النفسي مقارنة مع أقرانهم الذين لا يتصفون بالحيوية .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس .(محمد، 1995)

2-8- دراسة الوابلي (1995):

أجرى الوابلي دراسة بعنوان:"مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام لمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش"، وطبق المقياس على 475 معلما ومعلمة. وأسفرت نتائج الدراسة على أن معلمي التعليم العام قد تعرضوا لظاهرة الإحتراق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار والشدة في بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر نحو التلاميذ وبدرجة عالية في بعد نقص الشعور بالإنجاز، بينما لم تظهر فروق بين فئات متغيرات السن، المؤهل العلمي والمرحلة التعليمية والحالة الإجتماعية في بعد تبلد المشاعر ولكن ظهرت فروق دالة لفئات المتغيرات السابقة في بعد الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز (الوابلي ،1995).

2-9- دراسة الراشدان و مقابلة نصر (1995):

قدم الباحث دراسة حول " الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقتها ببعض المتغيرات"، هدفت هذه الدراسة الى معرفة درجة الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية (اليرموك، الأردنية، مؤته) على تكرار الأبعاد الثلاث (الإجهاد الإنفعالي، تبلد الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) لمقياس ماسلاش، ودرجة الإحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات المذكورة أعلاه على مقياس الشدة، وهل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الإحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس على مدى شدة الأبعاد الثلاث على مقياس ماسلاش ولتحقيق أهداف الدراسة ، آستخدم الباحث مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي بصورته الجديدة ، وقد دلت نتائج الدراسة على أن هناك درجة متوسطة من الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى للرتبة الأكاديمية ، حيث أن أعلى

درجات الإحتراق النفسي كانت لدى اعضاء هيئة التدريس في رتبة أستاذ مساعد، وهناك فروق احصائية في درجات الإحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للكلية ،حيث تبين أن أعلى درجات الإحتراق النفسي كانت لأعضاء هيئة التدريس في كليات التربية الرياضية ثم الآداب والعلوم التربوية (الراشدان، مقابلة، 1995) .

2-10- دراسة الطحاينة وعيسى (1996):

سعت هذه الدراسة الى الكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وأثر كل من متغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي ونوع الدراسة التي يعمل فيها المعلم ، والدخل الشهري والمنشآت والملاعب والسلوك القيادي للمدير على مستويات الإحتراق النفسي للمعلم . وتكونت عينة الدراسة من 440 معلما ومعلمة من معلمي ومعلمات المدارس الحكومية والخاصة في المملكة ، وتم استخدام مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ومقياس وصف سلوك القائد ، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن معلمي التربية الرياضية في الأردن يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة متوسطة وفق معاييرمقياس ماسلاش للإحتراق النفسي وذلك على أبعاد المقياس الثلاثة. كما أظهرت النتائج أيضا أن هناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة الإحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي. إذ تبين ان المعلمين الذين يحملون شهادة البكالوريوس . وأظهرت النتائج كذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الإحتراق النفسي تعزى لمتغير نوع المدرسة التي يعمل فيها المعلم، إذ تبين أن المعلمين الذين يعملون في المدارس الحكومية يعانون من احتراق نفسي أكبر من المعلمين الذين يعملون في المدارس الخاصة وذلك على مستوى الأبعاد الثلاث للمقياس . وقد دلت النتائج أيضا أن المعلمين الذين يتعاملون مع عدد أكبر من الطلبة (أكثر من 30 طالبا) عانوا من الإجهاد الإنفعالي بدرجة أعلى من المعلمين الذين يتعاملون مع أعداد أقل من الطلبة (1-30 طالبا). وأظهرت نتائج الدراسة كذلك ،وجود فروق ذات دلالة احصائية

في درجات الإحتراق النفسي تعزى لمتغير عدد الحصص التي يقوم المعلم بتدريسها أسبوعيا ؛ إذ تبين أن المعلمين الذين نصابهم يتراوح ما بين (18-23 حصة)، يعانون من الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر بدرجة أكبر من المعلمين الذين نصابهم ما بين (1-17) حصة، كما أشارت النتائج نفسها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات الإحتراق النفسي تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والخبرة التدريسية والمنطقة التي يعمل فيها المعلم والمنشآت والملاعب المتوفرة في المدرسة (الطحاينة، عيسى، 1996) .

2-11- دراسة السرطاوي (1997):

اجريت الدراسة بهدف الكشف عن مستويات ومصادر الإحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية ، وذلك على عينة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية في مدينة الرياض ، كما استخدم الباحث مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ، حيث تبين من خلال هذه الدراسة أن مستوى الإحتراق النفسي كان معتدلا على بعدي الشعور بالإنجاز والإجهاد الإنفعالي ، في حين كان المستوى متدنيا بخصوص تبلد المشاعر، كما تبينت من خلال النتائج وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات المعلمين المتخصصين وغير المتخصصين قي التربية الخاصة على بعد الإجهاد الإنفعالي وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة ولم تكشف الدراسة عن وجود أيه فروق دالة إحصايئا وفق متغيري التخصص ونمط الخدمة وذلك على بعد تبلد المشاعر ،في حين كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيا وفق نفس المتغيرين على بعد نقص الشعور بالإنجاز وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة الذين يعانون من مشاعر نقص الشعور بالإنجاز أكثر من غير المتخصصين .

كما كشفت النتائج أيضا عن وجود فروق دالة إحصائيا على بعد الإجهاد الإنفعالي لصالح المعلمين الجدد الذين كانوا أكثر الفئات احتراقا مقارنة بذوي الخبرات المختلفة

كما بينت الدراسة أن فئات المعلمين العاملين مع الإعاقات العقلية يتعرضون للإجهاد الإنفعالي بدرجة دالة مقارنة مع بقية زملائهم العاملين مع فئات الإعاقات الأخرى (السرطاوي، 1997)

2-12- دراسة الجابري (2000):

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن أثر المنطقة التعليمية في الإحتراق النفسي لدى معلمين عمانيين في ثلاث مناطق تعليمية هي : مسقط ، الباطنة جنوب ، والشرقية جنوب ، وذلك على أبعاد الإحتراق النفسي الثلاثة : شدة الإجهاد الإنفعالي وتكراره ، وشدة تبلد المشاعر وتكراره ، وشدة نقص الشعور بالإنجاز وتكراره ، كما هدفت الدراسة الى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الإحتراق تعزى إلى الجنس، المؤهل ومدة الخدمة للمعلمين وقد تكونت عينة الدراسة من 675 معلما ومعلمة من المناطق التعليمية الثلاث. ولجمع المعلومات ، استخدم الباحث مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي. وقد أظهرت نتائج الدراسة ان المعلمين في المناطق التعليمية الثلاثة يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة متوسطة، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في درجة الإجهاد الإنفعالي وتبلد الشعور وشدتهما وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين تعزى لمتغير الجنس، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) في درجة الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث تعزى لمدة الخدمة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) للمؤهل العلمي على بعد تكرار تبلد الشعور (محمد عوض بني أحمد، 2007 ، ص25).

2-13- دراسة شهاب (2001):

هدفت هذه الدراسة الى مقارنة مستويات الإحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومدراء المدارس الثانوية في محافظة أربد ، وذلك على أبعاد الإحتراق النفسي

الثلاثة ، كما هدفت أيضا الى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الإحتراق النفسي تعزى الى نوع الوظيفة ، الجنس والمؤهل العلمي للمشرفين والمديرين، وسعت الدراسة الى معرفة ما اذ كانت هناك علاقة دالة إحصائيا بين شدة الإحتراق النفسي وتكرار حدوث السلوك الدال عليه عند أفراد العينة وقد تكونت عينة الدراسة من جميع المشرفين التربوين والمديرين والبالغ عددهم 151 مشرفا تربويا و192 مديرا في االمحافظة ولجمع المعلومات ، استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ، وقد أظهرت النتائج ؛ أن درجة الإحتراق النفسي لدى المشرفين التربوين على تكرار كل بعد من الأبعاد الثلاثة وعلى شدة بعد تبلد الشعور كانت متدنية، أما درجة الإحتراق النفسي على بعدي شدة الإجهاد الإنفعالي وشدة نقص الشعور بالإنجاز فكانت متوسطة ، بينما أشارت النتائج أن درجة الإحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في المحافظة كانت متوسطة على تكرار كل بعد من الابعاد الثلاثة وشدتها ، كما اشارت النتائج أيضا الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على درجة تكرار الإحتراق النفسي لدى المشرفين والمديرين ،حيث كانت أعلى لدى الإناث منها لدى الذكور (المرجع السابق ،ص 26).

2-14- دراسة الجعبري (2004):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أنماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان العاصمة من وجهة نظر المعلمين وعلاقتها بمستويات احتراقهم النفسي، حيث تكونت عينة الدراسة من 350 معلما ومعلمة واسخدمت هذه الدراسة أداتين: الأولى استبيان لقياس أنماط السلوك الإداري والثانية مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- بالنسبة إلى أنماط السلوك الإداري ، أظهرت النتائج أن نمط السلوك الإداري الأوتوقراطي لمديري المدارس الثانوية الحكومية قد جاء في المرتبة الأولى بنسبة مئوية قدرت ب : (0.76) ، وقد جاء نمط السلوك الديمقراطي في المرتبة الثانية بنسبة (0.51) في حين جاء نمط السلوك التسيبي في المرتبة الثالثة بنسبة 0.46 %.
- أما بالنسبة إلى مستويات الإحتراق النفسي فقد أظهرت النتائج أن درجة الإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوي الحكومية على بعد تكرار الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز، كانت متوسطة ، بينما كانت درجة بعد تكرار تبلد المشاعر متدنية . في حين كانت درجة الإحتراق النفسي على بعد شدة الإجهاد الإنفعالي متوسطة ، وكانت درجة الإحتراق النفسي على بعد شدة تبلد المشاعر منخفضة ، بينما كانت درجة الإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس على بعد شدة نقص الشعور بالإنجاز مرتفعة .
- كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية عند مستوى الدلالة (0.05) بين انماط السلوك الإداري الأوتوقراطي والتسيبي لمديري المدارس وبين مستويات الاحتراق النفسي للمعلمين ، بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة بين نمط السلوك الإداري الديمقراطي وبين مستويات الإحتراق النفسي (المرجع السابق، ص 27).

2-15- دراسة بني عطا (2005):

اجريت هذه الدراسة بهدف التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية العامة الأردنية لنمطي القيادتين التحويلية والتبادلية وعلاقتهما بالإحتراق النفسي والعلاقات البينشخصية عند المعلمين . وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي

ومعلمات المدارس الثانوية العامة في جميع مديريات التربية والتعليم في الأردن خلال العام الدراسي (2003-2004) ، واختيرت عينة طبقية عشوائية عدد أفرادها 668 معلما ومعلمة من مجتمع الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت ثلاث أدوات ، الأولى استبيان القيادة متعددة العوامل (MLQ) ، والثانية مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي، والثالثة استبيان العلاقات البينشخصية و جاءت نتائج الدراسة كالاتي:

- أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية العامة الأردنية لنمطي القيادتين التحويلية والتبادلية جاءت بدرجة متوسطة .
- كان مستوى الإحتراق النفسي لدى المعلمين مرتفعا .
- هناك علاقة سلبية دات دلالة احصائية عند مستوى (α <0.01) بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لنمط القيادة التحويلية وبين تكرار الإحتراق النفسي وشدته عند المعلمين .
- وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α <0.01) بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لنمط القيادة التبادلية وبين تكرار الإحتراق النفسي وشدته عند المعلمين (المرجع السابق ، ص28)

3- دراسات أجنبية:

3-1- دراسة سنجر SINGER (1986):

قام الباحث بدراسة بهدف التعرف على أثر متغيرات الجنس ، العمر والخبرة في التدريس على مستويات الإحتراق النفسي وفحص العلاقة بين السلوك القيادي للمدير والإحتراق النفسي للمعلمين ، وقد أشارت النتائج الى وجود علاقة بين الإحتراق النفسي وبين الأساليب القيادية التي يستخدمها المديرون ، حيث وجد أن المعلمين في المدارس التي يديرها مديرون ذوو سلوك مرتفع في الإعتبارية والمبادأة ، عانوا من الإحتراق النفسي بدرجات منخفضة ، وكان حماسهم مرتفعا وعانوا من الإحباط والعزلة بدرجة

متدنية ، في حين عانى المعلمون الذين كان سلوك مديرهم منخفضا في المبادأة والإعتبارية من الإحباط والعزلة بدرجة عالية . كما أظهرت النتائج كذلك وجود ارتباط بين الخبرة ومستويات الإحتراق النفسي، فقد وجد أن المعلمين الأقل خبرة (أقل من سنة) كانوا الأكثر حماسا ، تلاهم المعلمون بخبرة (1- 6 سنوات) ثم المعلمون بخبرة (7-12سنة) والذين كانوا أقل الفئات حماسا . ولم تظهر هناك أية علاقة بين متغيرات السن ، الجنس ومستويات الإحتراق النفسي (المرجع السابق ،ص133).

3-2- دراسة آدامز ADAMS (1988):

اجريت هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر السلوك القيادي للمدير على مستويات الإحتراق النفسي للمعلم ، على عينه مكونة من 259 معلما ومعلمة ، وقد أشارت نتائج الدراسة الى وجود علاقة قوية بين السلوك القيادي ومستويات الإحتراق النفسي ، فالمعلمون الذين كانوا يرون أن سلوك مديرهم مرتفع في بعدي الاعتبارية والمبادأة في وضع إطار للعمل ، كان مستوى الإحتراق النفسي لديهم متدنيا (المرجع نفسه ، نفس الصفحة).

3-3 دراسة ريتشارد سون RICHARDSON (1989) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية وبين أساليب الإشراف التربوي . وأشارت نتائج هذه الدراسة الى أن أسلوب الإشراف التربوي (غير المتعاون) يؤدي الى مستوى عال من الإحتراق النفسي بعكس الأسلوب (المتعاون) الذي يؤدي الى مستوى منخفض من الإحتراق النفسي، كما دلت النتائج على وجود علاقة ذات دلالة بين بعد نقص الشعور بالإنجاز وبين أسلوب الإشراف التربوي . كما أظهرت النتائج أيضا نقص في الشعور بالإنجاز يختلف بين المعلمين والمعلمات؛ فقد سجل الذكور مستويات أعلى من نقص الشعور بالإنجاز عن الإناث (المرجع نفسه، ص 29).

3-4- دراسة مونتجمري MONTGOMERY (1989):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين نمط القيادة المدرك للمشرفين وبين الإحتراق النفسي لدى الإناث لدى العاملات في قطاع خدمات الأفراد لطلاب التعليم العالي وتكونت عينة الدراسة من 114 من الإناث ، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن نمط القيادة الذي يؤدي الى الإحتراق النفسي لم يتحدد بالمتغيرات الديمغرافية (العمر، الخبرة، حجم المؤسسة، ساعات العمل الأسبوعية والمكانة الإجتماعية)، ولم يكن سوى لمتغير العمر دلالة إحصائية لعلاقته بالإحتراق النفسي. كذلك أظهرت الدراسة أن العاملات اللواتي يتبنين نفس النمط القياد الذي يتبناه المشرفون عليهن ، سجلن درجات عالية من الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر وكذلك على نقص الشعور بالإنجاز؛ حيث يشير إلى غياب الإحتراق النفسي ، أما العاملات اللواتي يختلفن مع المشرفين في نمط القيادة، فقد سجلن درجات متدنية من نقص الشعور بالإنجاز مما دل على وجود الإحتراق النفسي (المرجع نفسه ،ص29)

3-5- دراسة ماينرد أيد MAYNARD.IDE (1993):

اجرت الباحثة دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى المدرسين العاملين في المدينة وبيان أثر كل من الجنس والعرق وعدد سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي في درجة الاحتراق النفسي ، تكونت عينه الدراسة من 145 معلما وملعمة من معلمي المدارس المتوسطة في ولاية تكساس الامريكية ومدنها ، كما تم استخدام مقياس ماسلاش المعدل للإحتراق النفسي ، حيث أظهرت نتائج الدراسة ، أن معلمي المدارس المتوسطة في المدن من العرق الأبيض عانوا من الإحتراق النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الأمريكين من أصل إفريقي وأن معلمي المدارس المتوسطة من الذكور والإناث حققوا نتائج متقاربة على مقياس ماسلاش من الإحتراق النفسي ، كما أن المعلمين المتزوجين في المدارس الثانوية عانوا من الإحتراق

النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الذين يوضعون تحت تصنيف آخر للحالة الإجتماعية (المرجع نفسه، ص30).

3-6- دراسة دانيلشك danylchuk (1993) :

أجرت دانيلشك دراسة بهدف الكشف عن مدى انتشار الإحتراق النفسي بين أعضاء الهيئات التدريسية والموظفين العاملين في كليات التربية الرياضية في جامعات أونتريو في كندا ، حيث تكونت عينة الدراسة من 253 فردا ، كما هدفت أيضا الى معرفة أثر كل من متغيرات الجنس، السن ، الحالة الإجتماعية وسنوات الخبرة في التعليم العالي ، ونوع التعيين على مستويات الاحتراق النفسي وقد أظهرت نتائج الدراسة ، أن الأفراد الذين أعمارهم 39 سنة أو أقل، الإناث وغير المتزوجين، المدربين والأفراد غير المثبتين في الخدمة، عانوا من الإجهاد الإنفعالي بدرجة أعلى من نظرائهم. كما أشارت النتائج إلى أن ضغوط العمل والمتمثلة في العمل الوظيفي الزائد، وفرص العمل المتاحة وضغط الوقت مرتبطة بشكل كبير بالإجهاد الإنفعالي، في حين يرتبط كل من الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، وتطور المصادر الإنسانية بوضوح بتبلد المشاعر ، وقد تبين كذلك عدم وجود علاقة بين نقص الشعور بالإنجاز وأي من متغيرات ضغوط العمل (الطحاينة، عيسى، ص 132).

10- تعليق عام على الدراسات السابقة :

من خلال استعراض الباحثة لبعض الدراسات السابقة التي توفرت حول الموضوع فإنه يمكن استخلاص النقاط التالية:

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتناولها لفئة خاصة من المعلمين في المدارس العادية والقائمين على الأقسام النهائية، أي الصفوف

الدراسية التي يجتاز تلامذتها الإمتحانات النهائية (لنيل شهادة التعليم الابتدائي، المتوسط، والبكالوريا) للسنة الدراسية 2015-2016.

- تتفق الدراسة الحالية مع غيرها من الدراسات السابقة من حيث المتغيرات المستقلة التي تناولتها.
- استخدمت جميع الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، وذلك باستخدام مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي وذلك بعد تعريبه واستخراج دلالات الصدق والثبات له بالنسبة للدراسات العربية وهو ما أعطى فعالية لهذا المقياس واختياره كأداة لقياس الإحتراق النفسي في الدراسة الحالية، إضافة الى استخدام بعض الدراسات لاستبيانات من إعداد الباحثين لدراسة متغيرات أخرى .
- أسفرت معظم نتائج الدراسات السابقة على أن أفراد العينات يعانون من درجات متوسطة من الإحتراق النفسي، سواء كانوا من فئة المعلمين أو غيرهم .
- أظهرت بعض الدراسات ، كدراسة الدبابسة (1993) والسرطاوي (1997) أن ذوي الخبرة المهنية القصيرة هم أكثر تعرضا للإحتراق النفسي ، إلا أن بعض الدراسات، مثل دراسة الحرتاوي(1991) لم تكشف عن وجود فروق دالة بين مستويات الإحتراق النفسي والخبرة المهنية .
- تضاربت نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بآختلاف مستوى الإحتراق النفسي حسب الجنس ، حيث أظهرت نتائج دراسة الدبابسة (1993) أن الذكور أكثر احتراقا من الإناث ، في حين أظهرت نتائج دراسة داوني (1989) ودراسة مقابلة وسلامة (1993) أن الإناث أكثر عرضة للإحتراق النفسي من الذكور . في حين لم تكشف دراسة عادل عبد الله

محمد (1995) عن وجود فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي بين الإناث والذكور . وبالتالي فإن هذا التباين أو التضارب في نتائج هذه الدراسات فيما يتعلق بطبيعة علاقة الإحتراق النفسي بهذه المتغيرات يستدعي المزيد من الدراسات ، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية لتحقيقه .

- عكست معظم نتائج الدراسات السابقة، أهم العوامل أو الأسباب التي تؤدي إلى الإحتراق النفسي لدى العامل (كالسن، الجنس، الحالة الإجتماعية سنوات الخبرة، طبيعة العمل وخصائصه المختلفة، وغيرها) والتي تناولتها هذه الدراسات كمتغيرات مستقلة .
- كما ساعدت هذه الدراسات الباحثة في تحديد مشكلة الدراسة واختيار أدواتها، وتطبيق المعالجات الإحصائية الأنسب.

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

تمهيد

1- التطور التاريخي لمصطلح "الاحتراق النفسي"

2- تعريف الاحتراق النفسي

3- رواد الاحتراق النفسي

4- أسباب الاحتراق النفسي

5- أعراض الاحتراق النفسي

6- أبعاد الاحتراق النفسي

7- مراحل الاحتراق النفسي

8- قياس الاحتراق النفسي

9- تشخيص الاحتراق النفسي

10- علاج الاحتراق النفسي

خلاصة

تمهيد :

ظهر مصطلح الإحتراق النفسي في أوائل السبعينات من القرن العشرين ، حيث اطلقت عليه العديد من التسميات ، فقد آرتبط بالمهن ذات الطابع الإنساني والخدماتي ، تناولته العديد من الدراسات والبحوث النفسية ، التربوية ، الإجتماعية والتنظيمية بالدراسة. وقد كان الباحث فرويدنبرجرFreudenberger، من الأوائل الذين قاموا بوصف هذه الحالة بالإشارة إلى ما يصيب الفرد من مشاكل نتيجة مجموعة التراكمات من الضغوط المهنية التي لها يتعرضون أثناء مسيرتهم المهنية وفشلهم في التكيف مع بيئة عملهم لأسباب عديدة. فالأدب النفسي حول هذا المصطلح ثري جدا، حاولت الباحثة الإلمام ببعض جوانبه من خلال هذا الفصل ، الذي تناول التطور التاريخي له، لتصل إلى سرد مجموعة من التعاريف التي قدمت له ، محاولة منها لآستنتاج تعريف شامل له في دراستها الحالية والبحث عن أهم الأسباب التي تجعل الفرد يفقد ثقته في نفسه والرغبة في عمله ، وصولا إلى الآثار السلبية التي قد يعاني منها الفرد المحترق نفسيا، و التي تتعدى الفرد نفسه لتمتد إلى بيئة عمله ومجتمعه ككل، هذه الآثار أو الأعراض صنفتها ماسلاش كأبعاد للإحتراق النفسي، والتي قد تساعد في تشخيصه ،لأن تشخيص هذه الحالة إكلنيكيا صعب نوعا ما لاشتراكه وبنسبة كبيرة مع حالات عيادية أخرى. لذا حاولت الباحثة في عنصر آخر من هذا الفصل دراسة الفروق والحالات الحدودية لهذه الحالة مع أشكال عيادية أخرى من خلال مجموعة من المقاييس التي تم من خلالها إخضاع الإحتراق النفسي للقياس ، ليختم هذا الفصل بعنصر تناول بعض الطرق العلاجية والوقائية من الإصابة بهذه الحالة.

1. **التطور التاريخي لمصطلح "الاحتراق النفسي":**

ظهر مصطلح "الإحتراق النفسي " وتطور بالتدرج منذ أول ظهور له ، فهو ليس بالظاهرة الحديثة ، بل تمتد جذوره في الزمن البعيد ، بحيث تم الإشارة إليه في البداية بعدة مصطلحات ، ودرست أعراضه في عدة أبحاث بآختلاف المتخصيصن وكذا الفترة الزمنية. فخلال الحربين العالميتين الأولى والثانية، استعمل مصطلح "تعب المعارك"« Epuisement du guerres » للدلالة على الأعراض التي كانت مشابهة لما هو متعارف عليه حاليا وهو "الإحتراق النفسي ". كما ذكرباحثون آخرون بأنه هو نفسه الإكتئاب ، الجمود ،التبلد والإستنزاف ، في حين وصفه آخرون بأنه " أزمة منتصف العمر " أو أزمة الثمانينات وحتى أنه ذكر بمصطلح "داء الحياة العصرية " (نجيب ، 1999)

أما في القرن 18 ، وبالتحديد في سنة 1768 ، قدم الطبيب السويسري **تيسوصامويل Tissot Samuel**، مجموعة من الدراسات المتعلقة بالأمراض العقلية ذات الصلة بالجانب المهني ، والتي تمس مباشرة فئات معينة من المجتمع ، بالخصوص المفكرين والمثقفين ، فوصف مجموعة من الأعراض كان سببها المباشر التفاني والمجهود الكبير في أداء العمل (Tissot,1991,p64). وفي سنة 1840 من القرن التاسع عشر

اهتم الطبيب وعالم الإجتماع الفرنسي **لويس فيلارمي Louis René Villermè** بالآثار السلبية التي تخلفها ضغوط العمل المكثف على الطبقة العاملة ونشر كتابا بعنوان:

« **Le tableau de l'etat physique et moral des ouvriers** »

حيث أبرز من خلاله أهمية وخطورة الأمراض العقلية التي يتسبب فيها عالم الشغل (Villermé,1840,p24)، ليتطور هذا المصطلح بعد ذلك من خلال عدة دراسات فتحدث الطبيب الإنجليزي **دانيال هاك توك –Daniel Hack Tuke** في سنة 1882

عن مفهوم الإرهاق (**le surmenage**) ، وبعده عالم الإجتماع وعلم النفس والفلسفة الأمريكي **روبرت بارك Robert Ezra Park** ، سنة 1934 بما أسماه ب "الإعياء الصناعي " في مقال له بعنوان : « **Industrial fatigue and group moral** » بالمجلة العلمية:« **American journal of sociology** » (Gillepsie,1991,p188).

و بعدها ظهر مصطلح آخر دال على الحالة النفسية المرضية ذات الإرتباط الوثيق بالوضعية المهنية للفرد وهو مصطلح "الضغط" أو « **stress** » ، وهو مصطلح مستحوى من اللغة الإنجليزية كان متداولا منذ القرن 14 ، وهو يشير إلى تجربة وحالة من الألم الضيق ، ثم ضغط وإجهاد (Thurin,1999 ,p32) وهي كلها في مجملها مصطلحات استعملت لوصف حالات مماثلة للإحتراق النفسي ، وقد استعمله كل من هانز سيلي Hans Selye سنة 1936، و**والتر كانون** Walter Cannon(المرجع نفسه، ص33).

في حين آستعمل مصطلح "الإحتراق النفسي" كمفهوم علمي إلا حديثا ، رغم أن الإشارة إلى أعراضه تمت في أبحاث ودراسات سابقة كما أوضحنا ذلك ، وقد ظهر التعريف السيكولوجي لهذا المصطلح حقيقة عندما قدم للعمل تعريفا سيكولوجيا فقد اعتبر **مايروسن Meyerson** سنة 1941؛ أن العمل "سلوك سيكولوجي حقيقي" (Oligny,2009 ,p207واستمر في استثمار نفس هذه الفكرة حتى سنة 1955، وقد ذكر في نفس هذه السنة في جريدة علم النفس « Le journal de psychologie » أن العمل:"وظيفة سيكولوجية أي أنه سلوك وتصرف، يمكن للفرد من خلاله إما تحقيق ذاته أو تدميرها" (Oligny,2009, p 207-228) وتطور هذا المصطلح زمنيا، أين برز هذا الأخير في أعمال الطبيب العقلي الفرنسي **كلود فال Claude Veil** من خلال ملتقى طبي حيث وصفه:" كحالة من الإنهاك المهني الناتج عن البذل المستمر للجهد في العمل

تحت وطاة مجموعة من الضغوطات الداخلية والخارجية (Mangen ,2007,p 17) وقد كان له الفضل الكبير من خلال اشتراكه في دراسات مع كل من روجي أميال Roger Amiel وبول سفادون Paul Sivadon في ظهور تخصص جديد في علم النفس وهو : علم النفس المرضي للعمل Psychopathologie du travail (Sivadon , 1969, p53).

و حتى في المجال الأدبي ، ظهر مصطلح "الإحتراق النفسي " سنة 1961 لكن بصورة ضمنية في رواية للكاتب غراهام غرين Graham Green بعنوان « **La saison des pluies** "، أو موسم الأمطار لكن عنوانها الأصلي هو « **Aburnout case** » وهي قصة بطلها كيري Querry ، مهندس معماري مشهور عالميا من مدينة نيويورك، قرر وآثر قضاء ما بقي من حياته في أدغال إفريقيا بعدما أنهكته سنوات العمل الطويلة واستنزفت كل طاقاته وقواه (Bugel, 2005, p3).

في حين كانت الإستشارية وأستاذة التربية بالجامعة التقنية بولاية تكساس الامريكية لوريتا برادلي Loretta Bradley (1969)، أول من أعطت اسم "الإحتراق النفسي" لوصف نوع خاص من الضغوط النفسية لدى مجموعة من المهنين في المجال الإجتماعي في إطار برامج إعادة تأهيل وإدماج الشباب المنحرفين وذلك من خلال مقال لها بعنوان « **Community based treatment for young adult offenders** » والذي نشر في كتابهـــا : « **Crime and deliquency**" » . (Offman, 2005, p35)

أما في سنوات السبعينات وبالضبط في سنة 1974، برز مصطلح "الإحتراق النفسي" حيث أدخل لأول مرة الى حيز الإستخدام والدراسة الأكاديمية وذلك من طرف المحلل النفسي الأمريكي فرويد نبرجر– Freudenberger.h ، عندما نشر دراسة أعدها لدورية متخصصة– Journal of Social Issue –ناقش فيها مجموع تجاربه

وملاحظاته على موظفي إحدى العيادات النفسية المجانية بمدينة نيويورك، والخاصة بعلاج المدمنين حيث كشفت دراسته مجموعة من الأعراض الجسمية وأخرى نفسية، والتي انعكست سلبا على المستوى المهني لهؤلاء الموظفين نتيجة الضغط العالي الذي كان يمارسه عليهم هؤلاء المدمنين.(Freudenberger, 1974, p159-165).

واستمر فرويد نبرجر Freudenberger في دراسته للمصطلح من خلال كتابه: « **La brulure interne** » المنشور بمنطقة Québec كيبيك في 1987 وضح فيه كيف يكون الأشخاص ضحايا للإحتراق المهني من خلال الضغوط الناتجة عن الحياة المعقدة التي تسبب تلفا لمواردهم الداخلية (ressources internes) وتسبب لهم الإحتراق النفسي حتى ولو بدا سليما من الخارج (Freudenberger ,1987,p03).

وأورد تعريفا شاملا للإحتراق النفسي بأنه :" إفراط الفرد في استخدام طاقاته ، حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة على قدرته ، فيصبح بذلك ضحية للإحتراق نتيجة استنفاذ كل طاقته" (Benferhat,2007 ,p34) .

و في سنة 1982 ظهرت أعمال كريستينا ماسلاش **Christina Maslach** وهي أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية وزميلتها سوزان جاكسون **Susan Jackson** حيث باشرتا دراستهما حول المعلمين ، المحامين والمهنيين العاملين بالمصالح الإجتماعية والتي مثلت الريادة والركيزة الأساسية لمعظم البحوث التي جاءت فيما بعد (Canoui,2004 , p09) . وقد عرفتا الإحتراق النفسي على أنه زملة أعراض – **Syndrome** – ناتجة عن ضغط العمل إضافة الى شهرة الأداة التي صممتاها لقياس الإحتراق النفسي من خلال أبعاده الثلاث : الإجهاد أو الإستنزاف الإنفعالي – تبلد الشخصية والشعور – فقدان الشعور بالإنجاز الشخصي والذي اطلق عليه اسم :MBI (Maslach burnout inventory) (Truchot, 2004 ,15).

من خلال هذا السرد الزمني لتطور هذا المصطلح ، نستخلص أنه تطور من خلال عدة بحوث ودراسات، واتسع استعماله ليشمل مهن ومجالات عديدة : كالتعليم ، الإدراة القطاعات الخدماتية عموما وغيرها ، كما لاحظت الباحثة أن كل الدراسات السابقة ارتكزت على المقاربة العلائقية المستمرة والمتبادلة التأثير بين الفرد ومحيط عمله ، فهو محصلة التفاعل السلبي لمجموع المتغيرات الشخصية للفرد مع خصائص بيئته المهنية ، نتج عنه ظهور اتجاهات سلبية وحالة داخلية ناتجة عن ضغوط العمل الدائمة ، لكن الدراسات المستمرة حول هذا المصطلح ، وظهور عدة نماذج ونظريات مفسرة له جعلته يرتبط بعوامل أخرى عديدة ، كما سمح التطور المستمر لهذا المصطلح ببناء وتصميم عدة أدوات لقياسه ، ولأن الإحتراق النفسي هو نتاج تفاعل سلبي متبادل بين الفرد ومحيط عمله ، فإن مفهوم الإحتراق النفسي سيتغير باستمرار ، لأن بيئة العمل في تطور وتغير مستمرين وبالتالي فإن هذا التغيير سيطرح حتما إشكالية كيفية إدراك الفرد لهذه البيئة المتغيرة .

2. تعريف الاحتراق النفسي:

ظهر الإحتراق النفسي في مجالات مهنية عديدة ومختلفة ، لهذا فإنه وبالرجوع إلى أدبيات البحث حول هذا المفهوم ، نلاحظ أنه رغم هذا الإختلاف إلا أن معظم التعاريف الأدبية تتفق على حصر معناه ، خصائصه وأعراضه بالإشارة إلى أنه حالة إنهاك بدني وانفعالي لقوى الفرد بسبب تعرضه المستمر للضغوط نتيجة تفاعله مع بيئة عمله ، مما يؤدي الى ظهور تغيرات سلبية في علاقاته واتجاهاته كرد فعل لضغوط عمله ، وقبل وضع تعريف شامل للإحتراق النفسي، ارتأت الباحثة ذكر بعض التعاريف له سواءا على مستوى الجانب اللغوي أو بعض التعاريف لعدد من الباحثين

يشير الجانب اللغوي لكلمة BURNOUT، على انها اصطلاح لغوي انجيلزي يعني أحرق أو أهلك بالنار كاحتراق مصباح أو شمعة حتى الإنطفاء
(EVELYNE ,2008,p18) .

وفي الحقيقة ينتمي هذا المصطلح لعالم الصناعة فهو في الأصل مشتق من الصناعة الفضائية ليعني : "حالة صاروخ نفد منه الوقود مما أدى الى فرط في درجة حرارته وإحماءه، مما زاد من احتمال وخطر تعطله " (Grantham , 1985, p776.781) ، فقيس على ذلك الأشخاص الذين يفرطون في نشاطهم فيشبهون في ذلك قوة الصاروخ في قوتهم وثقتهم وصرامتهم وحتى قسوتهم على أنفسهم ، مما يؤدي الى استنقاذ كل طاقاتهم الى درجة الإنفجار مثلهم مثل أي آلة .

إن تميز اللغة العربية بثراء مفرداتها ، جعل هناك تنوع كبير واختلاف الباحثين العرب في ترجمة هذا المصطلح – burnout – فنجده مترجما إلى: الإنهاك النفسي الاستنفاذ، الإعياء، الإنطفاء ،التوقف ولكن أغلبهم يجمعون على ترجمته لغويا إلى مصطلح :"الإحتراق النفسي".

ولقد كانت البداية الحقيقة لتطور هذا المصطلح أدبيا من خلال مؤتمر دولي عقد لأول مرة بمدينة فيلادلفيا Philadelphia الأمريكية، شهر نوفمبر من سنة 1981 بمشاركة الرواد الأوائل للإحتراق النفسي أمثال: بينز –Pines شيرنس Cherniss فرويدنبرجر Frendenberger وماسلاش– Maslach(Canoui,2008, p6) فقدأشار اليه هاربرد ريتشارد فرويد نبرجر على أنه حالة من الإنهاك الناتج عن الإختلاف والتفاوت بين أعباء العمل المستمرة وبين قدرات وإمكانيات الفرد وتطلعاته ، أي أنه حالة من التعب والإحباط المزمن الناتج عن تفاني الفرد في إنجاز عمله .و في 1980 أبرز نفس الباحث أن الاشخاص ضحايا الاحتراق النفسي مثلهم مثل المباني التي تتهاوى نتيجة تآكل قواعدها وأركانها الأساسية، في حين تتآكل الطاقة الداخلية

للإنسان نتيجة الضغط الناتج عن الحياة مما يخلف لديه فراغا داخليا كبيرا (المرجع نفسه، ص6).

و قد أشار كل من بينز – Pines وأرونسون Aronson ، سنة 1981 إلى أن الإحتراق النفسي : هو حالة تظهر من خلال الإجهاد الجسدي ، مشاعر العجز ، فقدان الأمل الإنهاك الإنفعالي والتطور السلبي لمفهوم الذات ، والوضعيات السلبية اتجاه العمل الحياة وباقي الاشخاص (Pines, Aronson ,1982,p303) .

اما في سنة 1982 ، فقد قدم كل من هاتمان Hatman وبرلمان Berlman تعريفا للإحتراق النفسي على أنه : " الإستجابة إلى حد الإستنفاد العاطفي المزمن على مستوى ثلاثة أبعاد رئيسية هي : الإجهاد النفسي العاطفي ، التعامل الآلي والجاف مع العملاء ، وانتاجية عمل متدنية (الشيخ دعد، 2002) ، أما في سنة 1983 فقد عرف الإحتراق النفسي على أنه: "حالة من الفقدان التطوري للمثالية ، الطاقة والأهداف ، والتي يحسها الأفراد في مجموعة من المهن الخاصة التي تتطلب مساعدة الاخرين professions de l'aide(Truchot, 2004, p18) ، وكان ذلك من طرف كل من الباحثين بولسن Poulsen وستيرجس Sturgess.

وبعدها وفي سنة 1987، تطور هذا المفهوم وطرحت العديد من التعاريف له كتعريف اتيزيون Etizion ؛ الذي عرفه على أنه: حالة تنشأ من عدم التكيف المستمر بين مواصفات الفرد ومحيطه، بحيث يكون عدم التكيف هذا مصدرا لسيرورة من التآكل (Erosion) النفسي البطئ (المرجع نفسه ،نفس الصفحة). في حين قدم كل من ستون Stone وجونسون Johnson تعريفا لهذا المصطلح على أنه حالة من الإنهاك الناتجة عن العلاقة مع الأشخاص في الوضعيات التي تتطلب التزاما انفعاليا (المرجع نفسه، نفس الصفحة) .

و في السنة نفسها، طرح شيروم Shirom ، تعريفا للإحتراق النفسي ؛ يصفه على أنه استجابة انفعالية لقلق دائم أين تنقص مع مرور الوقت وبالتدريج الموارد الطاقوية للفرد ، فيظهر ذلك في التعب الجسمي ،الإجهاد النفسي والاعياء المعرفي "l'assitude "(المرجع نفسه ، نفس الصفحة).

إن طرح الباحثة لمجموع هذه التعاريف وحتى الدراسات السابقة حول هذا المصطلح بين أن هناك تداخل في استعماله ، بينه وبين غيره من المصطلحات القريبة منه في المعني مثل : الإستنزاف ، الإنهاك ، الإرهاق وحتى الإعياء، إلا أن هذا التداخل راجع حتما الى نقطتين أساسيتين هما :

أولا: اختلاف الباحثين العرب في ترجمة مصطلح Burnout، حيث فضل العديد منهم، خاصة في مجال علم النفس، استخدام الترجمة المباشرة له من اللغة الإنجليزية من حيث المعني وهي:"الاحتراق النفسي".

ثانيا: اختلاف ميدان استخدام هذا المصطلح في البحوث والدراسات، ونقصد بذلك بيئة العمل، فمثلا استخدم الباحثون مصطلح "الإعياء المهني" في مجال الدراسات المتعلقة مثلا بقطاع الخدمات الاجتماعية، أي أن طبيعة المهنة حددت المفرد الذي يناسبها أدبيا.

ان هذا المشكل المتعلق بالترجمة لا يخص اللغة العربية فقط ،فبالمثل نجد نفس المشكل مطروحا في اللغة الفرنسية التي تطرح هي الأخرى عدة مفاهيم أدبية مرتبطة به فنجد:

-Epuisement professionnel

- Brulure Interne

- Usure professionnelle

كما استنتجت الباحثة من خلال اطلاعها علي بعض الدراسات السابقة الخاصة بالمصطلح ، أن بقية المصطلحات استخدمت للتعبير عن أعراض الإحتراق النفسي . ولهدف ضبط المصطلحات في هذه الدراسة فإنه سيتم استخدام مصطلح "الإحتراق النفسي" وتقابله كلمة " burnout " في اللغتين الفرنسية والانجليزية .

و نظرا لآعتماد هذه الدراسة في جانبها التطبيقي على مقياسMBI ل: "ماسلاش وجاكسون" Maslach et Jackson لقياس الإحتراق النفسي ، فقد آعتمد التعريف النهائي لهذا المصطلح على ذلك. وبالتالي فالإحتراق النفسي: هو حالة نفسية داخلية ناتجة عن خبرة انفعالية فردية سلبية، تقود الى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف للجهد على المستوى البدني الإنفعالي والمعرفي (أحمد عوض بني أحمد ،2007، ص14) . أي أنه حالة تنتج بسبب ما يتعرض له الفرد من ضـــغوط ناتجة عن التفاوت بينه وبين محيط عمله ، خاصة ذلك الذي يقتضي منه التعامل المباشر مع الآخرين كالتعليم الصحة وغيرهما والذي يجعل الفرد يستهلك قوة وطاقة داخلية كبيرة ، فينتج عن هذا كله مجموعة من الأعراض ، حددتها ماســـــلاش في مقياسها MBI في ثلاثة أبعاد هي : الإجهاد الإنفعالي – تبلد المشاعر وبعد ثالث هو انخفاض الإنجاز الشخصي (Chanteau Chan. Lin, 2006,p14) .

و في سياق آخر من هذا العنصر ، فقد تنوعت أدبيات البحث حول موضوع الإحتراق النفسي ، فاختلفت في آنتقائها واستعمالاتها للمصطلحات سواء من حيث الترجمة أو من حيث المفهوم ، فمن الباحثين أو الدراسات من عرفه على أساس أنه سيرورة أو عملية ، وهناك من أشار إليه على أنه حالة ، في حين آستعمل آخرون مصطلح متلازمة وهذا ما سنحاول إبرازه من خلال العناصر التالية :

2-1- الإحتراق النفسي كسيرورة : Burnout défini comme un processus

من خلال دراسة مراحل تطور الإحتراق النفسي عند الفرد ، يتضح جليا على أنه عبارة عن سيرورة أو عملية تمر بمراحل ، حيث تكون البداية المهنية للعامل على درجة عالية من الحيوية والنشاط والطاقة الإيجابية ما يجعله متوافق مع بيئة عمله إلى حد كبير هذا ما يساعده على تقديم كل ما لديه لتحقيق أهدافه الشخصية والمهنية ، مباشرة بعدها يحدث هبوط نسبي في مردودية الفرد لأنه أعطى الكثير ولم يكافأ إلا بالقليل ، ما يمهد لمرحلة أخرى هي عدم الرضى المهني وفقدان الثقة بالذات وهي كلها مؤشرات على الانتقال الى المرحلة الأخيرة من هذه الدورة وهي مرحلة الإحباط التي تميزها ظهور اضطرابات سيكوماتية وأعراض أخرى ناتجة عن الطابع الروتيني للعمل وجمود الدور المهني للفرد وهكذا تنتهي هذه السيرورة وهذا ما وضحه نموذج ادلوتش Edelwitch وبرودسكي Brodsky، سنة 1980.

كما عرفه شيرنس Cherniss – وفي نفس السنة بأنه: "سيرورة تبدأ من خلال الضغوط الناتجة عن فقدان التوازن بين معايير الفرد ومثالياته وبين الموارد الفردية والتنظيمية ومتطلبات العمل، يتبع ذلك عدم التوازن في استجابات الفرد مما يؤدي الى ردود أفعال انفعالية وتغيرات سلبية في المواقف والسلوكات(Truchot ,2004,p48).

في حين ، عرف كل من فنينغا Vininga – وسبرادليSpradley الاحتراق النفسي على أنه سيرورة تنمو وتتطور من خلال خمسة مراحل هي:(Benfarhat, 2008, p40).

- جاءت المرحلة الأولى تحت اسم "شهر العسل – honeymoon – أو lune de miel وهي متطابقة مع المرحلة الأولى من نموذج ماسلاش وجاكسون.

- مرحلة انخفاض الطاقة وكذا عدم الرضى ، وهما مؤشران أساسيان دالان على بداية الدخول في المرحلة الثالثة .
- و فيها يتبنى الفرد أساليب واستراتيجيات الهروب والشكوى من الإعياء أو الإرهاق ، تهيئة للإنتقال إلى المرحلة الرابعة.
- تترافق المرحلة الرابعة من هذه السيرورة مع ظهور أعراض حرجة ، والدخول في أزمة طويلة الأمد ، أين يصبح الفرد متشائما ويحاول الهرب من العمل .
- و تنتهي هذه السيرورة بمرحلة سماها الباحثان ب:"الحائط"–le mur وفيها تتطور أعراض الإحتراق النفسي ليمس اضطرابات أخرى كالإدمان على المخدرات ، الكحول وظهور اضطرابات في نشاط القلب وغيرها .

2-2- الإحتراق النفسي كحالة :Burnout défini comme un etat

يعتبر الإحتـــراق النفسي حالـــة لأنه يصف تجربة فردية سلبية يعيشها العامل في مهنته ناتجة عن الضغط الإنفعـــالي المزمن المرتبط بظـــروف العمل وعن إخلاصه وتفانيه لمساعدة الآخر، وهذا ما استنتجـــه ليـــون لاروش léon Larouche عندما عرفه على انه يتعلق "بحالة من الإرهـــاق العام، نفســـي، جسمي وعقلـــي، مع انخفاض هام في كفـــاءة الفرد ومردوديته نتيجة التعرض لظروف عمل لمدة طويلـــة (Larouche, 1985, p145).

إذن : الإحتراق النفسي ، حالة ناتجة عن الإستثمار الذاتي الكبير لخدمة الآخر وضغط طويل على الأنا ، ليفشل في الأخير هذا الإستثمار نتيجة الواقع المهني السلبي والمحبط ، ما يؤدي بالفرد إلى تبني اتجاهات سلبية في عمله ، إدراك سلبي للذات وانخفاض في دافعيته ، أدائه وإنجازاته الشخصية والمهنية، مما يؤدي في النهاية إلى تطور أعراض مرضية لدى الحالة، نفسية ، عقلية وجسمية .

2-3- الاحتراق النفسي كمتلازمة : Burnout défini comme un syndrome

تعرف رانيا قاسم (2010) المتلازمة على أنها :" ليست مرضا بحد ذاته فهي مجموعة من الأعراض المرضية يظهر أغلبها أو بعض منها في حالات مرضية معينة، وعادة ما تسمى بآسم الشخص الذي قام بنشر بحث علمي عنها كمجموعة أعراض (قاسم ، 2010، ص160) . وقد كانتا الباحثتين ماسلاش وجاكسون Maslach et Jackson سنة 1981 أول من عرفتا الإحتراق النفسي بصفتة متلازمة ذات ثلاثة أبعاد هي : الإجهاد الإنفعالي ، تبلد المشاعر وأخيرا نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ، وهذه الأبعاد كونت فيما بعد الأركان الثلاث الأساسية لبناء أداة لقياسهMBI وكانت الأكثر شيوعا واستعمالا على المستوى العالمي (Chanteau Chan Lin,2006,p44)

سواءا كان سيرورة ، متلازمة أو حالة ، فإن الإحتراق النفسي هو المنتوج الأخير للعلاقة التفاعلية والوظيفية بين الفرد وبيئة عمله وتعبير عن الضغط المزمن الذي يفرضه واقع العمل أمام إخفاق الآليات الدفاعية للفرد وأساليب مواجهته لتحقيق التكيف .

3. رواد الإحتراق النفسي :

حظي موضوع الاحتراق النفسي باهتمام ودراسة العديد من الباحثين والأكاديميين ولكن حاولنا في هذا العنصر ، التركيز على الرائدين الأوليين اللذين اهتما بهذا الموضوع وأدخلاه مخابر البحث الأكاديمي ، فآعتبراه اضطرابا قائما بذاته، وأخضعاه للقياس بوسائل أكاديمية مقننة وهما على التوالي :

3-1- فرويد نبرجرهاربر: Freudenberger Herbert.J

محلل نفسي أمريكي ، ولد بمدينة فرانكفورت – Francfort الألمانية بتاريخ 26 نوفمبر 1999، وهو يعتبر من الباحثين النفسانيين الأوائل الذين اهتموا بعالم الشغل والحياة النفسية للمهني، بوصفه مجموعة من الأعراض لآضطراب يخص هذه الفئة

سماه بـــ: " الإنهاك المهني"، من خلال دراسة قام بها على موظفي إحدى العيادات المجانية المختصة بمعالجة المدنين على المخدرات بمدينة نيويورك وقام بنشر نتائجها في احدى الدوريات المتخصصة – Journal of social issue– كما ذكرنا ذلك سابقا، وفي سنة 1980 ، نشر أول كتاب له يعالج فيه هذا الموضوع ، والذي أصبح مرجعا مهما في البحث الأكاديمي ، كما قام ببناء استبيان لقياس الإنهاك المهني – **Test d'epuisement professionnel de Frendenberger** متكون من 18 عبارة ، تقاس كل عبارة بين الدرجة (0–5) ويتراوح مجموع الدرجات من 0 الى 65 كأقصى درجة ، من أهم مؤلفاته العناوين التالية :

1– l'epuisement professionnel

2– la brulure interne

3– la brulure interne : le prix du succés

4– le brunout chez la femme

2–3– كريستينا ماسلاش : Christina Maslach

ولدت الباحثة كريستينا ماسلاش بمدينة سان فرانسيسكو San Francisco الأمريكية سنة 1946 ، تحصلت على شهادة الدكتوراه من جامعة ستنفورد – Stanford – سنة 1971 ، شغلت منصب عميد كلية علوم التربية بجامعة كاليفورنيا – Californie – كما قامت بالعديد من البحوث النفسية التي تخص المجالات الإجتماعية وكذا الصحية la psychologie de la santé، واهتمت هي الأخرى بموضوع الإحتراق النفسي والإجهاد في العمل ، فعرفت خاصة بالأداة التي قدمتها لقياس الإحتراق النفسي والذي يعرف باسمها **Maslach Brunout Inventory** والذي تتبناه هذه الدراسة في جانبها التطبيقي للكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي

الأقسام النهائية بأبعاده الثلاث،حيث ستعرف الباحثة هذا المقياس في جزء لاحق من هذه الدراسة أما عن أهم مؤلفاتها فنذكر :

Professional burnout : recent developments in theory and research .

وكذلك مؤلفاتها مع سوزان جاكسون –Susan Jackson والذي نشرت فيها مقياس الإحتراق النفسي فجاء بعنوان : « **Maslach Brunout Inventory Manual** » .

4- أسباب الإحتراق النفسي :

تجمع معظم الدراسات السابقة حول موضوع الإحتراق النفسي ، على أن أسبابه ترتبط في أغلبيتها ببيئة العمل المشحونة بالضغوطات ، المتميزة بغياب العلاقات الإنسانية وأوقات العمل الطويلة والجانب المادي ، الذي لا يعكس أحيانا مقدار الجهد المبذول من طرف العامل ، إضافة إلى أسباب أخرى ، أصبحت تدرس اليوم أكاديميا بآستعمال أساليب كمية وكيفية ، ولقد أرجعت هذه الأسباب إلى عاملين أساسيين :

- الأول : عوامل فردية أو نفسية – اجتماعية
- الثاني : عوامل مرتبطة بالنشاط المهني والتنظيمي للمؤسسة .

4-1- عوامل نفسية – اجتماعية :

من بين أهم الجوانب المتعلقة بهذه العوامل نجد:

4-1-1- الخصائص الفردية :

إن الموظف الأكثر التزاما في عمله ، والذي يرغب قي تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح ، يتعرض إلى الإحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات سلوكية من جانب التلاميذ بالنسبة للمعلم مثلا ، أو ضغوطات من طرف الإدارة المدرسية أو المشرفين التربويين أو قلة الإمكانيات أو غيرها (أحمد عوض نبي احمد،2007، ص16) وفي نفس السياق ، فقد أظهرت بعض الدراسات أن الأشخاص المحتمل إصابتهم بهذه الحالة ، يتميزون بحساسية وتعاطف مع الآخرين ،متفانين في

عملهم ، مثاليون في أدائهم يعرفون بقلقهم وأفكارهم الوسواسية، حماسيون، يتماهون بكل سهولة في الفرد "الآخر " والذين يتعاملون معه (sekiou,2004,p689).

4-1-2- المؤشرات السوسيوديمغرافية :

إضافة إلى العوامل السابقة الذكر فإن الجانب الأدبي المتعلق بهذا العنصر والذي تناولته دراسات سابقة عديدة كما جاء في الفصل الأول من هذه الدراسة ، إلى أهمية متغير السن ، حيث أشارت إلى أن المهنيين الشباب الذين تتروح أعمارهم ما بين 30-40 سنة هم أكثر عرضة للاصابة بهذه الحالة نظرا لنقص خبرتهم وتعرضهم لصدمة الواقع المهني ، وهذا ما يقلل من قدرتهم على على تحقيق التكيف المهني (Pittaco ,2009, p26).

في حين يعتبر بياركانوي Pierre Canoui وألين مورانغ Aline Maurangue أنه لا يوجد ارتباط دال بين الإحتراق النفسي والخصائص السوسيوديمغرافية كالحالة المدينة ، الوضعية الإجتماعية وعدد الأطفال ، ويعتبر أن السن من أهم العوامل مقارنة بالعوامل الأخرى في الإصابة بالإحتراق النفسي (Canoui , 2004, p 56). كما اهتمت دراسات أخرى بابراز العلاقة القائمة بين جنس العامل و تعرضه إلى الإحتراق النفسي، و هنا نشير إلى ما ذكره كل من بريس وسبينسرPrice et Spencer " إلى أن المرأة تعاني من تعارض دورها كعاملة و ربة بيت، فتكون أكثر تعرضا للإحتراق، في حين تدفع علاقات العمل و المحيط المهني، الرجال إلى التعرض أكثر للإحتراق النفسي".(خليلي عبد الحليم، 2006، ص29).

كما أكدت نتائج دراسة ل:كارول فانيي Carole Vanier حول المساعدين الإجتماعيين، أن للخبرة المهنية علاقة مباشرة بالإحتراق النفسي حيث أن العاملين الأقل خبرة هم الأكثر عرضة للإصابة بالإحتراق النفسي (Vanier, 1999, p41).

4-1-3 **العامل البيولوجي :**

إن النفس والجسد مرتبطان ارتباطا وطيدا وأكيدا ، وعليه فإن ظهور أي عرض نفسي على هذا الجسد، حاولت البيولوجيا تفسيره ، بما في ذلك الميكانيزمات الفيزيولوجية للضغط والإحتراق النفسي، فقد كشفت تحقيقات وأبحاث بيولوجية أن انخفاض معدل الكورتيزول ، والذي يعد العامل الدماغي للتغذية العصبية المشتقة (BDNF) ، يلعب دورا أساسيا في تنظيم وليونة الخلايا العصبية ونشاطها في نماذج الضغط ، والذي يمكن أن يساهم في تفسير بيولوجيا الأعصاب للإحتراق النفسي (Truchot, 2004, p161).

إضافة إلى ذلك ظهر تفسير فيزيولوجي آخر؛ ربط بين ارتفاع معدل السيتوكين Cytokine –و هرمون سكري – يساهم في نقل السيالات العصبية بين الخلايا العصبية وتواصلها ، هذا البيبتيد له وظيفة تشبه لدرجة كبيرة عمل الهرمونات والوسائط الكيميائية التي تنقل المعلومة من خلية الى أخرى وتبرز أهميتها في دورها المناعي، حيث تتدخل في الوقاية من الأمراض الإلتهابية والمناعية (Andlauer, 2008, p62).

ان تعرض الفرد لضغط حاد ، يحفز الدماغ على إنتاج الأدرينالين وذلك لوقف إنتاج هرمون (A.C.T.H) Adreno Cortico Trophilie Hormone و الذي تفرره سيدة الغدد وهي الغدة النخامية ، والذي يؤثر على عملية التمثيل الغذائي للجلوكوز البروتيد والدهون ، حيث بوصوله إلى الغدة الكظرية عبر الدورة الدموية تنشط قشرتها فتؤدي الى افراز هرموني(Ferreri.M ,1999, p22) :

أ- **الهرمونات المعدنية :** Mineral Corticodes

و التي لها عمل يضر بالنسيج الضام وتوتر الأوعية الدموية ، وزيادته تؤدي إلى أمراض المفاصل .

ب- **الهرمونات السكرية :** Glucocoticoides

تسمى أيضا بهرمونات الضغط ، ويعتقد سيلي Selye ، أنها المسؤولة عن عمليات الإستجابة للضغط وعرفها بهرمونات مرحلة المقاومة. لكن زيادة افرازها يرفع من تركيز الجلوكوز في الدم ويقلل من فعالية الأنسولين، ما يؤدي إلى الإصابة بداء السكري وزيادة إفراز البول. كما ينشط عمل الهيبوتلاموس Hypothalamus عن طريق إنتاجه لهرمون التوتر الأساسي C.R.F في الغدة النخامية التي تستجيب للضغط ب:

- إيقاف نشاط البرولاكتين Prolactine ، الذي يقوم بتنشيط الخلايا اللبنية في الثديين وإفراز الحليب بعد الولادة ، والذي يمنع تكون A.C.T.H .
- إنتاج الأندورفين Andorphine ، والذي يقوم بتنشيط المادة المسؤولة عن نقل نبضات الألم الموجودة في النهايات العصبية الحسية في ساق الدماغ والنخاع الشوكي.
- و قد أشارت دراسات عديدة الى ارتباط الأبعاد الثلاث للإحتراق النفسي بسمات الشخصية من النمط (أ) ، وهو ما أكده على عسكر (2000) في دراسة لعلاقة الشخصية بالضغوط ، حيث اشار الى أن الشخصية ، هي من أكثر المتغيرات التي جدبت اهتمام الباحثين محاولة منهم لمعرفة المزيد حول موضوع الضغوط المهنية (عسكر ، 2000، ص134) فهي تتسم بالعدوانية ، المنافسة وسرعة الكلام ، وتشعر بضيق الوقت (جمعة ، 2004،ص62)، وبالتالي فإن كل هذه الخصائص والسمات تجعلها أكثر عرضه للضغوط والمواقف الضاغطة وكذا الإحتمال الكبير لإصابتها بالإحتراق النفسي.

وفي ختام هذا العنصر ، نشير إلى أن الضغط عامل أساسي ومحفز للنشاط والتوازن البيولوجي لجسم الانسان ، إلا أن زيادة شدته ومدة التعرض له من شأنهما أن يؤديا إلى استنفاد طاقات الفرد وإصابته بأمراض شتى تعيق تكيفه مع بيئته.

4-1-4- أحداث الحياة :

وهو عنصر يشير إلى كل الأحداث التي يمكن أن يتعرض لها الفرد العامل في حياته ، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه ،يتأثر بكل ظرف أو فرد من مجتمعه سواءا على مستوى توافقه الإجتماعي أو صحته النفسية ، سواء تعلق الأمر بحادث سعيد كالزواج مثلا والذي يعتبر متغيرا مهما في هذه المعادلة ، فهو اللبنة الأولى لتكوين أسرة ، أين يصبح الفرد مسؤولا بصفة إجبارية وهذه مهمة إضافية إلى جانب مهامه وأدواره في عمله ، وهو مطالب بتحقيق النجاح في كلى المهامين وتجاوز الصعوبات في كلى الدورين . أو على العكس حين يتعلق الأمر بحادث غير سار فالأمر نفسه مثلا عند تغيير الإقامة أو وفاة شخص قريب وعزيز ، فهي ظروف تغير من الوضعية الإجتماعية للفرد ، كل هذه التغيرات تجبر الفرد على إعادة خلق وبناء استراتيجيات جديدة للتعامل معها ، مما يسبب له ضغط يفوق قدرته العضوية على تحقيق التكيف ، ما ينعكس سلبا على مردوديته في عمله وعلاقاته داخله ويجعله على استعداد تام للإصابة بمتلازمة الاحتراق النفسي.

4-2- عوامل مرتبطة بالنشاط المهني والتنظيمي للمؤسسة :

تشمل هذه العوامل مجموعة الأسباب المرتبطة ببيئة عمل الفرد ، المادية منها أو البشرية حيث نجد:

4-2-1 العلاقات بين الأفراد :

تتميز أي مؤسسة عمل أو كما تسمى "المنظمة " تعليمية كانت ، صناعية أو حتى خدماتية بوجود موارد بشرية ، تجمعهم علاقات إنسانية في شكل صداقات أحيانا أو صراعات وتنافس في أحيان أخرى، والذي يعتبر من أهم مصادر الضغوط المهنية فالمساعدة والمعلومات التي يتلقاها الفرد خلال اتصاله مع زملائه تلعب دورا هاما في تقبله لمهنته ولتحقيق الإتزان النفسي داخل وسطه المهني .

– كما أن لنوعية أداء المسؤول الأول للمؤسسة أو طاقمه الإداري انعكاس هام جدا على العمال ، فإذا كان المدير شخصا متسلطا ،متحيزا وغير متعاون ،و لا يشارك الآخرين في آتخاذ القرارات مثلا ، أدى ذلك إلى قلة حماسهم ، وتوترهم مقارنة مع زملاء آخرين لهم مدير متعاون ويشاركهم أمور العمل هذا من جهة ومن جهة أخرى، فالمدير من النوع الأول يقع في الضغط نتيجة الصعوبات التي يتلقاها مع عماله نظرا لتصرفاته معهم وعدم مشاركتهم ومنافشته للمشكلات المتعلقة بهم ما يجعل علاقته بهم سلبية . هذا ما يجعلنا نستنتج أن الإحتراق النفسي داخل المنظمة قد يصيب الفرد سواءا كان عاملا أو مسؤولا وهذا ما يمهد لعنصر اخر من هذه العوامل وهو :

4-2-2 المسؤولية على الآخرين :

إن آعتلاء فرد منصب المسؤولية ، يعرضه لضغوطات عالية ، خاصة تلك التي تتطلب المساءلة ، المحاسبة والعقاب عن الغياب مثلا بالخصم أو رفض الترقية هذا بالنسبة للعامل ،و قد يجد نفسه أمام ضرورة إتخاذ قرارات حاسمة تخص المؤسسة كالتسيير المالي ، التسويق أو الشراكة وغيرها ، وبالتالي فالمسؤولية تكون دائما مرتبطة بتطبيق قوانين نظامية وتقييمية لها آثارها على المسؤول سواءا على المستوى النفسي أو الإجتماعي .

4-2-3 أوقات العمل الطويلة:

يشهد مجتمعنا اليوم، تطورات كبيرة مست مجالات عديدة ومختلفة هذا ما جعل بعض المهن تتبنى نظام الدوام بصيغة 7/7أيام و24/24 ساعة كالحماية المدنية وشركة تسيير الغاز والكهرباء، إضافة إلى مهن أخرى... أجبرت طبيعتها الإنسانية الإلتزام بالوقت والمناوبة كالطب، التمريض، الأمن، .... هذا ما قد يعرض هذه الفئات العمالية لعدد من المشاكل سواءا على المستوى النفسي كإصابتهم بأعراض الإحتراق النفسي، أو على المستوى الإجتماعي من خلال تأثيرها السلبي على علاقاته الإجتماعية، كالعلاقة الزوجية مثلا .

4-2-4 العبء الكمي للعمل:

تؤدي الوظيفة دورا مهما في حياة الفرد من خلال تحقيق حاجاته المادية الأساسية فضلا عن أثرها في تكوين شخصية العامل وشعوره بالإستقلالية والتقدير،هذا من جهة ومن جهة أخرى ، فقد تكون مصدرا ضاغطا نتيجة تزايد أعباء العمل ما يجعل العديد من الأفراد مهددين بالإصابة بما يسمى ب: "الإحتراق النفسي" (Bernier,1995,p72) وتختلف درجة هذا العبء بآختلاف طبيعة العمل ، فحسب ماسلاش وجاكسون Maslach et Jackson ، فإن هناك بعض المهن تمتاز بعبء عمل مستقر نسبيا عكس مهن أخرى ذات الطابع الاجتماعي (Villeneuve, 1993, p83) ، أين يجد العامل نفسه مقيدا بعامل الزمن ، إذ عليه القيام بعمله في وقت محدد وبجودة عالية ، وهذا ما يزيد من صعوبة مواجهته لبعض المواقف الضاغطة ، وتحت وطأة هذه الظروف أو غيرها يجد المهني نفسه فريسة الوقوع في أخطاء أو تهديدات مهنية .

– وفي هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى أن حدة عبء العمل تختلف حسب طبيعة النشاط والحقل المهني، فمثلا قد تختلف حدة الضغط الذي يمارسه عبء العمل على موظف في مؤسسة عمومية وآخر في مؤسسة خاصة.

إضافة إلى طبيعة المهنة ، فإن تأثير عبء العمل قد يختلف بآختلاف الجنس فنجده أكثر تأثيرا عند الإناث منه عند الذكور، وذلك نظرا لعدة اعتبارات منها الأعباء المنزلية التي تدخل ضمن العبء الإجمالي للعمل ، وفي هذا الصدد يرى فلوغو Floru (2008) :" أن النساء يمارسن مهنا غير مهنتهن الأصلية ، حيث تشير بعض الدراسات إلى أن النساء العاملات في الحقل الإجتماعي تقضين ثلثي حياتهن في خدمة الآخر مما يعرضهن للإصابة بأعراض الإحتراق النفسي (Floru ,2008, p34). وعلى نقيض من ذلك فإن قلة الحمل الوظيفي يعرض الفرد للضغط لأنه يشعر أن قدراته وكفاءته أكبر بكثير مقارنة مع ما يقوم به حاليا وأن دوره في عمله لا يساير تطلعاته وأنه بإمكانه إعطاء مردودية أحسن إذا ما اسند ت إليه مهام أخرى أكثر حملا وعبئا .

4-2-5 -غياب الاستقلالية في تنفيذ المهام :

إن التحكم في المهنة، يعني مشاركة العامل في تنظيم العمل ، من خلال عمله الشخصي ومشاركته في القرارات الخاصة بعمله هذا ما يجعل أي عامل يشعر باستقلاليته المهنية لكن من وجهة نظر أخرى ، فإن غياب هذه الإستقلالية والمشاركة بإمكانه أن يدعم شعور الفرد بعدم التقدير والكفاءة ، خصوصا إن آقترن ذلك بمهن تتميز بإجبارية قيام العامل بساعات إضافية مثلا أو حرية أقل في اتخاذ القرارات داخل الهيكل التنظيمي للعمل كما هو موجود في المؤسسات العسكرية أو الأمنية مثلا، حيث تكون درجة إلتقاء الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي في أعلى مستوياتها وبتأثير كبير جدا . (Floru, 2008,p34)

4-2-6- غياب الدعم الإجتماعي داخل المحيط المهني :

إن المحيط المهني يمثل نسقا تنظيميا يميزه وجود علاقات إنسانية بين مجموع أفراده ، تجمعهم قيما ومعتقدات مشتركة ، تمثل ركيزة تقنية مهمة سواءا على مستوى النجاح الفردي أو الإنتاجي ، وهي تعتبر مصدرا للدعم الإجتماعي سواءا من زملاء أو مسؤولين، والذي قد يتعدى إطار العمل أحيانا ، ليصبح دعما اجتماعيا، وقد فرق هوبفولHobfoll سنة 1988 بين نوعين من هذا الدعم الإجتماعي هما : (Curchod, 2009, p55)

الأول: سماه الدعم العاطفي (Emotionnel) والذي توفره العائلة، الأصدقاء أو الأقرباء وذلك من خلال حبهم، ثقتهم وتعاطفهم.

أما الثاني : فسماه بالدعم الفعال (instrumental) والذي قد يوفره زملاء العمل أو مسؤولي الإدارة ، من خلال نصائحهم المهنية ومساعداتهم في نطاق العمل .

5-أعراض الاحتراق النفسي:

يتميز الإحتراق النفسي بكونه عملية متطورة عبر مراحل عديدة ، تتميز بآختلاف أعراضها من مرحلة لأخرى ، ومن حالة لأخرى ، وهي في مجملها أعراض تم إحصاؤها من خلال الدراسات العديدة التي اقيمت حولها.

حيث اختلف العديد في تصنيفهم لهذه الأعراض ، فقد صنفها كاهيل Kahill سنة 1988 إلى خمسة فئات : عضوية – انفعالية – سلوكية و اخرى موقفية وعلائقية (عمار أبوبكر دردير، 2007، ص33) ، أما فيمان Fieman وسنتارو Santaro فقد صنفا هذه الأعراض إلى : أعراض انفعالية – سلوكية وأخرى عضوية (المرجع نفسه ، ص35) . في حين قسم سيدولاين Cedoline؛ أعراض الإحتراق النفسي إلى خمس فئات أيضا : جسمية، معرفية ، اجتماعية وأخرى أعراض روحية ونفسية (عوض بني أحمد المرجع السابق، ص 17) .

كما وصف كل من كوردز Cordes ودوغرتي Daugherty سنة 1993 الإحتراق النفسي من خلال الأعراض التالية : حسية – انفعالية شخصية وأعراض موقفية وأخرى سلوكية (Truchot, 2004 ,p28).

وعموما يتميز الإحتراق النفسي بأعراض خاصة أو أساسية أو نوعية وأخرى ثانوية أو غير نوعية .

5-1- الأعراض النوعية للإحتراق النفسي : S.Specifiques

وردت هذه الأعراض في تعريف الباحثتين ماسلاش وجاكسون ، من خلال دراستهما للإحتراق النفسي سنة 1981، حيث أشارتا إلى وجود ثلاثة أعراض أساسية أو نوعية تميز هذه الحالة هي :

1- الإجهاد الإنفعالي: L'épuissement emotionnel

2- تبلد المشاعر: Dépersonnalisation

3- نقص الإنجاز الشخصي: Réduction de l'accomplissement personnel

– في حين سيتم التطرق لهذه الأعراض بالشرح ، في عنوان لاحق من هذه الدراسة ، لأنها تمثل نفس أبعاد الإحتراق النفسي .

5-2- الأعراض غير النوعية أو الثانوية للإحتراق النفسي : S. Non- specifiques

تتعقد المظاهر الإكلنيكية لمتلازمة الإحتراق النفسي ، حيث تشترك فيها أعراض متنوعة وعديدة فنجد :

5-2-1 أعراض فيزيولوجية :

تظهر في شكل أعراض جسمية مرضية، حيث أشارت ماسلاش Maslach(1979) إلى أن المصاب بالإحتراق النفسي يشتكي غالبا من عدة مشاكل جسمية منها، التعب المزمن، الإضطرابات الهضمية، فقدان الشهية، أوجاع وآلام عضلية اضطرابات النوم، ومشاكل صحية تخص القلب والأوعية (Maslach,1979, p05)

إضافة إلى ذلك يعاني المصاب من التعب والضعف الجسمي العام ، الشعور بالإنهاك مع آرتفاع في معدل السكر في الدم ومعدل التنفس وكذا زيادة الشد العضلي ، مشاكل جلدية كالإكزيما وكذا الصداع النصفي ،و في أغلبها هي مشاكل مرتبطة بعمل الجهاز السمبثاوي عند الإنسان .

5-2-2 أعراض انفعالية:

تتمثل الأعراض النفسية للإحتراق النفسي في القلق المبالغ فيه الذي يعاني منه الفرد، إضافة إلى سرعة الغضب ، الإحساس بالذنب واللامسؤولية نتيجة زيادة مشاعر الفشل والعجز والنظرة السلبية كالإنكار والتبرير واللامبالاة وقد تحدث لديه مقاومة شديدة للتغيير (محمد عوض بني أحمد، 2007، ص17)

كما أشارت دراسات عديدة أن الإحتراق النفسي يمكن أن يؤدي في حالات كثيرة إلى الإكتئاب . EpisodedepressifMajeur (Chanteau Chan-lin.2006, p168) الناتج عن سوء تقدير الذات ، وفي حالات ناذرة تسيطر على الشخص أفكار انتحارية (Mangen, 2007, p40).

5-2-3- أعراض سلوكية:

يتأثر سلوك الفرد المصاب بالإحتراق النـــفسي بالمعاش النفسي للحالة ، ما يجعله يلجأ إلى مواقف سلوكية عدائية وفرط النشاط العقيم و غير المنتج (Freudenberger ,1974, p159)، لينخفض بعده أداءه الوظيفي فيكثر من التأخر والتغيب عن العمل لشعوره المفرط بالفشل من جهة وللإبتعاد عن زملائه من جهة أخرى ، ليمس هذا الإنسحاب فيما بعد كل علاقاتها الإجتماعية سواء العائلية أو محيطه الإجتماعي.

4-2-5 أعراض معرفية:

للإحتراق النفسي تأثير سلبي على قدرات الفرد المعرفية ، حيث تظهر لديه مشاكل في الإنتباه والتركيز، وأخرى تخص الذاكرة وصلابة التفكير (Truchot, 2004, p14) إضافة إلى زيادة الأخطاء في المهام المعرفية وتصبح القرارات مشكوكا فيها (حسين باهي ، 2002، ص205) وأحيانا أخرى يلجأ ويصر على مقاومة كل تغيير في حياته سواءا الخاصة أو المهنية والتردد في اتخاذ القرارات نتيجة تفكيره المفرط في عمله (عوض بني أحمد،2007، ص17) .

وقد أضاف كوكس Cox سنة 2004، إلى مجموع هذه الأعراض ما يخص الجانب التنظيمي فأشار إلى: الغياب، دوران العمل ، انخفاض الإنتاجية العزلة، عن الزملاء، عدم الرضا الوظيفي وانخفاض التزام الموظف وولائه (حسين حريم، 1997،ص68) .

و قد تم تلخيص هذه الأعراض، إضافة إلى أخرى في الجدول التالي:

جدول (01): الأعراض غير النوعية أو الثانوية للإحتراق النفسي

أنواع الأعراض	الأعراض
أعراض فيزيولوجية	- اضطرابات معدية وهضمية (فقدان الشهية – القيء–القولون العصبي –القرحة المعدية – الاسهال) - اضطراب النشاط الهرموني - التعرق - الصداع النصفي - أمراض القلب والشرايين - ارتفاع معدل ضغط الدم - ارتفاع نسبة السكر في الدم

	– آلام عضلية والشد العضلي المزمن – اضطرابات النوم(طه عبد العظيم حسين، 2006، ص44)
أعراض انفعالية	– القلق المفرط وسرعة الغضب – الإحساس بالذنب واللامسؤولية – مشاعر الفشل والعجز – الإفراط في اللجوء للآليات الدفاعية السلبية – النظرة السلبية للذات نتيجة الإحساس : – بعدم القدرة – النقص وعدم الكفاءة – التعرض للإحباط والإكتئاب – أفكار انتحارية نتيجة فقدان الرغبة في العمل والحياة ككل.
أعراض سلوكية	– المواقف العدائية ضد الآخر من خلال التهجم عليهم أو السخرية منهم. – الإنسحاب الإجتماعي من المحيط المهني اولا ثم الاجتماعي فيما بعد – اللجوء إلى سلوكات مضرة بالذات منها : – الافراط في التدخين – اللجوء الى المسكنات – الادمان على الكحول والمخدرات – قضم الاظافر
أعراض تنظيمية	– الغياب والتأخر المتكرر عن العمل – انخفاض الإنتاجية – العزلة والصراعات المهنية

	– عدم الرضى الوظيفي – انخفاض التزام الموظف وولائه – نقص الدافعية
أعراض معرفية	– صعوبة في الإنتباه والتركيز – مشاكل أو اضطرابات في الذاكرة – صلابة التفكير – مقاومة التغيير – صعوبة في حل المشكلات البسيطة – نقص اليقظة في العمل – التردد وصعوبة اتخاذ القرارات

ما لاحظته الباحثة من خلال دراستها لأعراض الإحتراق النفسي ، خاصة الفيزيولوجية منها ، الإرتباط الوثيق بينه وبين مجموعة من الأعراض السيكوماتية ، هذا ما جعلها تبحث في هذه العلاقة . فالإنسان وحدة نفسية وجسمية ، هذا مايعكس طبيعة التفاعل أي التأثر والتأثير بينهما ،فتعرض الفرد العامل للإحتراق النفسي ، الناتج عن الضغوط المستمرة والطويلة في بيئة العمل يؤدي إلى تدمير المنظومة الفيزيولوجية العادية لأعضاء الجسم ، ما يؤدي إلى ظهور الأمراض السيكوسوماتية والتي تعبر عن خلل وظيفي فيزيولوجي واضطراب بنائي ناتج أساسا عن عمليات نفسية (شيخاني ،2003 ص18–19). ومن بين هذه الأمراض نجد ما يلي:

- **داء السكري:**

هو مرض ينتج عن زيادة نسبة السكر في الدم بسبب عجز غدة البنكرياس على إفراز هرمون الأنسولين بكمية كافية لتأييض أو تحويل سكر الجلوكوز ودخوله من الدم إلى الخلايا، وتساعد عملية التمثيل الغذائي هذه على إنتاج الطاقة التي يستخدمها الجسم في نشاطاته المختلفة ، كما أنه لا يوجد حد فاصل بين السببية الفيزيولوجية والنفسية في

الإصابة بهذا الداء، ومن بينها الإكتئاب الذي يظهر عند العامل المصاب بالإحتراق النفسي في صورة قلة النشاط الحركي ، الإرهاق ، العزلة عن الزملاء ، النظرة السلبية للذات ونقص الكفاءة الذاتية وغيرها من الأعراض ، وهكذا فإن الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى الإحتراق النفسي هي نفسها مصدرا أساسيا للإصابة بمرض السكري وهذا ما يؤكد صلة النفس بالجسم ، فكل ما يؤثر على النفس قد يؤثر على أعضاء الجسم وديناميتها .

- **الاضطرابات التنفسية** : الربو نمودجا

مرض الربو ؛ هو من الإضطرابات التنفسية الناتجة عن تهيج الجهاز التنفسي بسبب التهاب المجاري الهوائية في الرئتين مما يسبب انقباضات صدرية وضيق في التنفس ولقد قدم عبد الرحمن العيسوي (2000) تفسيرا لهذا المرض قائما على بروفيل شخصيته المصاب، من خلال إشارته إلى تعبير سترينج String ،عن هذه الشخصيات بأنها تشعر بعدم الأمان، يعتمدون ظاهريا على الغير وهم أرباب شخصيات غير ناضجة ، ولديهم مشاعر بعدم الكفاءة أو المواءمة ، ويمكن تمييز نمطين من هذه الشخصية ؛ حيث يبدي الأول ، اعتمادا كبيرا عن طريق كونه جديا وكثير المطالب من الآخرين ولكنه خاضع وخانع سلبي في تعامله مع الآخرين ، أما النمط الثاني، فيستخدم حيلة العكسية وهي من الحيل اللاشعورية للدفاع ليحمي نفسه من اعتماده على الغير ولذلك فهو مندفع وعدواني (العيسوي ،2000، ص97) .و هذه الخصائص تبين التقارب الكبير بين بروفيل الشخصية الربوية والشخصية المصابة بالإحتراق النفسي مايؤهل هذه الأخيرة للإصابة بهذا المرض السيكوسوماتي .

- **الصداع النصفي** : "**الشقيقة**"

الصداع النصفي من بين الأمراض السيكوسوماتية ، وهو ناتج عن توسع أو تمدد الشرايين القحفية بسبب التعرض لموقف أو احداث ضاغطة ، والذي ينحصر غالبا في

جانب واحد من الرأس ، وعن مميزات الشخصية المصابة به ، فيشيرالباحث والكاتب السابق عبد الرحمن العيسوي (2000) ، إلى تميزها بالثقة الزائدة عن الحد ، حب النظام والترتيب، يميل إلى الذكاء والجمود ، كما يمتاز بتزمة الضمير الأخلاقي وفي الغالب تهاجم النوبه المريض إثر تعرضه للتوتر الإنفعالي من جراء التفاعل الإجتماعي أو الخيالات والأوهام والشعور بالعدوان الناجم عن الإحباط في العلاقات الشخصية المتبادلة (المرجع نفسه ، ص304). كما أن معظم حالات الصداع لا تنشأ عن مرض ولكن عن التعب أو الإضطرابات العاطفية أو الحساسيات التي يسببها القلق أو الهم أو الإرهاق في العمل أو التهوية غير الملائمة (شيدلرهاربي ، ترجمة غسان سنو ، 1992،ص55) ، كما تتسم شخصياتهم بمستوى عال من الأخلاقيات والقيم والرغبة الشديدة في النجاح وبدرجة عالية من الذكاء والتدقيق في التفاصيل ، ولأنهم يريدون استمرار الكفاح وتوكيد ذواتهم ، فإنهم غالبا ما يشعرون بالذنب اتجاه المحيطين بهم (عويضة ، 1996،ص146). وهذه القراءة لهذا المرض ، يجعلنا نستنتج نقاط مشتركة بين المصادر النفسية المؤدية للإحتراق النفسي والصداع النصفي والتي تجعل من هذا الأخير تابعا أو ناتجا عنه وأهم عرض من أعراضه الفيزيولوجية .

- **القرحة المعدية :**

تصف القرحة المعدية ، حالات التقرح التي تحدث في الغشاء المخاطي للمعدة نتيجة زيادة افراز الحمض والبيبسين في عصارة المعدة (العيسوي، المرجع السابق،ص185)،وقد يشترك الإحتراق النفسي والقرحة المعدية في نقاط متعددة فقد دلت دراسات أن المصابين بالقرحة المعدية مـــتمركزين حول ذواتهم ويميلون للطموح المرتفع والميل ليقظة الضمير(شيخاني ، 2003 ،ص21) .و كذا من العوامل البيئية التي تساهم في الإصابة بها الضجيج والعمل في ورديات ، ومتطلبات الإنجاز المتزايدة، ونقص الدفـء الإنفعالي والأمان (كامل محمد ، المرجع السابق ، ص142)

- **الأمراض الجلدية:**

تتأثر عادة فيزيولوجيا الجسم بالحالة النفسية للإنسان ، فالجلد مثلا يعبر عن حالات نفسية متعددة ، كالإحمرار عند الخجل والإفراز الكبير للعرق عند الفزع أو الخوف،و قد يكون الإحتراق النفسي عاملا من عوامل إصابة الجلد بآلتهابات مختلفة وعديدة وبالتالي يمكن للجلد أن يعبر بطريقته عن إصابة الفرد بالإحتراق النفسي ، فيصبح مرآة عاكسة لمعاناه الجسم نتيجة الإصابة به .

- **أمراض القلب والشرايين :**

من بين الأمراض السيكوسوماتية المتصلة بتعرض الفرد للإنفعالات السلبية ، المشكلات الصحية الخاصة بالقلب والشرايين ، خاصة ارتفاع ضغط الدم منها ، فقد بين فرانش وكابلان French et Caplan ، أن المصدر الرئيسي والمباشر المؤدي الى آرتفاع ضغط الدم هو المسؤولية على حياة الغير ، مما يجعل الطيارين والأطباء ومراقبي الملاحة الجوية من أكثر الأفراد تعرضا لآرتفاع ضغط الدم ونسبة الكولسترول في الدم نتيجة لثقل المسؤولية واتخاذهم لقرارات تتسم بالخطورة والأهمية بالاضافة الى فترات الراحة غير المنتظمة وعوامل أخرى (شيخاني، المرجع السابق، ص22) وهذه الأنواع من المهن ،و التي أشار إليها الباحثان ، تنطبق تماما مع المهن التي ينتشر الإحتراق النفسي بين عمالها نظرا لطابعها الإنساني والخدماتي أحيانا والحساس في أحيان اخرى

ومن خلال هذا العرض البسيط لبعض الأمراض السيكوسوماتية ذات الصلة بالإحتراق النفسي وليس كلها، فهناك أمراضا أخرى لم يتم ذكرها كآضطرابات التغذية نخص منها بالذكر فقدان الشهية، وكذا الآلام العضلية كأوجاع الظهر وآلتهاب المفاصل،.... نستنتج أن الإحتراق النفسي واسع في مصادره أو أسبابه أو أعراضه فهو يؤثر على نفسية الفرد وجسمه بنفس الدرجة والشدة .

6-أبعاد الاحتراق النفسي :

أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان ماسلاش وجاكسون 1982 حول ظاهرة الإحتراق النفسي إلى وجود ثلاثة أبعاد تخصها وتميزها وهي :

(Chanteau Chan- Lin,2006,p15)

6-1- الإجهاد الإنفعالي : L'épuisement émotionnel

يترجم هذا البعد بمجموعة من الأعراض النفسية وأخرى جسمية أهمها : التعب المفرط في العمل والذي لا يتحسن بالراحة ، كما تتخلل الفرد مشاعر سلبية استنفاد الطاقة النفسية وتدنى الشعور بالمسؤولية ، كما يشعر بمشاكل لكونه في علاقة مع الآخرين ، أين لا يملك القدرة على مساعدتهم بأي شكل من الأشكال وفي هذه الظروف يتحول العمل إلى معاناه حقيقية للفرد، وغالبا ما يرتبط الإجهاد الإنفعالي بنوبات من الغضب والعصبية ومتاعب معرفية كصعوبة التركيز وسرعة النسيان وذلك خصوصا لدى الأفراد العاملين بقطاعات ذات طابع إنساني كالتعليم والصحة وغيرهما، أين لا يحق لهم في أحيان كثيرة طرح شكاويهم وتذمرهم فيتنكرون لعواطفهم ولآنفعالاتهم من خلال سيطرتهم الدائمة والمزيفة على مشاعرهم ، فيأخذ الإجهاد مظهر برودة العواطف. وقد أكدت كل الدراسات على أهمية والدور الرئيسي للإجهاد الإنفعالي في بداية سيرورة الإحتراق النفسي (Truchot,2004,p14) .

6-2- تبلد المشاعر:La dépersonnalisation ou la déshumanisation

هو نتيجة حتمية ومباشرة للإجهاد الإنفعالي ، حيث تأخذ درجة الأعراض شكلا خاصا من الحدة والوضوح ، وهو يمثل البعد الشخصي **interpersonnelle** للإحتراق النفسي ، فتتجسد من خلاله ظهور اتجاهات سلبية لدى الأفراد وعلاقاته بالآخرين جافة ومجردة من الإنسانية مع الآخرين ، هذا ما يؤثر على دافعيته للعمل ومحاولاته الجادة

لإنهاء علاقاته في العمل وكل مدخلاته ، ثم ينتهي بالإنعزال عن الآخرين في مختلف مجال حياته.

3-6- نقص الإنجاز الشخصي : la réduction de l'accomplissement personnel

تتطور في هذا البعد ، مظاهر العرضين السابقين : الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر من حيث الدرجة والديمومة ، أين يفقد الفرد رغبته في العمل والذي يترجم في أحيان كثيرة ، بكثرة الغيابات ، بمبرر أو بدونه أو الهروب منه أو التفكير في تغييره (Belbrouck,2003,p3940)، كما تنقص كفاءته المهنية بسبب شعوره بالفشل وتدنى تقديره لذاته وعدم ثقته بنفسه ، فتظهر لدى العامل مشكلات جسمية أو صحية وتطغى عليه مشاعر الإكتئاب والسلبية، وهي كلها أعراض تدل على عمق وتطور درجة الإحتراق النفسي .

7- مراحل تطور الإحتراق النفسي:

تبدأ الحياء المهنية لدى الشاب العامل بمستوى عال من الطموح والأهداف فيلاحظ عليه الحضور، الحماسة والدافعية الكبيرة للعمل والإنتاج ، لكن وبعد فترة زمنية، يصطدم هذا العامل الجديد بواقع مهنته البعيدة عن المثالية ، والتي تحمل الكثير من مصادر الضغط والإحباط ، مما يؤدي إلى حدوث تضارب وتناقض بين آنتظاراته وتوقعاته وواقعه المهني فتتجلى عليه مجموعة من أعراض الإجهاد والإنهاك النفسي والتعب الجسمي وتبلد مشاعره في علاقاته مع الآخرين ،ليصل في الأخير إلى فقدان استثماره المهني نتيجة شعوره بنقص كفاءته وإنجازه الشخصي في عمله . وقد أشارت إليزابيث غريبو Elisabeth Grebot، إلى أن : الإحتراق النفسي لا يتزايد مع التقدم في السن ولا بالخبرة المهنية بل هناك حد أعلى من الإستنفاد المهني يصل إليه الفرد في السنوات الثلاثة الأولى من ممارسته للمهنة (Grebot,2008, p 119).

وقد اختصر كل من : إدلوشEdlwich وبرودسكيBrodesky سنة 1980 دورة حدوث الإحتراق النفسي في الحياة المهنية في أربع مراحل وهي: (Benferhat, 2005, p51)

7-1- **مرحلة الحماسة في أداء العمل :**

يكون الفرد الشاب في بداياته تصورات مثالية عن عالم الشغل بالأخص إذا كانت مهنة جديدة يمارسها للمرة الأولى في حياته ، فيكرس كل طاقاته سواءا الجسمية أو النفسية لتسجيل حضوره في المهنة ، كل هذه الحماسة للعمل تدفعه لاستثمار طاقة زائدة في أدائه ، فيطور من انتظاراته وتوقعاته الشخصية والمهنية ، والتي تكون في البداية بعيدة عن الواقع الحقيقي ، وقد يصل به الأمر الى إهمال جوانب خاصة من حياته الإجتماعية واحتياجاته الفردية ليوفر بذلك كل جهده ووقته للنجاح في عمله وفقط.

(Grebot, 2008,p 120) .

7-2- **مرحلة الركود في أداء العمل :**

تبدأهذه المرحلة أساسا من حيث انتهت المرحلة السابقة ، حيث يتفطن الفرد هنا إلى اهماله لجوانب أخرى من حياته غير العمل، رغم أنها بنفس أهمية عمله أو أكثر في الحقيقة، فتبدأ حماسته للعمل تقل ، وتقل معها انتظاراته ويفقد صورة المهنة المثالية التي رسمها هذا العامل، فتقل دافعيته للعمل ويدرك هذا الفرد أخيرا، أن حجم الإستثمار الشخصي والوظيفي لم يلق أي تشجيع أو مكافاة ،بل بخسارة أدت إلى شعوره بالألم والمعاناة لأنه عاش وهما، اسمه العمل "المثالي" (المرجع السابق ،نفس الصفحة) . كما

تعتبر هذه المرحلة مهمة جدا لأنها تمهد لتطور وتسارع المراحل اللاحقة من دورة الإحتراق النفسي .

7-3- مرحلة الإحباط في أداء العمل:

يشعر الفرد في هذه المرحلة ، بعدم الرغبة في مواصلة العمل ؛لأنه فقد كل المعاني والقيم التي كان يتصورها عنه ، فالعمل يصبح مصدرا لخيبة الأمل والإحباط فمتطلباته في تزايد مستمر ومواقفه الضاغطة أصبحت أكثر تأزما ، كما أن مغرياته المادية أصبحت أقل تأثيرا وجلبا للعامل من السابق، فتؤدي كل هذه الظروف وغيرها إلى تدني مستوى الشعور بالكفاءة المهنية ويتساءل الفرد عن مدى نجاحه في تحقيق أهدافه من وراء آختيار مهنته التي لم يحقق من وراءها أي مكسب أو إنجاز شخصي ، وهنا تشير اليزابيث غريبو ElisabethGrebot (2008)، إلى أن الفرد يصل في هذه المرحلة الى مساءلة نفسه بأسئلة من نوع " هل فعلا أحسنت اختيار المهنة التي أمارسها، والتي ضحيت بالكثير من أجل النجاح في أدائها ، لأجدها في الأخير بعيدة كل البعد عن الصورة الجميلة التي حملتها عنها "(Grebot ,2008, p 121) .

7-4- مرحلة الخمول في أداء العمل:

تزيد درجة الإحباط المميزة للمرحلة السابقة ، فيدخل الفرد في حالة إحباط مزمن واكتئاب تهيئه للإصابة بأعراض لمجموعة من الاضطرابات النفسية الجسمية الإنفعالية وحتى السلوكية والتي ذكرناها في عنوان سابق من هذه التغطية لهذا المصطلح ،إضافة إلى الشعور بالملل وذلك أمام حقيقة فقدانه لمكانته ودوره في مجال عمله ، ما يجعل هذا الفرد العامل ينفصل تدريجيا عن عمله ، ليس انفصالا جسديا ، لأنه يدرك بأنه بحاجة لهذا العمل لتأمين متطلبات حياته ، وإنما انفصالا وجدانيا أو انفعاليا ، فيصبح قليل التفاعل مع شركائه في الوسط المهني ليتجنب بذلك مختلف الملاحظات أو الإنتقادات التي قد يوجهها له هؤلاء نتيجة تدني مستواه المهني وقلة مجهوداته المبذولة مقارنه مع بداياته الأولى في العمل ، فيعتقد أن الانسحاب والعزلة تحل من بعض مشاكله الحالية ، لكن العكس فقد تجعله يتعرض لمواقف سلبية من نوع آخر ، وقد أشارت نفس الباحثة

السابقة أي الزابيث غريبوGrebot أن : " متلازمة الإنهاك المهني والذي كانت تقصد به الإحتراق النفسي حين تمس شخصا ما فان كل العاملين معهم قد تتطور لديهم حساسية من ذلك ، فيشعر كل واحد منهم أنه قد يتعرض هو الآخر لمثل هذا الإضطراب ليتعقد الأمر ويصبح مشتركا بين مجموع طاقم الموظفين وحينئذ يصبح مسالة جماعية بعد أن كانت فردية (المرجع نفسه ، نفس الصفحة) .وتعد هذه المرحلة هي أصعب مرحلة وأقصى درجة يصل إليها الإحتراق النفسيلدى الفرد بالنسبة ل: ادلوش وبرودسكي (1980) (Larouche, 1985, p145-150). وقد وصف العديد من الباحثين هذه المراحل ، فقسمها كل واحد منهم من وجهات نظر متعددة ، ومن بين هؤلاء : بروك (R.J. Bruke) .شيرر(J.Shearer) وديسكا (G.Desca) سنة (1984) حيث أشاروا إلى وجود مراحل أساسية تميز دورة حدوث الإحتراق النفسي (Pronost, 2001, p124)، وهي:

- دافعية قوية وشعور عالي بالإنجاز الشخصي نتيجة ما يتوقعه الفرد من انتظارات مهنية مثالية وغير واقعية .
- الشعور بالفشل والعجز في الإنجاز الذي يقابله الشعور بالذنب .
- سيطرة ميكانيزمات العزلة ، الإنسحاب على مواقف الفرد .
- فقدان الجانب الإنساني من شخصية الفرد خصوصا مع وسطه المهني .
- الإصابة بحالة من الإحتراق النفسي .
- تبنى مواقف السخرية والتهكم وبلادة المشاعر في علاقاته ومواقفه مع الآخرين .
- استرجاع وتجدد مشاعر الدافعية للعمل والانجاز الشخصي من جديد .

من خلال قراءة هذه المراحل ، نستنتج أن دورة حدوث الإحتراق النفسي تبدأ من حيث قد تنتهي ، بمعنى أنها تبدأ بمواقف إيجابية لدى الفرد ، بدافعية وحافز كبيرين

للعمل مع انتظارات وتوقعات شخصية ومهنية قريبة نوعا من المثالية وبعيدة عن الواقع المهني ليصطدم بعدها مباشرة بشروط بيئته الجديدة التي قد تسيطر عليها المسؤولية الكبيرة والأعباء الثقيلة ، ليجد نفسه عاجزا وفاشلا في إنجاح أهداف مهامه المهنية وانتظاراته فتسيطر عليه مشاعر الذنب وعدم القدرة ، وليتجنب كل هذه المشاعر السلبية يلجأ الفرد لتبنى ميكانيزمات العزلة والإنسحاب والتي تكون فيما بعد سببا رئيسيا ومباشرا لشعوره باليأس وفقدان الأمل ليصاب هذا العامل في الأخير ونتيجة لكل هذه التناقضات التي يعيشها بحالة من الإحتراق النفسي، فتتسم مواقفه وعلاقاته بالسخرية والتهكم وتبلد للمشاعر .لكن قد يسترجع الفرد في النهاية طاقاته ، وتتجدد معها دافعيته وترتفع لديه مشاعر الإنجاز ، إيمانا منه بقدراته وكفاءته المهنية لتتجدد معها بذلك دورة حدوث الإحتراق النفسي، وهذا ما أشرت إليه الباحثة في بداية هذه القراءة التحليلية لمحتوى هذه المراحل .

8- قياس الإحتراق النفسي :

تعتمد دراسة الظواهر النفسية على القياس ، باستعمال أدوات ومقاييس مختلفة تمكن الباحث من جمع المعلومات لاتخاذ القرارات وإصدار الأحكام ، والإحتراق النفسي كغيره من هذه الظواهر ، صممت العديد من المقاييس لدراسته انطلاقا من أهم الأعراض التي تظهر على العامل في مختلف الميادين المهنية ، وفيما يلي سنذكر أهم هذه المقاييس مرتبة ترتيبا تاريخيا: (القرني ،2003) .

- مقياس الاحتراق النفسي :لفرويدنبرجر (1980)
- مقياس الاحتراق النفسي ل: جونس (1980) (le staff burnout scale de Jones)
- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (1981) (Maslach burnout inventory) .
- مقياس "بينس" و"اريسون" (BM) (1981) (le burnout measure).

- مقياس فورد, مورفي ,وادوارد (1983) (le job burnout inventory de Ford Morphy et Edward
- مقياس "ماير" (1984) (le Meier burnout assessment) .
- مقياس "شرنيس" (1986) (le Cherniss burnout measure).
- مقياس ماتيوس (1986) (le Mathews burnout scale) .
- مقياس "سيدمان وزاجر" (1987) (le teacher burnout scale de Seidman et Zager)
- مقياس كوبنهاغن (CMI) (le Copenhaguen burnout inventory) .
- مقياس "كافر" و"شاير" (1997)(Indice de cope de Caver et Scheier).

و قد ذكر القرني (2003) ، أن مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي، من أكثر استخداما لقياس الإحتراق النفسي حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ تصميمه من طرف "كريستينا ماسلاش" عام (1981) (القرني ،2003 ،ص14)،وذلك لتمتعه بخصائص سيكومترية مقبولة ، وكذا بنوده التي تضم مجموعة من الفقرات السلبية والإيجابية التي تعكس الحياة الشخصية والمهنية للفرد في بيئة عمله.

9- تشخيص الإحتراق النفسي :

من خلال هذا العنصر ستتناول الباحثة دراسة إشكالية تشخيص وتصنيف الإحتراق النفسي، و في حقيقة الأمر فإن تحليل هذه الإشكالية صعب لأنه يحمل العديد من الإحتمالات ،حيث أنه ولحد الآن لم يتم تحديد الهوية العيادية للإحتراق النفسي، تصنيفه أوتشخيصه بشكل رسمي ضمن تصنيفات دولية للأمراض العقلية أو النفسية (Canoui, Maurangers, 2004, P107) ،كالدليل الإحصائي الرابع للأمراض

العقلية والنفسية (DSMIV) أو الدليل التشخيصي العاشر للأمراض العقلية (CIM10). ومن هنا يمكن طرح مجموعة من الأسئلة المتعلقة بذلك : هل الإحتراق النفسي هو اضطراب نفسي أو متلازمة بشكل عيادي لها أسبابها وأعراضها الخاصة؟ أم انه حالة عيادية متقدمة أو متأخرة من حالات عيادية أخرى كالضغط النفسي ، القلق ، الإكتئاب أو اضطرابات الشخصية ؟ أي إدراجه ضمن التصنيفات الكلاسيكية السابقة.

وهناك طرح آخر يمكن الأخذ به ، فمن خلال النظريات والنمادج المفسرة للإحتراق النفسي، أشار البعض إلى اعتباره كردود فعل أو استجابات غير تكيفية تظهر مباشرة بعد تعرض الفرد لعوامل ضاغطة ، الأمر الذي يطرح الإحـــتمال التالي : هل يمكن اعتبار الإحتراق النفسي شكل من أشكال اضطرابات التكيف عند الفرد المرتبطة بعوامل شخصية أو تنظيمية (بيئة العمل). وبالتالي فإن تشخيص الإحتراق النفسي يبقى غير رسمي بسبب غياب تصنيفات عالمية له. لكن من خلال الإطلاع على التراث السيكولوجي المتعلق به فإنه يمكن استنتاج أن الإحتراق النفسي يحمل طابع الحالة العيادية المرتبطة باضطراب في التكيف فهل سيصنف كشكل عيادي لاضطراب التكيف؟

إن صعوبة تحديد الهوية العيادية للإحتراق النفسي، أي التحديد والوصف الدقيق له من شأنه أن يخلق صعوبات أخرى عديدة أثناء الممارسة العيادية أو العملية العلاجية وهي متعلقة أساسا بنقطتين هامتين هما :

– النقطة الأولى هي تلك المتعلقة بالتشخيص التفريقي ، بهدف استبعاده وتفريقه عن أشكال عيادية أخرى أو ما يسمى بالحالات البينية أو الحدودية والتي تكون مشابهة له اكلنيكيا والتي سنحددهافي العنصر التالي .

– أما الثانية ، فهي تلك المتعلقة بتحديد وتسطير برنامج للتدخل العلاجي وقد أشار إلى ذلك كل من : كانوي Canoui و مورنجرس Maurangers

وفلورنتينFlorentin.A(2008) " اذا لم يكن تشخيص حاله الإحتراق النفسي صحيحا فإننا سنجد حتما صعوبة في تحديد التدخل العلاجي المناسب أمام قلة الوسائل والطرق العلاجية الخاصة به ....." (Canoui, Maurangers, 2008, p240)

9-1- التشخيص التفريقي للإحتراق النفسي :

قد تتميز بعض المؤشرات العيادية للإحتراق النفسي ببعض الخصوصية ، إلا أن هناك العديد من الإضطرابات النفسية التي قد تأخذ أشكالا أو حالات عيادية مشابهة له خصوصا العُصابية أو الشبه عُصابية كحالات القلق (Etats anxieuses)، اضطرات القلق الاكتئابي (Trouble anxio-depressif) أو حالة الدخول في الإكتئاب (Depressif débutant) وغيرها من الاضطرابات التي ستذكرها الباحثة فيما يلي :

9-1-1- الإحتراق النفسي والضغط النفسي :

إن التداخل بين هذين المصطلحين عميق جدا ، سواءا من حيث المفهوم أو من حيث التفسير النظري لكليهما ، فعلى سبيل المثال أشار نموذج سيلي – Selye إلى أن الإحتراق النفسي يظهر كعرض في آخر مراحل حدوث الضغط النفسي والتي سماها بمرحلة الإنهاك ، في حين رأت ماسلاش Maslach ، أن هناك تطابق بين هذا النموذج ودورة حدوث الإحتراق النفسي، فهما يشتركان في العديد من الأعراض وكذا الأسباب المؤدية لهما من عوامل أو مواقف مؤهله للإصابة بالتوتر تجعل الفرد غير قادر على التكيف . أما الإختلاف بينهما فيبرزأساسا في حقيقة أن الإحتراق النفسي يرتبط أساسا ببيئة العمل أو مجالات مهنية معينة ، في حين أن الضغط النفسي مرتبط بحياه الفرد في جميع مجالاتها الشخصية ،الأسرية ، المهنية وغيرها ، كما يصيب الإحتراق النفسي عادة العاملين المثاليين ، الذين يسطرون أهدافا سامية لمردودهم أو مسؤولياتهم المهنية ، في حين يصيب الضغط حتى العامل البسيط الذي يسعى من وراء عمله الحصول على راتب شهري وفقط، لذا فهو يحدث لعدد كبير من العاملين مقارنة بالإحتراق النفسي.

و في نقطة مهمة أخرى ، تفصل بين المفهومين ، والتي تتعلق بمدة أو زمن ظهور الأعراض فتظهر أعراض الضغط النفسي في مدة قصيرة أي مباشرة بعد تعرض الفرد للموقف الضاغط في حين يتأخر ظهور أعراض الإحتراق النفسي ، فتظهر تدريجيا لفترة تتروح ما بين سنة إلى خمسة سنوات (Mangen, 2007, P43) ، وهذا ما يؤكد أن الضغط النفسي هو مرحلة ممهدة أو سببية للإصابة بالإحتراق النفسي . إضافة إلى ما سبق ذكره فإن الضغط النفسي يكون أحيانا سلبيا وأحيانا أخرى إيجابيا بمثابة حافز لآستمرار الفرد وآستثمار لموارده طاقاته وحسن أدائه ، في حين يكون الإحتراق النفسي دائما محبطا للفرد ومستنزفا لطاقاته . كل هذه الإستدلالات تؤكد أن المصطلحين متداخلين ، إلا أنه يمكن القول في الأخير أن الإحتراق النفسي هو محصلة نهائية واستجابة موضوعية للضغوط والمشاكل والعراقيل المتواترة في بيئة العمل .

9-1-2- الإحتراق النفسي والكاروشي: (Karoshi)

الكاروشي (karoshi) مصطلح ياباني ، يشبه في أعراضه الإحتراق النفسي ، لكنه يرتبط أساسا بأوقات العمل الطويلة ، ينقسم هذا المصطلح الى لفظين : "Karo" والتي تعني الموت أما "Shi" فهو لفظ معناه :"التعب في العمل" ، وبالتالي فالكاروشي مصطلح يشير الى الموت من شدة العمل ، ويرجع تقديم أول تقرير عن هذه الحالة في اليابان إلى سنة 1969 ، حيث يعمل الفرد أو العامل النموذجي في هذا البلد 24/24سا، وتعود غالبا أسباب الوفاة في هذه الحالة إلى ساعات العمل الطويلة والجهد الفكري المتواصل، مما يؤدي الى آثار جسمية تتعلق أساسا بارتفاع ضغط الدم الشرياني (Hypertention Arterielle Maligne)، نزيف دموي دماغي وتحت عنكبوتي (Hémorragie Cérebrale et Sous Arachnoidienne) إضافة الى آنسداد في عضلة القلب أو الأوعية الدماغية (Benfarhat,2008,p 43) حيث أحصى المجلس الوطني للدفاع عن حقوق ضحايا الكاروشي حوالي 10.000 حالة وفاة بهذه المتلازمة في السنة

(Delbrouck,2003,p53)،وفي الأخير نستنتج أن كلا الحالتين مرتبطان ببيئة العمل إلا أنها تختلفان من حيث السبب والشدة . فالإحتراق النفسي مرتبط بأسباب عديدة قد تختلف من عمل لآخر ، في حين يبقى الكاروشي ، حالة مرتبطة أساسا بأوقات العمل الطويلة (la charge)، ما يجعل آثاره الخطيرة مرتبطة أكثر بالجانب الجسمي مقارنة بالإحتراق النفسي.

9-1-3- الإحتراق النفسي والإكتئاب :

إن التقارب بين المصطلحين كبير جدا، قد يصل إلى درجة الخلط بينهما ، حتى أن فرويد نبرجرFreudenberger وصف حالة المصاب بالإحتراق النفسي سنة 1964 وكأنه فرد مصاب بالإكتئاب ، إلا أنه تراجع عن ذلك في سنة 1980 مفسرا ذلك في أن مظاهر الإحتراق النفسي ترتبط أساسا بالميدان المهني والتي قد تختفي مباشرة عند ما يكون الفرد خارج عمله ، إضافة إلى غياب مشاعر الذنب عند المصاب بالإحتراق النفسي والذي غالبا ما يكون مرافقا لآضطراب الإكتئاب،لكن إذا ما قدمنا تعقيبا على هذا التفسير فإننا نشير إلى نقطتين أساسيتين، الأولى هي أن هذا التفسير يكون مقبولا إذا كان الإحتراق النفسي في بداياته، لكن مع تطور سيرورة هذه الحالة ، فنلاحظ أن تاثيره لا يبقى مقتصرا على المجال المهني للفرد وإنما سيمس حتما مجالات عديدة من حياته ، فتظهر أعراض مشابهة تماما لأعراض اضطراب الاكتئاب، أما إشارة الباحث إلى غياب مشاعر الذنب فإن درجة التركيز عليه كمعيار للتشخيص التفريقي ليست كبيرة ، لأن غيابه كعرض لا يعني استبعاد الإصابة بالإكتئاب، هذا كله ما يجعل التشخيص الفارقي بين الإضطرابين صعب التحقيق .(Franceshi.Ehaix.1993, p37) فقد يشترك الإحتراق النفسي والإكتئاب في مظاهر عيادية عديدة ما جعل طرح التساؤل التالي وارد جدا :

هل يمكن أن يكون الإحتراق النفسي شكلا من الأشكال العيادية للإكتئاب ؟

والإجابة عن ذلك يمكن أن تكون إيجابية ، لأن الإضطرابين يشتركان أولا في عدة أعراض وهذا ما أكدت عليهالباحثة سابقا ، ويعد الإجهاد الإنفعالي العرض الأساسي المشترك بينهما (Mangen,2007,P43-44)، والذي يظهر أساسا في انخفاض الإنجاز الشخصي في الإحتراق النفسي ، كما توجد أعراض أخرى ، وهي التي تعرف بالأعراض غير النوعية (non specifiques)للإحتراق النفسي، والمتمثلة في الإضطرابات السيكوسوماتية (كاضطرابات النوم ، الآلام الهضمية أو العضلية،....) والتي يشترك فيها الإضطرابين بدرجة كبيرة ، لكن ورغم ذلك فإنه لم يتم تصنيف الإحتراق النفسي كعرض للإكتئاب أو العكس ، لأنه في حقيقة الأمر قد يكون الإحتراق النفسي قاعدة مهيئة للإصابة بالإكتئاب ، حيث أظهرت بعض الدراسات أن الإحتراق النفسي غالبا ما يترافق مع اضطراب الإكتئاب ، كما أنه من الممكن أن يسبق أو يعقب ظهور الإكتئاب (Chanteau.Chan-Lin,2006,p18) . وبناءا على ذلك فقد أكد كانوي Canoui (2008) ، على ضرورة التمييز بينهما لأنهما لا يعبران عن نفس الحالة (Canoui, 2008,P27-28) ، حيث يبرز الإختلاف الجوهري بينهما في نقاط عديدة نذكر منها :

- في سيرورة ظهور الأعراض ، فالإحتراق النفسي يظهر بشكل تدريجي مقارنة مع أعراض الإكتئاب التي تظهر في مدة قصيرة .
- الإضطرابين قد يختلفان في الأسباب ، حيث يتعلق الإحتراق النفسي بعوامل وظروف مهنية ، في حين يظهر الإكتئاب نتاج تفاعل عوامل داخلية وأخرى خارجية تساعد على ظهور الحالة .
- يتأثر الجانب المعرفي سلبيا في حالة الإكتئاب ، فيظهر لدى الفرد كف في النشاط الفكري ما يؤثر على كل جوانب حياته المهنية والشخصية على حد

سواء وبنفس الدرجة ، على عكس الإحتراق النفسي ، أين تتاثر العمليات المعرفية المرتبطة فقط بالمجال المهني .

- أما فيما يتعلق بالتكفل وعلاج الحالتين ، فإن ابتعاد العامل عن بيئة عمله لمدة معينة ؛ كأخذ العطلات المرضية من شأنه أن يخفف من درجة الإحتراق النفسي بعيدا عن العلاج الدوائي الذي يكون غالبا قليل الفعالية مقارنة مع حالات الإكتئاب ، أين يكون التدخل العلاج الدوائي ضروريا وأوليا للتخفيف من حدة الأعراض (Chanteau, 2006, P18-19).

9-1-4 الإحتراق النفسي والقلق:

إن المصطلحات التي نحن بصدد دراستها في هذا العنصر متقاربة بعضها من بعض ، وقد تستعمل أحيانا لوصف حالة نفسية واحدة ، لأن العلاقة بين الضغط النفسي الإحتراق النفسي والقلق ، هي علاقة دائرية ، أي علاقة سبب ونتيجة لكن الإختلاف بينهما مؤكد، فإذا ما تحدثنا عن العلاقة بين الإحتراق النفسي والقلق ، فقد يكون الأول قاعدة مهيئة لظهور الثاني ، كما هو الحال بالنسبة للإكتئاب هذا من جهة ، ومن جهة أخرى فللقلق آلياته ، أعراضه وتقنياته العلاجية الخاصة به ، وهو معرف ومصنف كأحد الإضطرابات النفسية عكس الإحتراق النفسي ، ونشير في نقطة أخرى، إلى ان القلق قد يظهر منذ الطفولة وهو متعلق بعدم قدره الفرد على التكيف مع الضغوط التي يواجهها(Canoui, 2004, P228)، أما الإحتراق النفسي فهو مرتبط أساسا بالأداء الوظيفي أو المهني ويكون في مرحلة الرشد.

ولابد من الإشارة أن الإحتراق النفسي باعتباره رد فعل واستجابة سلبية لمواقف ضاغطة، لا يعني بالضرورة أنه يتطور حتما إلى اضطراب القلق ، حيث أن ذلك يتوقف على شخصية كل فرد وآختلاف القدرة على التكيف ومواجهة الضغوطات .

9-1-5- الإحتراق النفسي وعدم الرضا المهني :

يعد موضوع الرضا المهني من المواضيع التي حظيت بدراسات وفيرة في مجالات علم الادارة ، الموارد البشرية ، إدارة العلاقات الانسانية وسلوك الجماعات داخل المنظمات ، حيث يرى لولرLouler، أن حصول الفرد على مزيد مما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضا، وكثيرا ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي إلى أن الرضا المهني يعبر عن شعور الفرد بالإرتياح والسعادة اتجاه العمل ذاته وبيئة العمـــل (عاشور، 1983، ص53) وبالتالي فإن كل من الرضى أو عدم الرضا المهني ، ما هما إلا نتاج لعلاقة تفاعلية ومتبادلة بين الموظف والمنظمة ، حيث أن عدم الرضا الوظيفي ينتج عن تفاعل سلبي بين الفرد وبيئة عمله ، مما ينعكس سلبا على مدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل وانتمائه وتوقعاته وتقديره لذاته وهذا ما يتوافق مع نظرية الحاجات ل:ماسلو– Maslow ، والتي تفسر عدم الرضا المهني على أنه عدم إشباع الحاجات والرغبات المتعلقة بالوظيفة وبيئة العمل في. حين قد يتداخل كل من الإحتراق النفسي وعدم الرضا المهني في نقاط عديدة وبدرجة كبيرة من بينها الأسباب المؤدية لهما؛ من ظروف العمل المادية، عبء العمل، العلاقات المهنية نمط القيادة أو الإشراف، سياسات المنظمة، أساليب إدراتها وكذا القوانين التي تسيرها وغيرها من هذه العوامل، كما ينتج كلاهما من شعور العامل بعدم التوازن بين مدخلاته الشخصية– المهنية من جهة، خبرة، أداء، معرفة، وغيرها ومخرجاته الشخصية المهنية، كالأجر، الترقيه في الوظيفة ، ونظام المكافآت من جهة أخرى (راوية حسن، 2004، ص168). وبالتالي فإن الإحتراق النفسي وعدم الرضا المهني هما نتاج عدم حصول الفرد على عوائد إيجابية من مهنته ذات قيمة بالنسبة له ، حيث يشعر الفرد بضعف أو فقدان الشعور بالإنجاز في العمل وهذا العرض يشترك فيه المفهومان، أما العرضان الآخران المميزان للإحتراق النفسي ،و هما الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر فقد لا تظهر لدى

العامل الذي يعاني من عدم الرضي في وظيفته ، لأنه يستمر في عمله ينفس الوتيرة وتبقى علاقته عادية ومستقرة مع الآخر.

10-علاج الإحتراق النفسي والوقاية منه :

يرتكز علاج الإحتراق النفسي أو الوقاية منه على مجموعة من التقنيات والتدابير، يتم توضيح البعض منها فيمايلي:

10-1- تقنيات علاج الإحتراق النفسي :

إن الإحتراق النفسي، حالة متشابكة الأعراض و الأسباب، لذلك فإنه لا يمكن تحديد آلية تدخل علاجية محددة ، حيث أن كل حالة هي حالة خاصة لها مدخلها العلاجي، إلا أنه يمكن تحديد بعض العناصر المشتركة في هذه العملية و منها:

مرحلة التشخيص:

يعتمد تشخيص الإحتراق النفسي على دراسة مختلف أعراض الحالة سواءا داخل محيط عملها أو خارجه، و رغم أن هذه الأعراض تمس جوانب عديدة : الجانب العضوي المعرفي ، العلائقي و غيرها من الجوانب ، إلا أن التشخيص يتجه إلى الإعتماد على دراسة البعد النفسي للإحتراق النفسي، بآعتباره المحرك الأساسي في ظهور بقية الأعراض و ذلك بالإعتماد على مقاييس خاصة بقياس مستويات الإحتراق النفسي ومقاييس أخرى مدعمة للتشخيص، و ذلك لفهم الآليات التي ساهمت في تعرض العامل للإحتراق النفسي مما يسهل العمل لآختيار المقاربة العلاجية المناسبة (خليلي وآخرون ، 2006، ص34).

- **استراتيجيات التحكم في الضغوط ومواجهتها:**

يتعرض العامل لضغوطات عديدة تحول بينه وبين أداء واجباته ، وتجعله عرضة للوقوع في الإحتراق النفسي لذا يجب عليه تعلم أساليب وطرق للتعامل مع هذه المواقف

الضاغطة وهي ما تسمى باستراتيجيات التعامل مع الضغوط coping والتي عرفها لازورس وفولكمان(1984) : "بأنها مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للتحكم والسيطرة وتحمل المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتجاوز إمكانيات الفرد (Servant,2005,P10) ، ومن بين هذه الأساليب ما يرتكز على :

الجانب السلوكي : ومن أهم تقنيات هذا الجانب :

- الإسترخاء : وهو وسيلة تعتمد على مجموعة من التمارين والتدريبات التي تسمح بإزالة الشد العضلي الناتج عن التوتر النفسي ، من خلالها يتعلم الفرد كيفية مواجهة الضغوطات التي تسبب له الإجهاد النفسي .
- النشاط الرياضي: التمارين الرياضية ، حركات تسمح للجسم بآلتقاط كمية من الأكسجين (O_2) الذي يسهل نشاط الدورة الدموية وإخراج الفضلات والتراكمات من ثاني أكسيد الكربون (CO_2) ، وهنا أكد الباحث جوزيف كنيدي Joseeph Kennedi، أن التمارين الرياضية مهما كانت بسيطة أو معقدة ، ليست مجرد تنمية عضلات فقط ، بل هناك ما هو أهم من ذلك ، وهو الرضى النفسي ، الذي ينبعث من شعور الفرد بأن الآلة الإنسانية تؤدي وظائفها بمهارة ونجاح (بن زروال ،2008، ص88) .
- العلاجات الفيزيائية : وهي علاجات ترتكز على تقنيات عديدة كالعلاج بالماء بدرجات حرارة متفاوتة ، كالحمامات والبخار ، أو بالتدليك لتنشيط نقاط محددة في الجسم ، وتحسين عمل الدورة الدموية ، كما تعتبر أيضا من الوسائل التي تحقق الإسترخاء ، لأنها تنبه مناطق حساسة في الجسم من خلال الأعصاب السطحية للجلد للحصول على الهدوء .
- **الجانب المعرفي :**

حيث يتم من خلالها تقوية قدرات الفرد على التغلب على الضغوط من خلال المقاومة وتغيير الأفكار السلبية ، بتجنب النظرة السلبية للذات وللآخرين ، لأن أساس التغلب على الضغوط ومواجهتها هي إدراك الفرد لامكانياته وقدراته ، لأن التقييم المعرفي الإيجابي للذات هو القاعدة الأساسية لإدارة الضغوط ، ورفع مستوى وفعالية التوافق النفسي للفرد مع نفسه والآخرين ومع محيط عمله .

ومن الأساليب أيضا ما يرتكز على الجانب الروحاني – العقائدي المرتكز أساسا على قوة الإيمان والإخلاص في عبادة الخالق والرضى بقضائه وقدره ، وهذا ما ارتكز عليه القران الكريم وأحاديث السنة النبوية ، التي أعطت للتربية الروحية شأنا عظيما حيث أن قوة الإيمان تؤدي إلى قوة الجسم ونشاطه وتخلصه من القلق وتبعث الطمأنينة في القلوب والإحساس بالأمن النفسي ، حيث يقول سبحانه وتعالى : "الذين آمنو وتطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب" – سورة الرعد– الآية 28. وفي هذا الجانب لابد من ذكر التأثير الكبير والفعال للصلاة، فوقوف الإنسان أمام ربه في خشوع وتدبر يبعث فيه السكينة والهدوء وتخلصه من هموم الحياة مهما ثقلت حيث ان انجداب قلب الإنسان لربه يزيل عنه التوتر والضعف ، حيث يقول الله تعالى: " واستعينوا بالصبر والصلاة وإنها لكبيرة إلا على الخاشعين " سورة البقرة – الآية 45.

ويمكن تلخيص أهم هذه التقنيات في الإقتراح الذي قدمه سونينينSoininen (1996) والذي تمثل في مجموعة من الطرق لمعالجة ومنع الإحتراق النفسي ومنها (زاوي ، 2011، ص89) .

- التوقف عن إنكار المشكلة: على الشخص أن يعترف بوجود ضغوط جسدية وعقلية وانفعالية وبأنه يعاني منها.
- التخلص من التوتر اليومي: يجب على الشخص تحديد الأمور التي تزيد من التوتر والضغط النفسي والعمل على إزالتها.

- تعلم قول «لا": وذلك عن طريق رفض الطلبات والأعمال الإضافية التي تكون على حساب وقت الفرد وانفعالاته.
- تعلم مسايرة النفس: يعني ذلك التعامل مع الحياة بشكل وسطي ، حيث يتعرف الشخص على إمكاناته وطاقاته ، ثم يبدأ بالتوازن فيما يخص العمل والمتعة والإسترخاء.
- العناية بالجسد: ويعني عدم تجاهل وجبات الطعام، أو إجهاد الجسد بالحتمية القاسية أو تجاهل أوقات النوم.
- التخلص من القلق والخوف : وذلك بتقليل الوقت المخصص للخوف والقلق والالتفات إلى الحاجات الحقيقية .
- المحافظة على روح الدعابة :حيث أن الأشخاص المرحين أقل تعرضا للإحتراق النفسي .

2-10- الوقاية من الإحتراق النفسي :

إن الوقاية من الإحتراق النفسي لدى العاملين خاصة في المهن الخدماتية كالتعليم يتطلب الأخذ بعين الإعتبار بعض الإجراءات سواءا من طرف الفرد نفسه او المؤسسة التي ينتمي إليها ومن بينها نذكر :

- الرفع من مستوى التكوين ، ومثلا لا يجب أن يقتصر تكوين المعلم على الجانب البيداغوجي فقط ، وإنما أيضا على الجانب النفسي ، للإطلاع أكثر على صعوبات المهنة وضغوطاتها وكيفية مواجهتها .
- خفض حجم المواقف الضاغطة بالنسبة للعامل بتحديد مسؤولياته بصفة دقيقة قصد التخفيف من أعباء العمل الزائدة .
- إجراء دورات تدريبية باستمرار بصفة جماعية لتعزيز علاقة المعلم بزملائه سواءا من المعلمين أو المسؤولين .

- الرفع من مستوى الإشراف الإداري بتطبيق مبادىء الإدارة الحديثة داخل المؤسسات التعليمية أو غيرها من خلال عقد جلسات تنسيقية بين المسؤولين والعاملين وإشراكهم بصفة مباشرة أو غير مباشرة في وضع السياسات الإدارية أو التنفيذية للمؤسسة لتحقيق الإنتماء داخلها .
- تحقيق الرضى المهني للموظف من خلال حصوله على التعزيز في صورة ترقية مهنية أو غيرها من المزايا المادية أو المعنوية التي يمكن للإدارة أن تقدمها للموظف .

ونشير في ختام هذا العنصر إلى ان استراتيجيات التدخل العلاجي أو الوقائي للإحتراق النفسي تبقى غير محددة ومختلفة حسب كل حالة ، إلا أنها يمكن أن تمس الفرد نفسه ، حيث تهدف بصفة أساسية إلى الرفع من تقديره لذاته وتحقيق التوافق مع بيئة عمله من خلال جملة من التقنيات، كالإسترخاء والعلاج المعرفي السلوكي ، ومنها ما يركز على محيط العمل من خلال الخفض من تأثير العوامل الضاغطة ، التعزيز والعلاقات المهنية وغيرها .

خلاصة :

سعت الباحثة من خلال هذا الفصل، إلى الإحاطة ببعض الجوانب النظرية حول الإحتراق النفسي ، والذي يتطور لدى العامل سواءا المعلم أو غيره كتطورأي حالة مرضية أخرى عبر عدة مراحل ، فهو لايحدث دفعة واحدة ، بل بصورة تدريجية عبر فترات زمنية معينة، وقد وصفته كريستينا ماسلاش؛ بأنه متلازمة أو مجموعة من الأعراض التي تمثل في جوهرها الأبعاد الأساسية له، والتي تتلخص في الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز، نتيجة أسباب عديدة تتعلق إما بالفرد أو ببيئة عمله، حيث تختلف هذه الأسباب من حيث وقعها على الفرد نتيجة الفروق الفردية، الخبرات السابقة، القدرات الإستعدادات وطبيعة العمل المشبعة بالمثيرات الضاغطة، وهذا ما يؤثر سلبا على صحته النفسية والجسمية ، انخفاض كفاءته ، تكوين اتجاهات سلبية نحو مهنته تدهور علاقاته الإجتماعية، ما يجعله عاجزا عن امتصاص المثبطات في بيئة عمله. لذا فمن الضروري تشخيصه مبكرا وتمييزه عن حالات عيادية أخرى من خلال الوسائل الإكلنيكية والمقاييس التي حاولت الكشف عنه وقياسه ، بالإضافة إلى تدريب الفرد كيفما كانت خصائص عمله على استخدام أساليب لمواجهة الضغوط المهنية مهما تزايد حجمها ، وآليات وقائية بمساعدة إدارة العمل للحد من انتشار هذه الظاهرة في الأوساط المهنية .

الفصل الثالث: النماذج والنظريات المفسرة للإحتراق النفسي

تمهيد.

أولا: النماذج المفسرة للإحتراق النفسي.

1- نموذج كاري كوبر:Carry Cooper

2- نموذج هوبفول Hobfoll.

3- نموذج كارازك : Karasek .

4- نموذج لازورس– فولكمان Lazarus et Folkman

5- نمودج هانز سيلي : Hans Selye

6- نموذج كاري شيرنسCarry Cherniss

7- نموذج ايالا ملاخ بينز: "Ayala Malakh Pines

8- نموذج العلاقات البنائية

9- نموذج جوزيف بلاس :Joseph Blase

* تعليق على النماذج السابقة:

ثانيا: النظريات المفسرة للإحتراق النفسي.

1- النظرية الجشطلية

2- نظرية التحليل النفسي

3- النظرية السلوكية

4- النظرية المعرفية

* تعليق على النظريات

خلاصة.

تمهيد:

رغم أن الإحتراق النفسي لم يصنف في مواثيق نفسية رسمية كحالة عيادية قائمة بذاتها إلا أن نظريات عديدة في علم النفس ، حاولت بشكل أو بآخر تفسيره ، شأنها في ذلك شأن العديد من النماذج النظرية ، التي ثمنت وأكدت على الدور الأساسي والهام لبيئة العمل وشخصية الفرد في حدوث دورة الإحتراق النفسي ، وفي هذا الفصل ستتناول الباحثة أهم النظريات والنماذج والنظريات التي حاولت تفسير الإحتراق النفسي ، محاولة منها للخروج بنقاط الإختلاف والإتفاق التي تشترك فيها هذه الأخيرة مما يسمح بفهم أعمق لهذا المفهوم والتعرف أكثر على مصادره .

أولا: النماذج المفسرة للإحتراق النفسي :

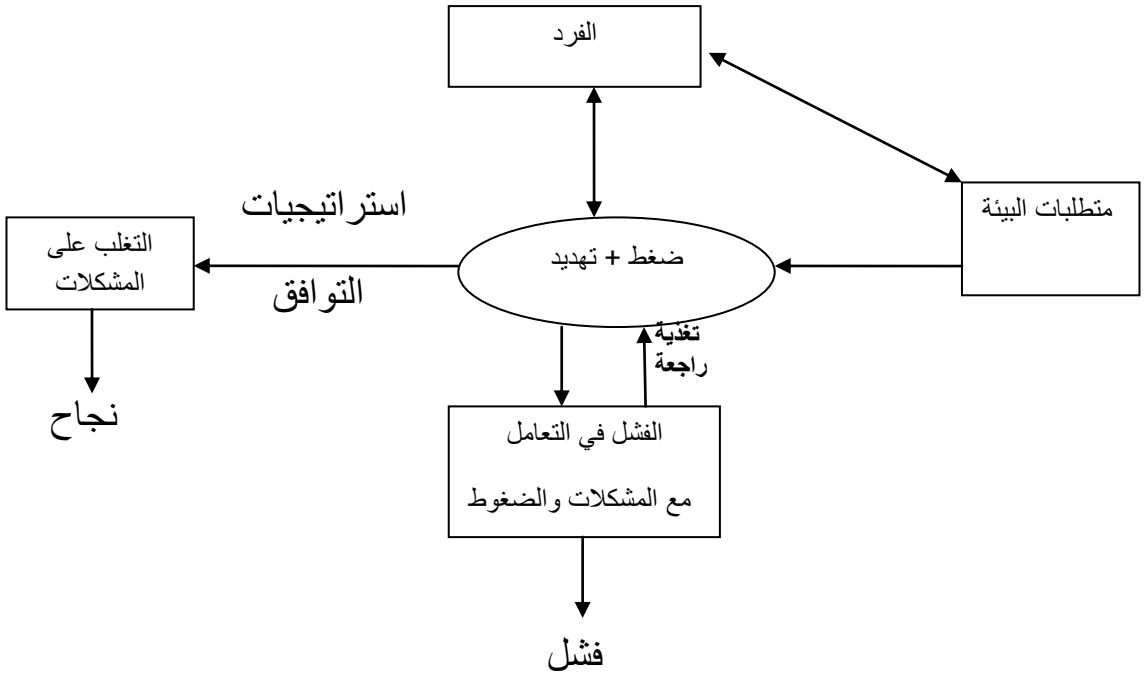
تعددت النماذج واختلفت سواءا من حيث باحثيها أو حتى تفسيراتها للإحتراق النفسي هذا ما طرح ثراءا أدبيا كبيرا حول المصطلح ، ساعد فيما بعد على دراسته وتحليله لإيجاد الطرق المناسبة للوقاية منه ومن أهم هذه النماذج نجد :

1- **نموذج كاري كوبر**:Carry Cooper

يعتبر كوبر Cooper أن مصطلح "الإحتراق النفسي" يشمل ويتجاوز من حيث الشدة والدرجة مصطلح "الضغط" ويعتبر أن الإحتراق النفسي هو مرحلة أخيرة لعدم تكيف الفرد مع بيئته والذي يؤدي بدوره إلى حالة من عدم التوازن بين متطلبات بيئة عمله وقدراته، فيصبح يعاني من ضغط مهنى دائم ومستمر (Truchot, 2004, p39).

إن نموذج كوبرCooper، يعتبر أن بيئة الفرد مشبعة بمصادر ضغط تهدد حياته وتشكل خطرا على توافقه وتحقيق أهدافه المختلفة ، فيحاول عندئذ استخدام استراتيجيات للتغلب على الموقف الضاغط ، فإذا فشل في استخدامها أدى ذلك حتما إلى الفشل في حل مشاكله واستمرار الضغط سواءا من حيث الوقت أو الشدة والتي تعتبر بوادر الإصابة والدخول في حلقة أو دورة الإحتراق النفسي .

و لفهم هذا النموذج حاولنا تلخيصة على شكل مخطط:



شكل رقم (.01.) : نموذج COOPER كوبر لتفسير الاحتراق النفسي

2- نموذج هوبفول Hobfoll :الحفاظ على الموارد . **La conservation des ressources**

تنص نظرية الحفاظ على الموارد ل: هوبفول سنة 1989 ، أن الفرد يستثمر نفسه للحفاظ وحماية وتطوير موارده باختلاف أنواعها، سواءا المادية منها أو المعنوية وشعور الفرد بالتهديد بفقدان هذه الموارد يعرضه إلى الإحساس بالضغط .

لقد بين هوبفول ، أن الفرد يتعرض للضغط في الحالات الثلاثة التالية :

- عندما تكون موارده مهددة.

- عند فقدان موارده.

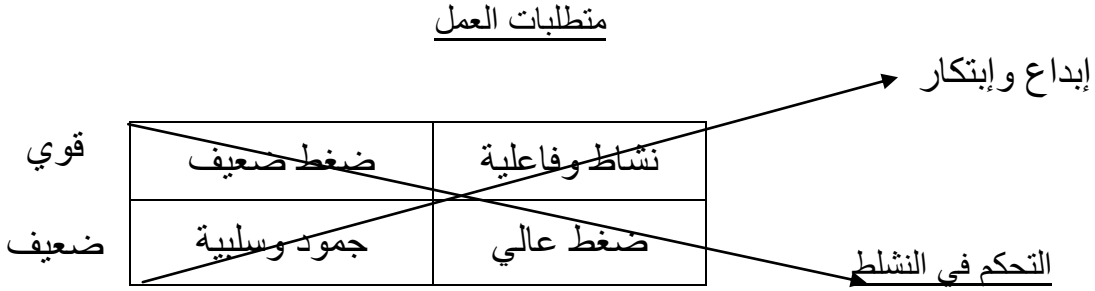
- عند الإستثمار في بعض موارده ، ولا يتحصل على أي مقابل ، وتعتبر الحالة الثالثة بالنسبة ل:هوبفول الأكثر ارتباطا بظهور الإحتراق النفسي عند الفرد ،وهنا يأتي المبدأ الثاني لهذه النظرية ، والذي ينص على ضرورة استثمار الأشخاص لمواردهم ، صيانتها

والحفاظ عليها ، والسعي للحصول على موارد جديدة ،لذلك يرى هوبفول ضرورة تحديد الفرد لأهدافه الخاصة لمواجهة الأحداث أو العواقب المستقبلية ،بمعنى زيادة الموارد والتقليل من التهديدات في مواجهة الأخطار ،وهذا ما سماه هوبفولHobfoll ب:استراتيجيات المواجهة الإستباقية الإيجابية(Coping pro - actif)

3- نموذج كارازك : Karasek (1979) .

نموذج متطلبات – تحكم : Exigences – contrôle

يمكن شرح نموذج كارازك في المخطط التالي :



شكل رقم (02.) : نموذج متطلبات - تحكم ل: كارازك KARASEK -

من خلال هذا النموذج ، بين كارازك Karasek ، أن زيادة متطلبات العمل لا ترتبط سلبا بمدى صحته في العمل ، بل العامل الأساسي الذي يلعب دورا أساسيا في ذلك هو مدى تحكمه في أداء النشاطات التي يمارسها في عمله ، حيث أنه مهما كانت متطلبات العمل كثيرة مع وجود تحكم عال لدى الفرد في أدائه ، أدى ذلك بالضرورة إلى تأدية عمل جيد وناجح مع إطفاء روح الإبداع والإبتكار على العمل ، والعكس صحيح ، أي أنه كلما كانت متطلبات العمل كثيرة ، وكان للفرد تحكم ضعيف في تأديته، ظهر لديه شعور عال بالضغط ، وفي حالة إذا ما كانت متطلبات العمل ضعيفة وكان للفرد تحكم ضعيف أيضا فيها ، أدى ذلك إلى ظهور جمود وسلبية في العمل .كما أن

الفرد أو العامل سيعاني ضغطا ضعيفا حتما إذا كانت متطلباته المهنية قليلة وكان حينئذ تحكمه في أدائها عال ، حيث يسهل عليه ذلك تجاوزها والتغلب عليها (Truchot, 2004 ,p265) .

4- نموذج لازورس– فولكمان Lazarus et Folkman (1984)

يطلق على هذا النموذج أيضا اسم :" نموذج التعاملات التقييمية " أو "اضطراب أساليب المواجهة" ، ويعتبر نموذج لازورس Richard Lazarus وسوزان فولكمان Susan Folkman من أكثر النماذج تفصيلا واستعمالا في البحوث والدراسات الخاصة بالضغط النفسي (Rolland, 1999, p99) فهما يعتبران الاحتراق النفسي نتاج فشل في استعمال اساليب مواجهة موقف ضاغط اما يسمي ب « coping »هو مشتق من الفعل « to cope with » ويقابلـــه باللغة الفرنسية : « faire face à ou affronter » (أي مواجهة). فالضغط لا يصدر عن الفرد لوحده أو عن محيطه. بل هو ينتج عن العلاقة الفعالة بينهما (Lazarus, Folkman, 1988, p475).

إذن :هذا النموذج يعتمد على ما يسمى بالمنحنى التفاعلي بين هذين المتغيرين (فرد–بيئة) ، كما أشار الباحثان الى ما يسمى ب: التقييم المعرفي – L'évaluation cognitive، وهو لب هذه النظرية والذي يربط بين الضغط والمواجهة – coping– حيث وضعا ثلاثة أشكال للتقييم المعرفي وهي :

أ- **التقييم الأولي**: l'évaluation primaire

في هذه المرحلة الأولية، يقدر الفرد الحدث أو الوضعية الضاغطة من حيث النوع ودرجة تهديدها له، وقد ترافق بانفعالات سلبية كالحصر– l'anxiété – والخوف.

Coping : l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, d'eployés pour gérer des éxigences spécifiques internes ou externes qui sont évaluées comme consommant ou excédante les ressources de l'individu (Benferhat, 2005, p85)

ب- **التقييم الثانوي**: l'évaluation secondaire

يشير الباحثان ،أن الهدف من هذه المرحلة هو وضع وتهيئة الفرد لعدد من الاستراتيجيات لمواجهة الضغط مما يخفف من حدته ودرجته .

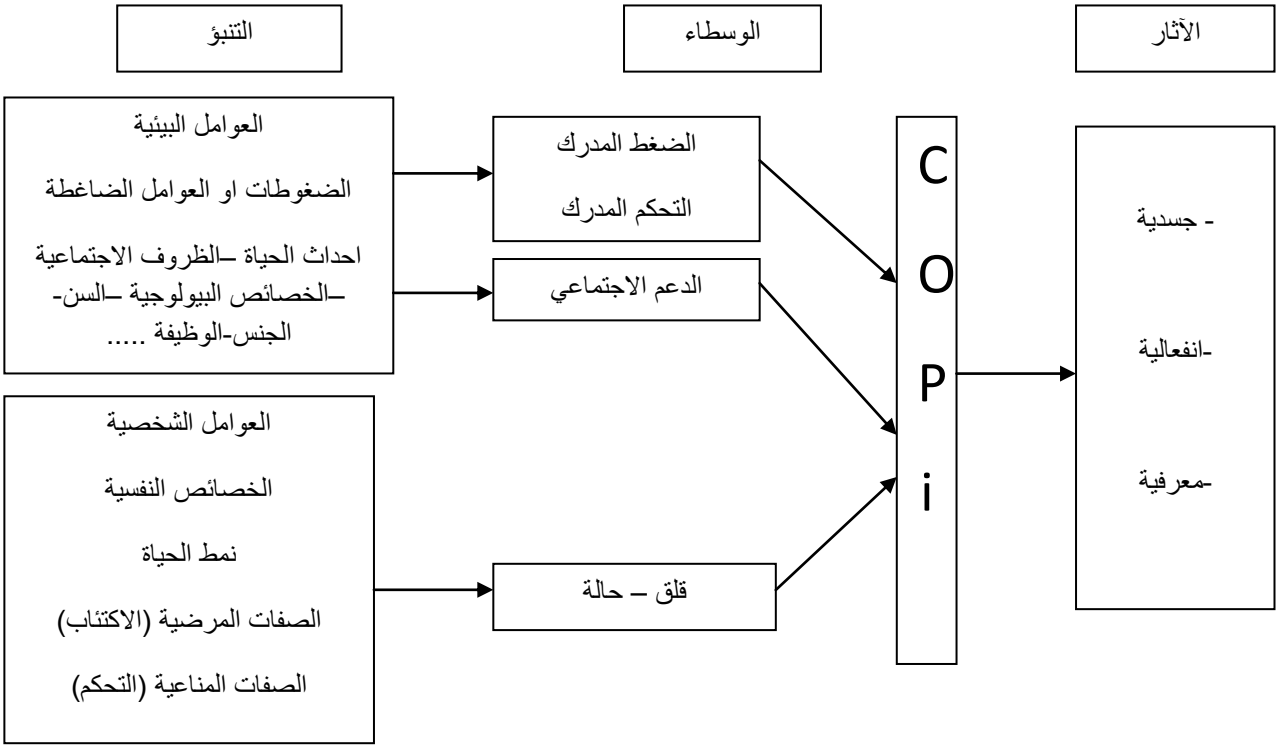
ج- **إعادة التقييم**: la réévaluation

التقييم في هذه المرحلة مختلف تماما عن المرحلة الأولى ، هنا يكتسب الفرد معلومات جديدة حول بيئته وحتى نفسه .

كما أشار نفس الباحثين إلى أن التقييم المعرفي يتأثر بعدة عوامل كالخصائص الشخصية للفرد من عادات، اعتقادات، ... وكذا متغيرات متعلقة بالمحيط السوسيو- ثقافي للفرد.

وأكد نفس الباحثين أن للتقدير الشخصي للحدث الضاغط تأثير كبير في عملية المواجهة، حيث أن التقدير السلبي للموقف الضاغط تزيده سوءا في حين مشاعر التقدير الإيجابية نحوه، تزود الفرد بالراحة ، وتساعده على المواجهة، وهنا يقترح لازورس- lazarus النظر إلى الضغوط بإيجابية وليس كتهديد (lazarus ,2000 ,p665-673).

و قد اقترح لازاروس نموذجه في الشكل التالي :



شكل رقم (.03.): نموذج لازاروس وفولكمان

ان مخطط لازاروس وفولكمان ، يؤكد أن الضغط النفسي يتأثر بمدى الإدراك الشخصي لعلاقة الفرد مع بيئة عمله ، ويستنتجان أيضا أن هذا الإدراك هو نتاج تفاعل عوامل فردية وأخرى بيئيه ، كما أن الباحثان يؤكدان من خلال نموذجهما على أن العوامل التنبؤية (العوامل الشخصية والبيئية) لا يمكن لوحدها أن تؤثرسلبا على صحة الفرد(الجسدية، الإنفعالية ، المعرفية) ، وإنما أيضا ردود الفعل وأساليب المواجهة لها أيضا الدور الكبير في ذلك .

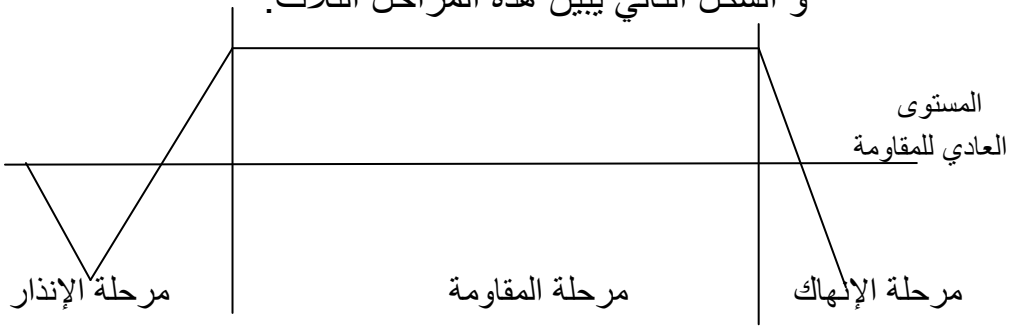
5- نموذج هانز سيلي : Hans Selye

يعتبر مصطلح "الضغط" أو « stress » باللغة الفرنسية المترجم من الكلمة الانجليزية " distress " ذات الأصل اليوناني « stringer » والذي يعني باللغة الفرنسية : Serrer – eteindre - mettre en tension وقد كان د– هانز سيلي Hans Selye أول من استخدم مصطلح "الضغط" سنة 1956 في مجالي الطب والبيولوجيا ، ليطور فيما بعد هذا المفهوم موضحا بأن له جانبا نفسيا ، أين قدم نموذجا أطلق عليه : زملة التكيف العام – Général adaptation syndrome – (G-A-S) ، هذا النموذج يشير الى مجموعة من الإستجابات النفسية والجسمية لمواجهة مجموعة من المواقف الضاغطة ، هذا ما يجعل من الضغط ، استجابة إنذار وحماية ؛ حيث أن الضغط العادي لا يتجاوز القدرة العامة للفرد على التكيف ، وهو يمثل بذلك وسيلة أيضا للتعلم الإيجابي ، أما الضغط السلبي (المرضي) فهو حصيلة حتمية لعدم توازن الفرد مع محيطه والذي يؤدي حتما الى عدم التكيف .

– يشير سيلي : أن تطور زملة التكيف العام (G.A.S) يمر عبر ثلاث مراحل هي: (Selye, 1973 , p66-68) .

1. مرحلة الإنذار بالخطر la phase d'alerte
2. مرحلة المقاومة la phase de résistance
3. مرحلة الإنهاك la phase d'épuisement

و الشكل التالي يبين هذه المراحل الثلاث:



الشكل رقم (.04.): مراحل الإستجابة للضغوط - نموذج سيلي SELYE (1956)

1-مرحلة الإنذار بالخطر :

تشمل هذه المرحلة مختلف ردود الفعل والإستجابات غير الخاصة عند التعرض المفاجئ لمثير أو موقف ضاغط ، ولا يستطيع الفرد التكيف معه لا كميا ولا كيفيا (Loo, 1986,p17) . وهنا أيضا أبرز سيلي ، أن هذه الإستجابة الأولية تمر بمرحلتين ثانويتين هما :

أ- مرحلة الصدمة:la phase de choc

ترتبط هذه المرحلة بالتعرض المفاجئ للموقف او المثير ، تميزها مجموعة من التغيرات الفزيولوجية : كزيادة ضربات القلب ، ارتفاع ضغط الدم ، زيادة الإفرازات المعوية، سرعة التنفس ، إضافة الى ردود فعل انفعالية : مثل : الإنتشاء- euphorie

ب- **مرحلة مواجهة الصدمة:** la phase de contre – choc

تأتي هذه المرحلة بعد تعرف الشخص على الموقف ، مما يساعده عل التخلص من الوضعية السابقة وذلك بتجهيز إمكاناته الدفاعية الفيزيولوجية ، وفي حالة استمرار الموقف الضاغط ، فإن الفرد سيدخل في المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة .

ج -مرحلة المقاومة :

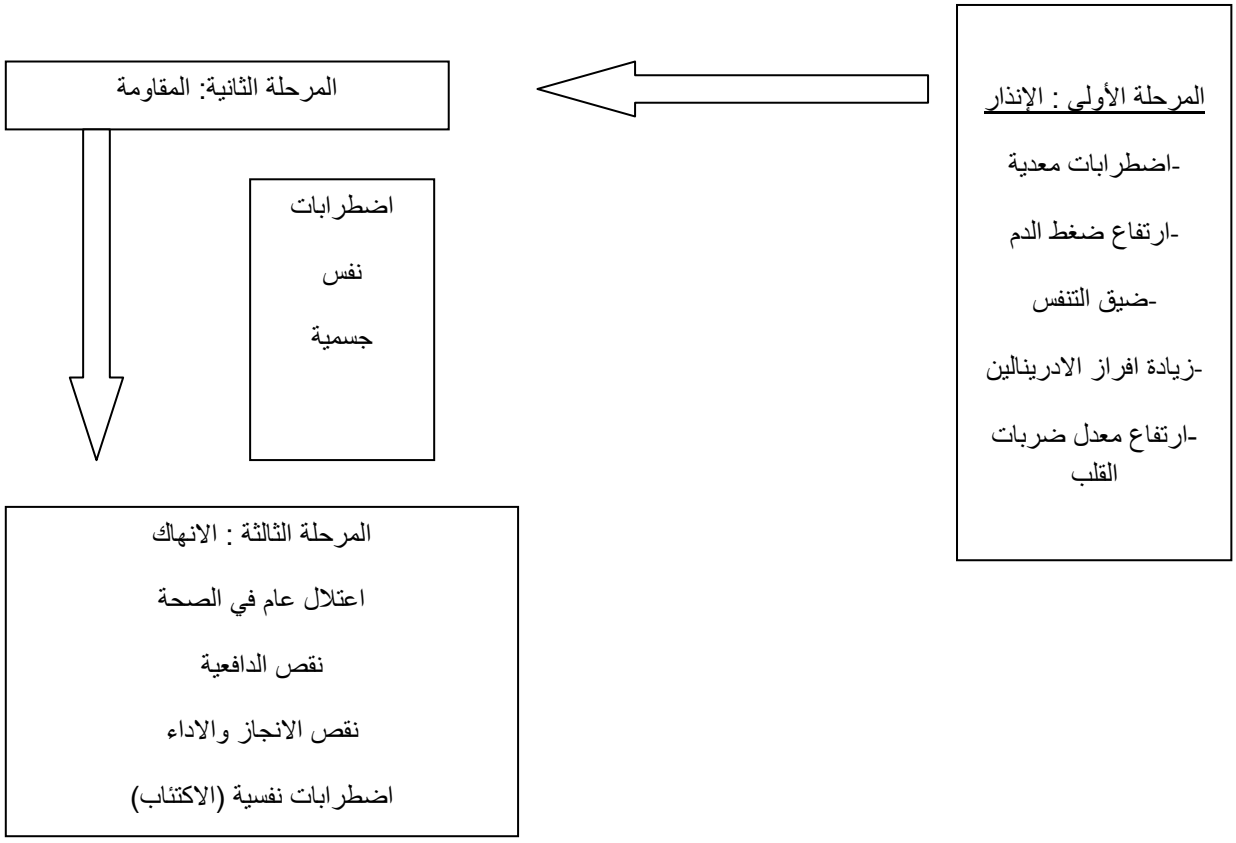
تمثل هذه المرحلة ، تكيف الفرد مع الموقف أو الوضعية الضاغطة ، وبمجرد اختفاء الأعراض الفيزيولوجية المذكورة في مرحلة الإنذار ، وهنا يعود الجسم ليتكيف من جديد وترتفع مقاومته.

2-مرحلة الانهاك :

بالنسبة ل: سيلي (1986) ، فإن الفرد يدخل في هذه المرحلة عندما تفشل كل آليات التكيف ، مما يؤدي إلى ظهور أعراض مرضية ؛ نفس جسمية وأخرى نفسية مرتبطة بالضغط (Altman, ,2000,p27) . وهذه المرحلة الأخيرة تشير إلى نهاية المرحلة السابقة ، وهنا يرى سيلي، أن الإحتراق النفسي قد يظهر في هذه المرحلة

(Burke , 1996, p117) كما يؤكد نفس الباحث أن التطور الخطير لهذه الوضعية يؤدي إلى تهديد وحتى خطر الموت (Mellinger, 2000,p27).

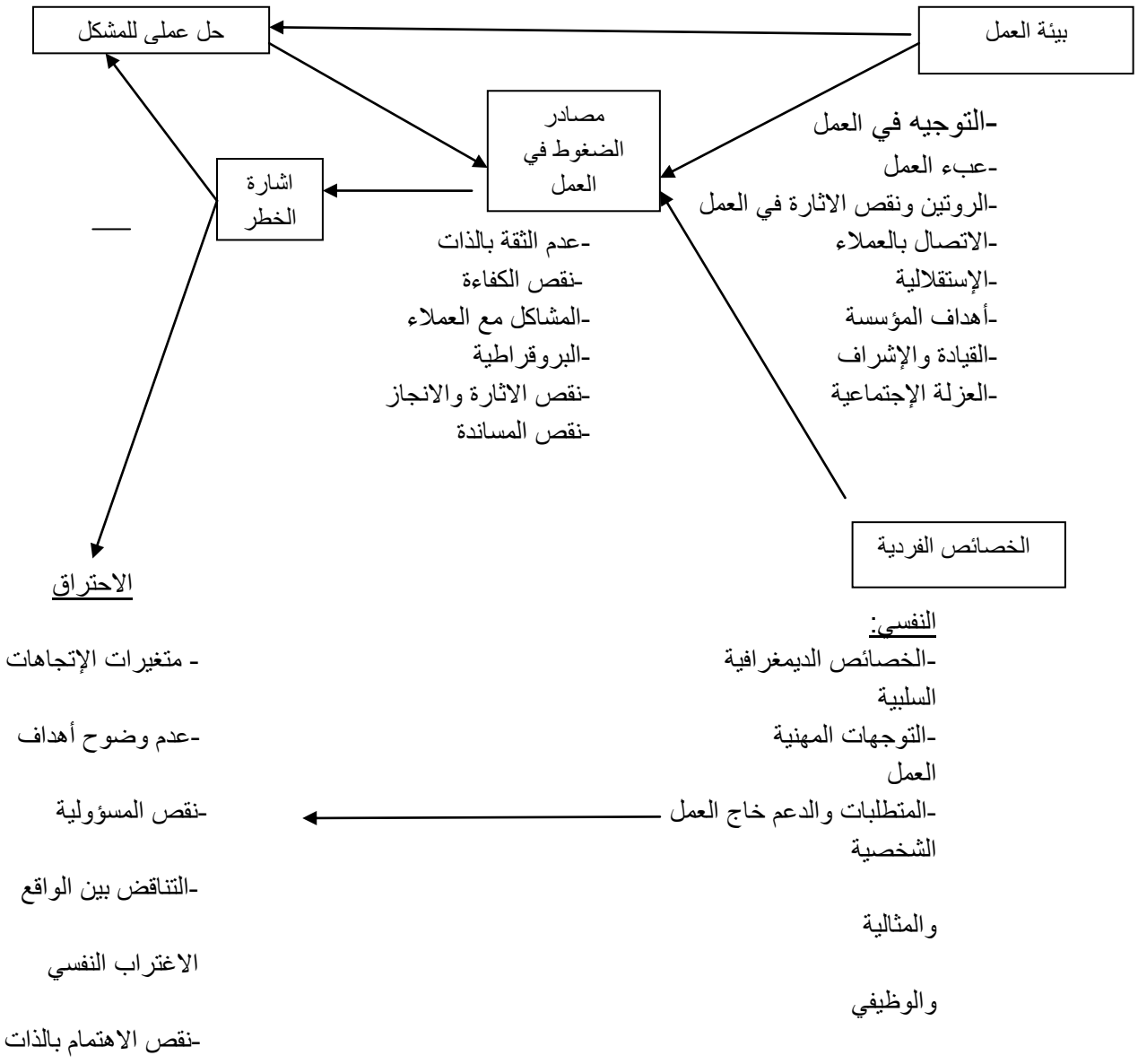
و سنحاول تلخيص أهم أعراض هذه المراحل في الشكل التالي :



الشكل رقم (05): اعراض مراحل الاستجابة للضغط ل:سيلي

و قد أشار كل من ماسلاش Maslach وشوفلي ,Schaufeli سنة 1993 إلى أنه: "بما ان الاحتراق النفسي هو عبارة عن ضغط مهني دائم ، يتطلب طاقة تتجاوز قدرات الفرد ، فان هناك تطابق بين نموذج سيلي Selye ومراحله الثلاث (إنذار– مقاومة – إنهاك) وسيرورة أودورة حدوث الإحتراق النفسي (Truchot, 2004, p46) .

6- نموذج كاري شيرنس Carry Cherniss (1980):



شكل رقم (.06.): نموذج شيرنس Chernniss للإحتراق النفسى

من خلال قراءة تحليلية لنموذج شيرنس Cherniss ، يتضح أن الإحتراق النفسي يتطور من خلال تداخل ثلاث متغيرات هي :

1- مصادر الضغط :

يشير شيرنس، إلى أن مصادر الضغط هي انعكاس ونتاج صدمة بين الواقع الحقيقي للعمل وتصورات أو تمثلات الفرد المهنية وتوقعاته المهنية الأولية من خلال تحقيق ذاته وكفائته المهنية ، لكن حقيقة الواقع تتعارض كليا مع النجاح في تجسيد هذه الإنتظارات ، مما يجعل الفرد يعيش في صدمة .

وحسب هذا النموذج دائما، فإن مصادر الضغط تنقسم إلى خمس فئات هي :

1-1-عدم الثقة بالذات : إن هذا العنصر مرتبط ارتباطا وثيقا بنقص الكفاءة ، حيث أن المهني المبتدئ ينتابه شك في بداية حياته المهنية حول مدى نجاحه وحسن أدائه لمهنته وهذا ما يطرح لديه مشكل الثقة بالذات .

1-2-المشاكل مع العملاء: كل مهني يتعامل مع عملاء مختلفين ،من حيث الطبع ، السلوكات، ... أو غيرها من الخصائص والتي تجعل العلاقة معهم صعبة جدا .

1-3-التدخل البيروقراطي : ما قد يزيد من حدة ضغوط العمل ، هو خلق نوع خاص من التعاملات أو متطلبات إدارية خاصة تمنع تحقيق الإستقلالية للعامل مع عملائه .

1-4-نقص الاثارة والانجاز : غالبا ما يكون العمل في بداية المسيرة المهنية للفرد مصدرا لعدة اكتشافات ومكتسبات سواءا ثقافية ، علمية أو اجتماعية ومع مرور الوقت قد يفقد العمل هذه الخاصية ، مما يطفي نوعا من الرتابة والتي قد تقلل من إثارة وإنجازات الفرد المهنية .

1-5-نقص المساندة : تعتبر العلاقات الإنسانية مصدرا للنجاح سواءا من حيث المردودية الإنتاجية ، كما نصت عليه نظرية "تايلور" أو بالنسبة للفرد والعكس صحيح ، فقد يصبح هذا العامل مصدرا للضغط المهني وذلك عند توتر العلاقة بين أفراد العمل نتيجة الصراع ونقص المساعدة الاجتماعية بينهم .

إذن : تتباين وتتنوع مصادر الضغط في العمل حسب هذا النموذج وذلك باختلاف الظروف العامة والخصائص الإجتماعية والتنظيمية لبيئة العمل .

2- خصائص بيئة العمل :

أعطى شيرنس Cherniss أهمية كبيرة لهذا العنصر من خلال إحصائه لثمانية خصائص مرتبطة به وهي :

2-1-التوجيه في العمل :

إن غياب الدعم والتوجيه خصوصا بالنسبة للمهني المبتدئ يشكل مصدرا أساسيا للضغط حيث يجد نفسه في مواجهة مباشرة مع متطلبات عمله ومطالب بمردودية مثله مثل أي مهني محترف .

2-2-العبء الكبير للعمل :

يعد مصدر الضغط هذا سببا هاما لإنتاج حالة من عدم الإرتياح لدى العامل من خلال قلة المطالب وغيابها أو كثرة المطالب الموجهة إليه ، ومنه يقصد بعبء العمل حسب ليفي Levy سنة 1971 : " بأنه الزيادة في المهام المطلوب إنجازها في وقت ضيق أو تعدد المهام أو عدم تناسب قدرات الفرد مع متطلبات العمل من حيث تأهيله أو حداثته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل (منصوري ، 2010 ، ص57) .

2-3-الروتين ونقص الإثارة في العمل:

من الخصائص السلبية لبيئة العمل ، هو نقص الإثارة التي تحفز العامل نتيجة الطابع التكراري والروتيني للنشاطات المهنية الممارسة والتي يجعلها مصدرا أساسيا للضغط .

2-4-خصائص الإتصال بين المهني والعميل :

إن محدودية التعامل بين الطرفين والتركيز على جانب واحد أو معين أثناء العلاقة ، يجعل التواصل بين المهني والعميل محدودة التفاعل فالطبيب مثلا يهتم بالجانب الفيزيولوجي للعميل فقط ، والنفساني بالجانب النفسي والمعلم بتطبيق مجموعة من البرامج والمقررات،... وهكذا .

2-5-غياب الإستقلالية :

إن أي مؤسسة سواءا كانت ذات طابع اجتماعي ، صناعي ، إداري أو خدماتي تحكمها ضوابط وقوانين تنظيمية تجبر المهني على احترامها والخضوع لها ، مما يجعله في تبعية دائمة لها والتي تحد من استقلاليته في عمله .

2-6-أهداف المؤسسة :

إن تسطير أهداف مستقبلية للعمل سواءا من الجانب الكيفي أو الكمي قد لا تتوافق وتطلعات المهني لأنه يرى أن عبء العمل الكمي يؤثر سلبا على نوعيته .

2-7-القيادة والاشراف :

إن السمات الشخصية للقائد أو المشرف الأول ، وكذا مناهجه وأساليبه في التسيير الإداري، كرئيس المؤسسة أو مديرها أو غيرهها ، تلعب دورا مهما في تحقيق تفاعل ناجح وفعال بين الإدارة والعمال وتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة وكذا الأهداف الشخصية للعامل ، والعكس صحيح ، فكلما ابتعدت الإدارة عن عمالها وكان الإشراف فاشلا كلما زاد الضغط على العاملين فيها .

2-8-العزلة الإجتماعية :

غالبا ما يوظف هذا المصطلح في أدبيات علم النفس ، عند فشل الفرد في تحقيق التوافق مع أفراد مجتمعه الكبير أو الصغير وهو الأسرة ، لكن هناك أفراد يفشلون في تحقيق التوافق والتفاعل مع مجموع الزملاء من حيث التواصل أو تقديم المساعدة

للآخرين في مجتمع عمله ، وهذا ما يجعل منهم عناصر متفردة تعيش عزلة اجتماعية في بيئة العمل .

3-الخصائص الفردية :

إن تأثير هذه الخصائص له نفس وزن وتأثير الخصائص البيئية المذكورة سابقا في ظهور الإحتراق النفسي لدى الفرد العامل وذالك من خلال مصادر الضغط ومن أهم هذه الخصائص؛ المتغيرات الديمغرافية كالسن والجنس وأخرى تمس متغيرات نفسية – إجتماعية من شخصية الفرد كإنتظاراته وتوقعاته وعلاقاته المهنية....و كذا متطلبات ومدى الدعم الذي يتلقاه من أطراف خارج بيئة عمله كالأسرة أو الأصدقاء وحسب دالوب ناتلي (2006) Delobbe Nathalie فإن:" التوازن بين هذه الخصائص، هو الذي يحقق التوازن بين الروابط الإجتماعية والمتطبات خارج العمل وكذا التوقعات داخل مكان العمل إذن هذا التوازن سيسمح(أو قد لايسمح) بتصحيح ظروف العمل. وهكذا نستنتج أن الصعوبات أو المسؤوليات العائلية وغياب الروابط الإجتماعية والإنفعالية الأسرية، قد تصبح متغيرا مستقلا عن مجال العمل"(Delobbe ,2006,p316).

وفي الأخير، تجدر الإشارة إلى أن هذا النموذج – **نموذج شرينس**– Cherniss من النمادج الأوائل المفسرة للإحتراق النفسي ، قدمه الباحث من خلال دراسة معمقة على عينة من المهنيين في أول سنتين من ممارستهم لأعمال تعتمد على الطابع الإنساني والإلتزام العلائقي مع الآخر (كالمعلمين، المرضين ،....). وقد استنتج الباحث أن الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية وهي مجموع السمات والصفات والمتمثلة في الخصائص الديمغرافية كالعمر والجنس وكذلك توجهات الفرد نحو مهنته ، ومدى رضاه وتقبله لها ، إضافة إلى

التدعيمات خارج العمل والمقصود بها مدى ما يتلقاه الفرد من دعم ومساندة من الآخرين، وكذلك نظرة المجتمع للفرد ومهنته ، وعندما لا يستطيع الفرد التكيف مع معطيات بيئة عمله وضغوطاتها ، أدى ذلك إلى عدم الثقة بالذات ، تقص الكفاءة والمشاكل مع الزملاء وغيرها والتي تعد مصادر للضغط ، ويمكن القول أنه إذا حسن توافق الفرد مع بيئة عمله ، أدى ذلك إلى مخرجات إيجابية ، أما إذا فشل هذا التوافق أدى ذلك إلى مخرجات أو كما سماها الباحث اتجاهات سلبية وهنا يشير cherniss إلى: "فقدان الإلتزام المهني ، التفاعل والإخلاص في العمل نتيجة الضغط والإرهاق اللذان يشعربهما (Cherniss,1980, p18) .و هي مجموعة مؤشرات تدل على وقوع الفرد في حلقة الإحتراق النفسي .

7- نموذج ايالا ملاخ بينز: "

- **الفشل في البحث الوجودي**" Ayala Malakh Pines(1993)

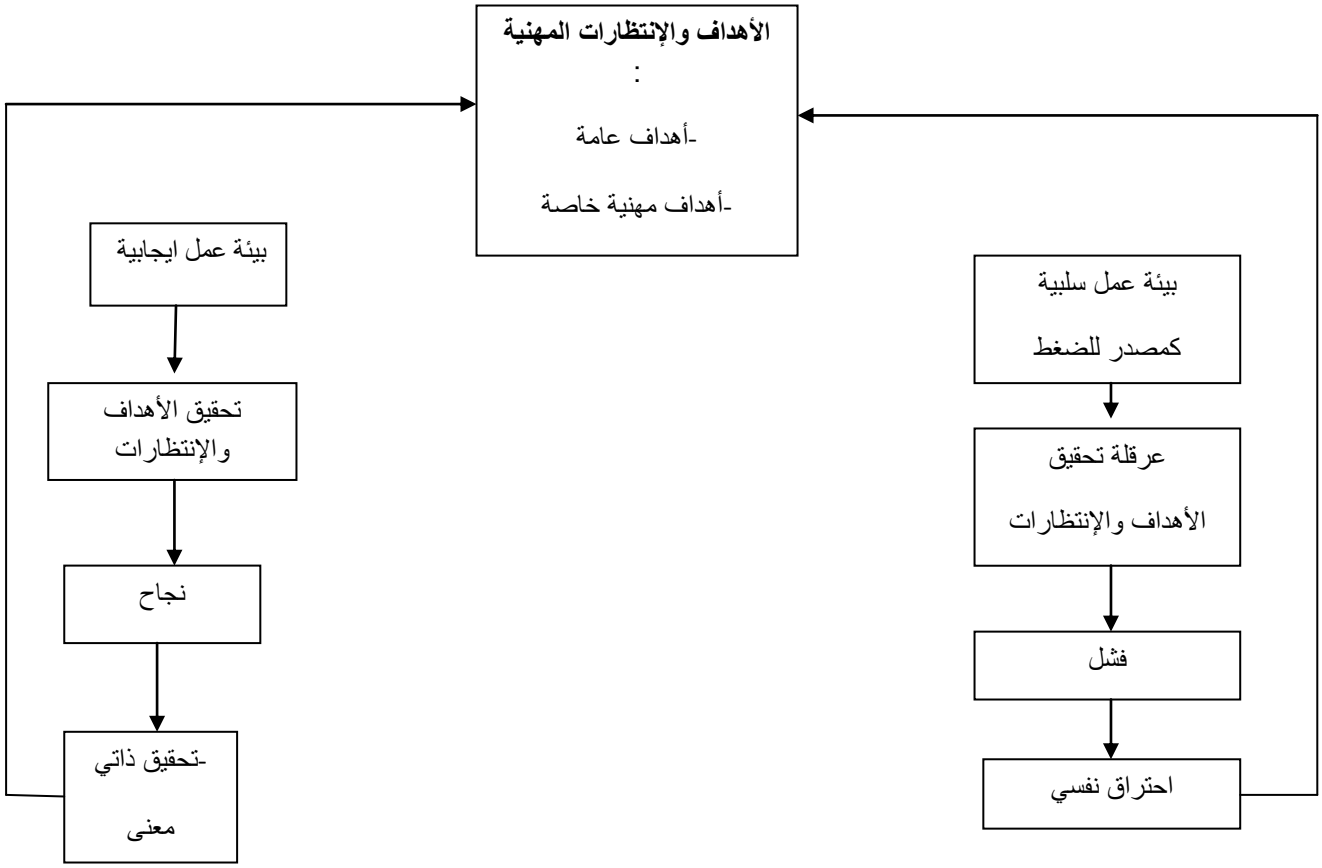
ترى بينز Pines من خلال نظرتها الوجودية ، أن العمل هو الوجود ، وأن نجاح الفرد في عمله هو تحقيق لوجوده وذاته ، وأن الإحتراق النفسي هو ترجمة لاعتقاد الفرد بأنه يقوم بعمل دون معنى ولا أهداف سامية .

من خلال النماذج المفسرة للإحتراق النفسي السابقة الذكر ، اتفق بعض الباحثين إن لم نقل أغلبتهم على مجموعة من العوامل الضاغطة المشتركة ، على غرار شيرنسCherniss الذي تحدث عن هذه العوامل؛ كعبء العمل ، البيروقراطية ، .... وغيرها ، لكــن تقدم بينز Pines قراءة أخرى لهذه العــوامــل ، وترى أنها حقيقة هي مسببة للإحتــراق النفسي لــدى العامــل لكن ليس من خلال الكــم أو النــوع ، لكن لأنها تعيق الفــرد عن إبــراز كفاءته في أداء نشــاطه المهنـــي بمعنى أنها عوامــل تعرقل العامل عن الوصول لتحقيق المدلول، المعنى والغاية التي يتوقعها من عملــه (Hoffman ,2006,p37-38) وحسب جوهر هذا النموذج، فالأشخاص

الأكثر عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي هم هؤلاء الذين يقدمون الكثير في عملهم ويتفانون في أدائه ليجدوا في الأخيرأن كل جهودهم إسهاماتهم وتضحياتهم ليس لها أي معنى ، مما يؤدي إلى إحساسهم بالفشل في تحقيق الذات والوجود .

يرسم الأفراد العاملون مجموعة مختلفة من الأهداف والإنتظارات ، وحسب النموذج الوجودي ل: بينز فإن هناك أهدافا عامة ، وهي عادة ما تكون مشتركة عند جميع الفئات العمالية ، مهما كان مستواهم أو نوع عملهم ، يسعى الفرد من خلالها إلى أن يكون لها تأثير دال في حياته ، كتحقيق الإستقلالية المادية أو المكانة الإجتماعية ،...في حين هناك أهدافا من نوع خاص ، قد تكون عادة مرتبطة بمهن معينة كتلك التي يغلب عليهاالطابع الإجتماعي أو الإنساني (كقطاع الصحة، التضامن،...) والتي غالبا ما يطغى عليها العمل الجماعي، والذي يعد عاملا لجذب الفرد لخدمة الآخر، أو قد تخرج هذه الأهداف عن طابعها الجماعي، لتمس فردا واحدا يدفعه طموحه ليصل إلى تحقيق وجوده.

وسنعرض في المخطط التالي أساسيات النموذج الوجودي ل:بينز



شكل رقم (.07.): النموذج الوجودي للإحتراق النفسي ل:بينز

نستخلص من هذا النموذج ، ان دافعية الفرد لا تكفى لتحقيق أهدافه وانتظاراته المهنية ، وإنما يجب توفر ظروف أهمها بيئة العمل الملائمة ، حيث أنه متى وجدت انتظارات الشخص طريقا مناسبا لتحقيقها زادت إيجابية حلقة التغذية الرجعية ، وبذلك يحقق العمل غايته الوجودية ، غير ذلك سينتهي به الأمر إلى الوقوع تحت وطأة الإحتراق النفسي (زاوي ، 2011، ص66).

و في الاخير ، تقول بينز Pines :" إن المثاليون يعملون بكل جهد وإخلاص لأنهم يأملون أن يعطي هذا العمل أهمية لحياتهم ، ويعطى معنى لوجودهم ، وأن

الشخص الذي لا يملك مثل هذه الدافعية سيشعر بالضغط ، الإغتراب ، الإكتئاب وبأزمة وجود لكن ليس بالإحتراق النفسي" . (Delobbe, 2006, p319).

8- نموذج العلاقات البنائية : modèle des relations structurales

يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحتراق النفسي ، الإنجاز الشخصي ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل واحد منهما على الآخر ، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الإنفعالي ، بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد وكذلك بتبلد المشاعر ، هذا من جانب ، ومن جانب آخر يوضح هذا النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الإحتراق النفسي ، والتي تصنف إلى استراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة .و أوضح ارتباط المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي، بينما ارتبطت استراتيجيات المواجهة غير الفعالة بمشاعر الإجهاد ، فهناك إذن : علاقة متبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعيها وبين الإحتراق النفسي ، وكذلك بين أبعاد الإحتراق النفسي بعضها ببعض ، وهما بعدي تبلد المشاعر والإجهاد الإنفعالي وبين البعد الثالث للإحتراق النفسي والذي يدل ارتفاعه على انخفاض الإحتراق النفسي ، ويدل انخفاضه على ارتفاع درجة الإحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي .

9- نموذج جوزيف بلاس :Joseph Blase

يعتبرهذا النموذج من النماذج النفسية – الإجتماعية المفسرة للإحتراق النفسي حيث اعتمد جوزيف بلاس – Joseph Blase في تفسيره لهذه الظاهرة وبشكل أساسي على نظرية الدافعية والأداء للمعلم (motivation – performance) ، والتي تؤكد على العلاقة التفاعلية والدينامية الموجودة بين المعلم والتلميذ ، والتي تعتبر الأساس في فهم وتفسير الضغط والإحتراق النفسي ، إذ أن هذا الأخير وحسب هذا النموذج دائما يرتبط بالتأثير السلبي للضغوط على المدى الطويل على مصادر تكيف المعلم والتي ترتبط بكل عامل جسمي ، نفسي ، اجتماعي أو مادي ، والذي يساعد المعلم

على التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل وتحقيق نتائج جيدة مع التلاميذ، فالإحتراق النفسي حسب هذا النموذج لا يحدث دفعة واحدة وإنما بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ، حيث يحدث استنزاف حقيقي لموارد ومصادر تكيف المعلم وكفاءاته سواءا النفسية ، الإجتماعية وحتى المهنية مما يؤدي إلى نقص القدرة على الأداء الفعال.

- **تعليق على النماذج السابقة:**

تتفق النماذج المطروحة سابقا في تفسيرها للإحتراق النفسي في نقاط ، وتختلف في نقاط أخرى وهذا ما سنلخصه فيما يلي :

1-قدم العالم الفيزيولوجي سيليSelye، نموذجا لتفسير الضغط ، أطلق عليه اسم : زملة التكيف العام (G.A.S) حيث انطلق من مسلمه ترى أن الضغط متغير غير مستقل واستجابة لموقف ضاغط تترتب عنها تأثيرات سلبية ، وقد أشار هذا النموذج ، إلى أن الإحتراق النفسي ، هو نتيجة حتمية للضغوط المستمرة في العمل ، كما أشار إلى أن المرحلة الأخيرة منها أو ما سماه سيليSelye ب "مرحلة الإنهاك" ،هي بمثابة عرض للإحتراق النفسي .في حين أرجع شيرنس، السبب الرئيسي للإصابة بالإحتراق النفسي إلى عاملين رئيسيين : أحدهما مرتبط بشحصية الفرد والثاني ببيئة عمله .

2-يركز نموذج كوبرCooper على بيئة الفرد ويعتبرها مصدرا أساسيا للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات هذا الأخير، ما يشكل خطرا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة من الضغط ويحاول استخدام استراتيجيات للتوافق مع المواقف فإذا لم ينجح في حل مشكلاته، استمرت هذه الضغوط لفترات طويلة، مما يعرضه للإصابة بالإحتراق النفسي.

3-ينطلق النسق الفكري لنموذج بينزPines من الفكرة التالية :"العمل هو دافع للوجود" فالعمل حسب هذا النموذج هو مرتبط بتحقيق حاجة أساسية عند الإنسان وهي تحقيق الذات والتي تعتبر أعلى وأرقى مستوى من مستويات الحاجات التي يسعى الفرد لتحقيقها في حياته ، كما أكده نموذج ماسلو- Maslow للحاجات وبالتالي فالإحتراق النفسي بالنسبة لهذا النموذج هو نتاج فشل في تحقيق الوجود أو الذات .

4-تتفق معظم النماذج السابقة على أن الإحتراق النفسي ، هو نتيجة لفشل الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة التي تحيط به في بيئة عمله هذا من جانب ،و استعمال أساليب أو استراتيجيات المواجهة – coping غير الفعالة من جانب آخر .

5-أكدت النماذج المذكورة في هذا الفصل على أهمية محيط العمل واختلفت على مدى أهمية الخصائص الديمغرافية .

6-اختلفت المصطلحات المستعملة من طرف الباحثين ، المتعلقة والدالة على الإحتراق النفسي فمثلا : اقترح شيرنس في نموذجه المصطلحات التالية : عدم وضوح أهداف العمل – نقص الإحساس بالمسؤولية –التناقض بين الواقعية والمثالية –الإغتراب النفسي – نقص الاهتمام بالذات في حين اقترحت ماسلاش المصطلحات التالية: الإجهاد الإنفعالي – تبلد المشاعر – نقص الإنجاز الشخصي.

7-و كخلاصة لهذه النماذج : نستنتج أن الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة لضغوط العمل المستمرة، زيادة على متغيرات أخرى مرتبطة بشخصية الفرد وبيئة عمله، أما أساليب المواجهة فتتوسط العلاقة بين أسباب الإحتراق النفسي والإصابة به.

ثانيا: النظريات المفسرة للإحتراق النفسي :

الإحتراق النفسي ، موضوع تناوله دراسات أكاديمية متعددة ، وفي تخصصات عديدة منها: الإجتماعية ، الإقتصادية ، التربوية وغيرها ، كل منها حاول تفسيره حسب مبادئه ، أما في علم النفس ، فتمثل المدارس الكلاسيكية ، تراثا أدبيا مهما لفهم وتحليل هذه الظاهرة عند الفرد، ابتداءا من الجشطلتية إلى التحليلية ثم السلوكية وأخيرا المعرفية وهذا ما سنحاول إبرازه في هذا الجزء من هذا الفصل .

1- النظرية الجشطلية: Gestaltisme

ظهرت المدرسة الجشطلتية أو الشكلية كحركة نفسية ذات الأصول الفلسفية وقد كانت لأساليب الدراسة في ميادين العلوم ، كالفيزياء والكمياء واللتان كانتا تحللان الأجسام إلى جزيئات وذرات ، والفيزيولوجيا التي كانت تعزل الأعضاء وتفككها إلى خلايا وأنسجة لتفهم مكوناتها وطرق نشاطها دورا في نشأة هذا الإتجاه ، وسرعان ما امتدت هذه النظرية إلى مجالات حل المشكلات ، الإدراك ، الجماليات والشخصية وعلم النفس الاجتماعي (ناصف ،1990، ص200) ، وهكذا فرض هذا التيار على علم النفس ، أن يعزل عناصر الظاهرة ، ليكشف فيما بعد قوانين ظهورها ، فحصل تقارب بين الجشطلت العضوية والنفسية .تعترف الجشطلية بالبنية structure وتشببها باللحن الذي يتألف من نوطات موسيقية أو كذلك الخط المستقيم الذي تكونه عدة نقاط ، فهذين المثالين يظهران التوجه الجشطلتي الذي يرى أن :" الشيء هو حاصل مع أجزائه " (بول جيبوم ، ترجمة صلاح مخيمر ، 1963، ص28)، ومعنى ذلك أن الإدراك العام يسبق تحليل الاجزاء والتعرف عليها ، هذا ما جعل لهذه النظرية أهمية كبيرة في تفسير عملية إدراك المثيرات الخارجية وتوظيفها لفهم المشكلات النفسية ، كالضغوط النفسية ، من خلال الإجابة عن السؤال التالي ، **كيف يدرك الفرد الموقف الموجود فيه؟ وكيف يستجيب له في إطار معرفي ؟.**

إن السلوك حسب علماء النفس الجشطلتيين هو وحدة غير قابلة للتحليل ، وأن إدراك الفرد للعناصر الموجودة في مجاله وكذلك إدراكه للعلاقات التي تربط عناصر وأجزاء هذا المجال من شانه أن يؤدي به إلى إعادة تنظيم هذا المجال في صورة جديدة، وهذا الكل أو هذه الصورة هي ما يفسره أصحاب هذه النظرية بالتعلم ، الذي ينشأ عن عملية الإستبصار (الشرقاوي ،1988، ص132–135) ، والتي يتحكم فيها عاملين أساسين هما، قدرات الفرد العقلية وخبراته السابقة واللتان تساعداه على فهم الموقف، وبناءا على ذلك يمكن توظيف مصطلح الإستبصار في فهم المشكلات والضغوط النفسية عن طريق استبصار الموقف الضاغط وذلك بالإدراك الكلي والذي يعد مدخلا أساسيا لفهم العناصر السلبية والإيجابية لهذا الموقف كأسبابه، ظروف حدوثه وكذلك إدراك دلالاته بالنسبة للفرد ، لإيجاد مخرجات أو حلول للتعامل معه، وهكذا يكتسب الفرد إمكانيات جديدة تؤهله لآكتشاف وسائل باستخدام ما تعلمه عن طريق الإستبصار في حل مشاكله المتعلقة بمواقف جديدة .

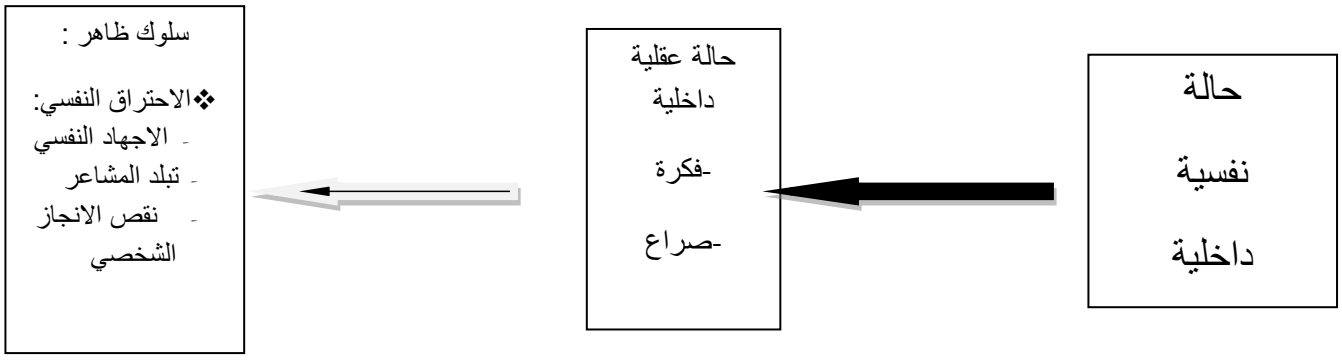
و بناءا على ذلك ، فإن الجشطلتية تنظر إلى الإنسان باعتباره جهاز متكامل ومتزن، يعمل بطبيعته بشكل جيد، ولكنه لا يستخدم كل طاقاته المتاحة عادة ،ما يعرضه للإصابة بالإضطرابات النفسية ، والتي ترى هذه المدرسة أن سببها الأول هو القلق والذي يعود في الأصل إلى الخوف نتيجة لما يقوم به من محاولات لمواجهة متطلبات الحياة ومن خلال هذا نستنتج أن الإحتراق النفسي،هو قلق وتوتر ناتج عن مشكل في إدراك الفرد للموقف الضاغط بكل مكوناته ما يجعله يفشل في عملية حل هذا المشكل .

2– نظرية التحليل النفسي : Psychanalyse

تزعمها طبيب الأعصاب النمساوي سيغموند فرويد – Sigmund Freud (1856–1939) ، والذي أعطى أهمية كبيرة للغزيرة الجنسية ، حيث أنسب السلوك إلى عوامل مكبوتة موجودة في اللاشعور، وذلك وفق تصوره الأول عن تركيب

الشخصية المكونة من الشعور ، ما قبل الشعور واللاشعور ، كما أكد أن الجهاز النفسي هو أحد القواعد الأساسية لفهم السلوك ، ماجعله يطور فيما بعد النموذج التركيبي الذي يصف الشخصية على أنها تتكون من ثلاث تركيبات هي : الهو ، الأنا والأنا الأعلى .

فالهو (le ça): هو الجانب البيولوجي للشخصية، وهو يضم الموروث الغريزي الموجود في الإنسان منذ الطفولة، والذي ينتج عن الطاقة النفسية، أما الأنا (le moi) ، فيمثل الجانب السيكولوجي للشخصية، في حين يضم الأنا الأعلى (le sur moi) جميع السلوكات التي تفننت وفق التربية الأسرية، واكتسبت شرعية اجتماعية، دينية، قانونية،... وطبقا لهذا النموذج، فمن الطبيعي أن تتصارع هذه القوى الثلاث ، فالهو يحاول دائما السعي نحو إشباع المحفزات الغريزية ودفاعات الأنا تصد ذلك ، وبالتالي لا تسمح لهذه الغرائز بالإشباع وتحقيق ذاتها مادامت أنها تتعارض وقيم المجتمع ، ويتم هذا طبعا عندما تكون الأنا قوية ، ولكن إذا ما حدث العكس وضعف الأنا ، وكانت طاقته المستثمرة منخفضة، حينئذ يقع الفرد في صراعات داخلية ، توترات وتهديدات ، مما يعجز الأنا عن القيام بوظائفه، وهذا ما يعرض الفرد للإصابة بالإضطرابات النفسية، لذا فان حلقة إنتاج السلوك وفق هذه النظرية ، يمر بثلاث مراحل : أولها التعرض لموقف أو خبرة ما ، والذي يؤدي بدوره إلى حالة عقلية داخلية والمتمثلة في انفعال – فكرة وصراع فينجم عن ذلك سلوك ظاهر، وبالتالي فإن السلوكات الظاهرة للإحتراق النفسي وهي: الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي، ما هي إلا انعكاسات لعمليات داخلية نفسية كالقلق والتوتر، وليس لها علاقة بالأحداث البيئية وهذا ما حاولنا تمثيله في الشكل التالي:



شكل رقم (.08.): مخطط انتاج الإحتراق النفسي وفق نظرية التحليل النفسي

كما يشير الأدب المرتبط بالإحتراق النفسي إلى ارتباطه بالمهن ذات الطابع الإنساني الخدماتي ، والتي تتطلب استثمار نفسي كبير كالتعليم والطب وغيرهما ، وهنا السؤال الذي يطرح نفسه هو : ماذا نعني بالفعل "يساعد aider" ؟ بالنسبة للفرد المصاب بالإحتراق النفسي وللتحليل النفسي نظرة أو إجابة عن هذا السؤال ، فالفرد باختياره لمهنة يساعد من خلالها الآخر ويتفانى في خدمته ، قد يعود في الأصل إلى استعماله لسلوك دفاعي ونوع من الأنماط التفاعلية مع الآخر وهو : التضحية والذي يعتبر مظهرا من مظاهر المازوشية ، فالفرد يساعد الآخر في الحصول على لذة ومتعة يرفضها لنفسه ، هذا من جهة ومن جهة أخرى، قد تصطدم تضحياته بالواقع المهني السلبي مما يعرض توقعاته المثالية للفشل ، وحينها يقع في دورة الإصابة بالإحتراق النفسي .

و في تفسيراتها أيضا للإحتراق النفسي ، ترى نظرية التحليل النفسي ؛ أنه نتاج ضغط مزمن أي لمدة طويلة على الأنا مقابل الإهتمام بالعمل ، مما يؤدي إلى تصلب آلياته الدفاعية ، وعلى ذكر هذه الأخيرة ، فإن السخرية والتجرد من النواحي الشخصية لدى الفرد الذي يعاني من الإحتراق النفسي ، يمكن أن يفسر على أنه نقيض فرط التماهي في بعد يميز المواقف اتجاه العميل في صورة المستفيد ، وفرط التماهي هذا يدل

على موقف الفرد الذي يتماهى كليا في العميل المستفيد من خدماته إلى درجة يصعب عليه أن يميز بين ذاته وبين ذات العميل (زاوي ، المرجع السابق،ص68-69).

3- النظرية السلوكية:Behaviorisme

تأسست المدرسة السلوكية على يد عالم النفس الامريكي واطسون Watson (1878-1958)، وهي ترى أن معظم سلوكات الإنسان متعلمة وفق الصيغة الآتية مثير← استجابة، بآستثناء الأفعال الإنعكاسية ، وعندما تحث العلاقة الوظيفية بين البيئة واستجابات الفرد ، يحدث التعلم من خلال تقليد سلوكات معينة تعلمها الفرد من خلال النماذج الأولية أو الأسرية وتم تعزيزها من خلال المؤسسات الإجتماعية الأخرى ، وبالتالي فإن الإحتراق النفسي وفق المبادئ الأساسية لهذه النظرية ، مثله مثل أي سلوك مضطرب ،هو متعلم نتيجة ظروف بيئية غير مناسبة ، كما يؤكده أحد رواد هذه المدرسة وهو سكينرskinner .في حين يظهر السلوك السلبي عند الفرد نتيجة الإنطفاء الذي يحدثه غياب التعزيز ، وعليه فالإحتراق النفسي مرتبط ارتباطا إيجابيا بنقص التدعيم أو التعزيز في بيئة الفرد ؛ بمعنى غياب كفاءة العامل على مجهوده ، سواءا كانت مادية أو معنوية ، اجتماعية أو مهنية ، وهكذا قد يتوقف هذا الفرد عن العمل أو ينقص من مردوديته أو نوعيته ، فيصبح حينئذ عاملا غير فعال ، مما يعرضه للإنسحاب المهني ويعرضه للوقوع في حلقة الإحتراق النفسي .

وعلى ضوء قوانين هذه النظرية دائما ، فإن تغلب الفرد على الأحداث والخبرات الضاغطة يتوقف على مدى إدراكه لقدراته التي تنمو من خلال الخبرات التي يتعلمها في حياته ، كما يمكن استخدام فنيات تعديل السلوك كالتعزيز وزيادة دعم الفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغوط .

4- النظرية المعرفية:Cognitivisme

يرى أصحاب النظرية المعرفية ، أن السلوك الإنساني ليس محددا بموقف مباشر فالمعرفة عامل يتوسط الموقف والسلوك ، فالفرد يفكر بالموقف ثم يستجيب له حسب طبيعة فهمه وإدراكه له ، وهكذا نرى أن النظرية المعرفية أعطت للفرد درجة من الإستقلالية عن بيئته في سلوكه وتفكيره، لكن ليست الإستقلالية التامة ، فالمعرفية تفسر الإضطرابات النفسية من خلال التصور المعرفي للبناء الإنفعالي للإنسان وعلاقته بالعمليات المعرفية، لذا فإن حدوث أي خلل او اضطراب في ذلك التصور يؤثر في جوانب الشخصية الأخرى مثل : العمليات المعرفية كالإدراك ، التذكر والتفكير، إضافة إلى جوانب أخرى كالجانب النفس ، حركي مثلا ، وينظر بياجيه Piaget إلى الإنسان نظرة ايكولوجية ؛ أي بوصفه جزء لا يتجزا من البيئة، فهو يؤثر ويتأثر بها ، كما يتأثر تفاعله مع بيئته بما يسمى بالمخططات schémas ، التي تكونها بنى معرفية موروثة وهي تعمل بمثابة إدراكات توجهه للإتصال مع البيئة، والتي تتأثر بخبرات الطفولة ، فإذا كانت هذه الخبرات سلبية تكون نظرة الفرد سلبية للذات والعالم والمستقبل، مما يولد لديه استعداد للإصابة بالإضطرابات، لاسميا عندما يواجه ضغوطا.

- وبناءا على ذلك تؤكد Cedoline(1982)على أن الإحتراق النفسي عند الفرد هو ناتج عن إدراكه السلبي للموقف وكذا دافعيته المنخفضة (Cedoline,1982,p65) وبمعنى آخر، فإن الإحتراق النفسي هو نتيجة حتمية للضغط الذي يمكنه أن ينشط المخطط السلبي لدى الفرد ، فتصبح منظومته المعرفية السلبية هي المسيطرة ما يسمح بظهور أعراضه عند الفرد.

5- تعليق عام على تفسير النظريات السابقة:

رغم محدودية انتشار النظرية الجشطلية، إلا أنها ساهمت في تفسير العديد من الإضطرابات النفسية ، من بينها الإحتراق النفسي ، والتي فسرته على أنه في الأساس مرتبط بمشكلات إدراكية للعناصر والعلاقات المكونة للموقف، أو المواقف المؤدية للإحتراق النفسي، أما نظرية التحليل النفسي فتعتبر أن هذا الأخير هو نتاج ضغط طويل على الأنا ، مقابل الحصول على مردودية في العمل سواءا كانت كمية أوكيفية، في حين تبقى الصيغة الآلية التي تطرحها قوانين السلوكية وهي : مثير← استجابة أساسا لتفسير أعراض الإحتراق النفسي ، أي أنه سلوك غير سوي ، متعلم من بيئة غير مناسبة وربطت المعرفية بين متغيري الإدراك وانخفاض الدافعية في إصابة الفرد بالإحتراق النفسي

وهكذا نرى أن هناك تكامل معرفي في تفسير هذه النظريات وفق توجهاتها الإيديولوجية مما طرح تنوعا وثراءا أدبيا ونفسيا ، ساهم وسيساهم في تفسير الإحتراق النفسي سواءا في الدراسة الحالية أو دراسات أخرى تتناول هذا الموضوع .

خلاصة:

بعد عرض مختلف النظريات والنماذج المفسرة للإحتراق النفسي ، تبين أن هناك اختلاف بين بعضها في تفسير هذه الظاهرة ، وذلك تبعا للأطر النظرية والإيديولوجية التي تتبناها هذه الأخيرة، نفسية، اجتماعية أو فيزيولوجية، إلاأنه ورغم ذلك فهي تتفق في أن الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة فشل الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة، واستعمال استراتيجيات غير فعالة. فانطلاقا من الإختلاف الذي ظهر في تفسيرات هذه النظريات والنماذج، تبين أن مصادر الإحتراق النفسي تتنوع وتختلف، فمنها ما يركزعلى بيئة العمل السلبية والمحبطة، ومنها ما يعطي أهمية لشخصية الفرد ، قدراته وفشله في تحقيق حاجاته وذاته من خلال عمله، كما برز الإختلاف أيضا في الجانب المتعلق بالمتغيرات الديمغرافية وأهميتها ودورها في الإصابة بالإحتراق النفسي ، ولكن ما يمكن استنتاجه هو أن جميع هذه النظريات والنماذج أكدت على أن الإحتراق النفسي هو محصلة أو مخرجا سلبيا للتفاعل الدينامي بين خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية.

الفصل الرابع : منهجية واجراءات الدراسة

أولا : الدراسة الاستطلاعية

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

2- مكان ومدة الدراسة الاستطلاعية

3- عينة الدراسة الاستطلاعية وخصائصها

4- أدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها

5- أساليب التحليل الاحصائي

6- نتائج الدراسة الاستطلاعية

ثانيا: الدراسة الأساسية

1- منهج الدراسةالأساسية

2- مكان ومدة الدراسةالأساسية

3- عينة الدراسة الأساسية وخصائصها

4- حدود الدراسةالأساسية

5- متغيرات الدراسةالأساسية

6- ظروف اجراء الدراسة الأساسية

7- الأساليب الاحصائية المستعملة

تمهيد :

بعد الانتهاء من التغطية النظرية لموضوع الدراسة تناولت الباحثة في هذا الفصل أهم الإجراءات والخطوات المنهجية لدراسة فرضيات دراستها انطلاقا من الدراسة الإستطلاعية والتي تضمنت بصفة أساسية التعريف بأداة الدراسة ودراسة خصائصها السيكومترية ، ثم جاءت بعدها الدراسة الأساسية ، من خلال مجموعة من الخطوات أهمها اختيار عينة الدراسة وتحديد خصائصها وفقا لفرضيات البحث المطروحة ، التعريف بمنهج الدراسة وأدواته وأهم الأساليب الإحصائية المستعملة لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات.

أولا: الدراسة الاستطلاعية :

1- أهداف الدراسة الإستطلاعية :

من المبادئ المنهجية الأساسية أن تسبق الدراسة الأساسية، دراسة استطلاعية يهدف الباحث من خلالها إلى ضبط جوانب عديدة من دراسته، فهي تعتبر الصورة المصغرة للبحث ، وهي تهدف إلى اكتشاف الطريق و استطلاع معالمه أمام الباحث قبل أن يبدأ التطبيق الكامل للخطوات التنفيذية (محمد خليفة بركات، 1984، ص73). ومن جملة الأهداف التي سعت الباحثة إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة ما يلي :

- إمكانية إعادة النظر في كيفية طرح مشكل الدراسة ، ما يتيح للباحثة إيجاد الصياغة النهائية لفرضيات الدراسة، والتأكد من أنها قابلة للإختبار.
- التعامل المباشر مع عينة الدراسة، والتقرب منهم، لمعرفة مدى استعدادهم للتجاوب مع أهداف الدراسة.
- تحديد أداة الدراسة المناسبة لقياس مستويات الاحتراق النفسي معلمي الأقسام النهائية واستكشاف كيفية تعامل أفراد العينة مع هذه الأداة، قصد اكتشاف وتدوين الصعوبات المتعلقة بتطبيقها من حيث فهم فقراتها وصياغتها اللغوية من أجل تبسيطها أو إعادة صياغتها لتصبح سهلة وواضحة الفهم .
- اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (دراسة الخصائص السيكومترية)
- تحديد عينة الدراسة وحجمها المناسب لتحقيق الأهداف الأساسية للدراسة والتعرف على بعض خصائصها تفاديا لبعض الصعوبات التي قد تقع فيها الباحثة في دراستها الأساسية.

2- مكان ومدة إجراء الدراسة الاستطلاعية :

أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة من شهر اكتوبر إلى شهر ديسمبر2015 ، حيث دامت حوالي ثلاثة أشهر، قمنا خلالها بزيارات ميدانية لبعض المؤسسات التربوية التابعة لولاية تلمسان، حيث مكنتنا هذه الزيارات بإجراء مقابلات

فردية مع بعض المعلمين وأحيانا أخرى تكون عبارة عن مقابلات جماعية وذلك في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط، ثانوي) ، وكان الهدف من خلال ذلك معايشة المعلمين والتعرف على الواقع المهني والمناخ التنظيمي السائد في المؤسسات التربوية الجزائرية، وقد صادفت هذه الزيارات دخول الأساتذة من العطلة الصيفية بعدما عاشوا عاما دراسيا مشحونا ، شهد العديد من الإضرابات المتكررة خاصة بالطور الثانوي ، نتيجة التراكمات والضغوطات التي يعاني منها المعلم سواء ما اتصل بالسياسة التربوية والإصلاحات الجديدة أو بالجانب المادي ، هذا ما أكد لنا أن المعلم يعيش مشاكل مهنية انعكست حتماعلى الجانب النفسي لديه .

3- عينة الدراسة الإستطلاعية وخصائصها :

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 100 معلما ومعلمة تابعين لمديرية التربية و التعليم لولاية تلمسان، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مختلف الفئات العمرية يمثلون الأطوار التعليمية الثلاث (الابتدائي، المتوسط ،الثانوي)، وهنا استبعدت الباحثة المعلمين والمعلمات ذوي خبرة مهنية أقل من سنة، المؤقتين والموظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل، حيث كانت الباحثة تشرح لأفراد العينة أهداف هذه الدراسة والغرض من استعمال مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي وكيفية الإجابة على بنودها، وتحفيزهم على المشاركة في تثمين نتائج هذه الدراسة من خلال الإجابة بكل صدق وموضوعية على بنود الأداة وسنوضح فيما يلي توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المتغيرات الشخصية والمهنية للدراسة :

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
الذكور	37	% 37
الاناث	63	% 63
المجموع	100	% 100

من خلال هذا الجدول يتبين أن عينة الدراسة الاستطلاعية متكونة من 37 معلما ما يمثل نسبة 37% من هذه العينة، كما تكونت من 63 معلمة، وهذا ما يمثل نسبة 63% من مجموع عينة هذه الدراسة.

جدول رقم (03) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية%
اقل من 30 سنة	25	% 25
30 – 40 سنة	33	% 33
40 سنة فأكثر	42	% 42
المجموع	100	% 100

فيما يتعلق بمتغير الفئة العمرية، فيبين الجدول أعلاه أن افراد عينة الدراسة الإستطلاعية توزعت كما يلي : 25 % يبلغون من العمر أقل من 30 سنة، في حين تبلغ نسبة أفراد هذه العينة والذين تتروح أعمارهم ما بين 30–40سنة 33%، أما أفراد هذه العينة ، الذين بلغت أعمارهم أكثر من 40 سنة، فقد بلغت نسبتهم 42 %.

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة المهنية:

سنوات الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية %
سنة- 5 سنوات	35	%35
5-10 سنوات	20	% 20
أكثر من 10 سنوات	45	% 45
المجموع	100	% 100

يتوزع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب هذا الجدول كما يلي : 35 % تتراوح خبرتهم المهنية من سنة إلى 5 سنوات، أما من بلغت خبرتهم المهنية ما بين (5-10) سنوات فيمثلون نسبة 20 %، أما النسبة المتبقية وهي ما تعادل 45 % فيمثلها أفراد هذه العينة الذين تراوحت خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات .

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الطور التعليمي

الأطوار التعليمية	التكرار	النسبة المئوية %
الطور الإبتدائي	37	%37
الطور المتوسط	30	% 30
الطور الثانوي	33	%33
المجموع	100	% 100

كما توزع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الطور التعليمي الذي ينتمي إليه هؤلاء الأفراد ، إلى 37% من الافراد يعلمون بالمرحلة الابتدائية، أما أفراد المرحلة المتوسطة فبلغت 30 %، كما بلغت نسبة الافراد الذي يدرسون بالمرحلة الثانوية 33%.

4- أدوات الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

استخدمت الباحثة في دراستها أداة مكونة من قسمين:

- **القسم الأول منها:** يضم استمارة للبيانات العامة عن أفراد العينة، احتوت على المعلومات الشخصية والمهنية التالية : السن، الجنس ، سنوات الخبرة المهنية والطور التعليمي وهي استمارة من إعداد الباحثة.
- **القسم الثاني منها :** يضم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI)

4-1- تعريف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي :

من خلال الاطلاع على الموروث الادبي حول الاحتراق النفسي وانطلاقا من فرضيات البحث وأهدافه، كان لابد ان تختار الباحثة أداة الدراسة المناسبة لتحقيقها فاستقر الامر باختيارها ل: مقياس ماسلاش وجاكسون (1981) MBI الذي استخدمه العديد من الباحثين وهذا ما اقرته معطيات الدراسات السابقة والتي اعتمدت في اغلبيتها على هذه الاداة لقياس الاحتراق النفسي عند فئات مختلفة من المجتمع ومنهم فية المعلمين .

استخدمت الدراسة الحالية، الصورة المعربة لمقياس ماسلاش وجاكسون (1981) التي ترجمها وقننها العديد من الباحثين في العالم العربي نذكر منهم: داوني والكيلاني (1989) مقابلة وسلامة (1993) الطحانية والوابلي (1995) وغيرهم وقد صمم المقياس من طرف الباحثين ليطبق اصلا في البيئة الامريكية على العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية والانسانية (التعليم، الأمن، الصحة....) وذلك لتحديد مستوى تعرضهم للاحتراق النفسي ويرمز له بـــ Maslach Burnout Inventory- MBI

أ- **ابعاد المقياس وفقراته:**

يتكون المقياس من 22 فقرة موزعة على ثلاثة ابعاد فرعية هي :

اولا: بعد الاجهاد الانفعالي : وهو يقيس مستوى الاجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الفرد نتيجة الجهد المبذول لمساعدة فئة معينة وهو يتكون من (09) فقرات .

ثانيا : تبلد المشاعر : يقيس هذا البعد قلة الاهتمام واللامبالاة والشعور السلبي نتيجة العمل مع فئة معينة من المجتمع وهو يتكون من 05 فقرات

ثالثا : بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي : هو بعد يقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضى عن عمله وهو بدوره يتكون من 08 فقرات .

و يبين الجدول التالي ارقام الفقرات موزعة حسب انتمائها لكل بعد من ابعاد المقياس الثلاث .

جدول رقم (06): ارقام الفقرات موزعة على الابعاد الثلاثة للصورة المعربة لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي .

الابعاد	الفقرات	المجموع
الاجهاد الانفعالي	1،2،3،6،8،13،14،16،20	09
تبلد المشاعر	5،10،11،15،22	05
نقص الشعور بالانجاز	4،7،9،12،17،18،19،21	08

و لقد تمت صياغة الفقرات على شكل عبارات تسال الفرد عن شعوره نحو مجموعة من السلوكيات المتصلة بمهنته حيث يطلب من المفحوص قراءة كل عبارة من العبارات والاستجابة لها حيث عادة ما تكون الاستجابة لكل فقرة من الفقرات مرتين ، مرة تشير الى تكرارا الشعور بالاحتراق النفسي الذي يقع على تدرج بين (0–6 درجات) ومرة اخرى على شدة الشعور والذي يتراوح ما بين (0–7 درجات). وبما ان هناك العديد من الدراسات السابقة التي اشارت الى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاستجابة لتكرار الشعور وشدته ، كما كشف عنه دراسة ماسلاش وجاكسون Maslach et Jakson (1986) ودراسة اوانايكي وشواب Iwanaiki et Schwab (1981) ودراسة السرطاوي (1997) حيث اشارت نتائج هذه الدراسات التي استهدفت الكشف عن البناء العاملي للمقياس والى تشبع فقراته وفقا للاستجابات المتعلقة بالتكرار والشدة بعامل واحد مما يؤكد ان كلا من التكرار والشدة هما انعكاس للاخر وان استخدام احدهما كاف للتحليل لهذا اقتصرت الدراسة الحالية

على استخدام الاستجابة لتكرار الشعور بالاحتراق النفسي وهذا ما اوصت به العديد من الدراسات العربية كدراسة :القريوتي (2006) ودراسة الفريحات (2010) وأخرى أجنبية كدراسة ماسلاش وجاكسون (1996) ودراسة وارلي Worly (2008) .

ب- تصحيح مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي :

إن البدائل المتاحة للاجابة عن الفقرات تتراوح بين (0 – 6 درجات)، أي أن الإجابة عن الفقرات تتراوح بين "أبدا" إلى "كل يوم" ، حيث يطلب من الفرد وضع علامة في الخانة المناسبة، وبما أن فقرات البعدين الأول والثاني هي فقرات سلبية تكون بدائل الفقرات على هذين البعدين كالتالي :

جدول رقم (07): بدائل الفقرات السلبية (البعد الأول والثاني):

كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
6	5	4	3.	2	1	0

و بما أن فقرات البعد الثالث إيجابية، فقد تم عكس درجات المفحوصين على هذا البعد لتصبح بنفس اتجاه البعدين الأوليين وتصبح بدائل الفقرات الخاصة بالبعد الثالث على النحو التالي :

جدول رقم (08) : بدائل الفقرات الايجابية (البعد الثالث)

كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
0	1	2	3	4	5	6

وفي الأخير ، يتم جمع إجابات كل بعد على حدى ، وهذا للحصول على درجات كل بعد واستنتاج مستوى الاحتراق النفسي كما هو موضح في الجدول الأتي:

جدول رقم (09) : تصنيف الدرجات على الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش للإحتراق النفسي

المستوى / الأبعاد	منخفض	معتدل	مرتفع
الإجهاد الانفعالي	0-17	18-29	30 فما فوق
تبلد المشاعر	0-5	6-11	12فما فوق
نقص الشعور بالإنجاز	40 فما فوق	34-39	0-33

من خلال الجدول يتبين أن مستوى الإحتراق النفسي يكون مرتفعا أو عاليا عندما يحصل الفرد على درجات عالية على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر ودرجات منخفضة على بعد تدني الشعور بالإنجاز، في حين يكون مستوى الإحتراق النفسي متوسطا أو معتدلا إذا كانت الدرجات على الأبعاد الثلاثة متوسطة، أما الإحتراق النفسي المنخفض فيحصل عليه الفرد عندما تكون درجاته منخفضة على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر ومرتفعة على البعد الثالث.

4-2- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

لابد من الإشارة أن الخصائص السيكومترية لهذه الأداة قد تم دراستها من طرف صاحبتا المقياس وهما : ماسلاش وجاكسون (1981)، حيث قامتا بحساب معامل الإتساق الداخلي باستخدام معادلة (α) لكرونباخ بالنسبة للأبعاد الثلاثة للمقياس كالتالي : (رحمون ، مرجع سابق ، ص72)

- الإجهاد الإنفعالي : α=0.90
- تبلد المشاعر :α=0.79
- تدني الشعور بالانجاز α=0.71

وقد كانت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين الى أربع أسابيع على المستويات الثلاث للمقياس كالاتي :

-0.82 بالنسبة للإجهاد الإنفعالي

- 0.60 بالنسبة لتبلد المشاعر

- 0.80 بالنسبة لتدني الشعور بالإنجاز

كما بينت معاملات الثبات الزمني بالنسبة للمستويات الثلاثة للمقياس على الترتيب 0.61، 0.56، 0.59 بعد مرور سنة

- أما فيما يخص الصدق العاملي فقد اخضعت المعطيات للتحليل العاملي بتدوير الفاريماكس والذي كان يقدر ب : 0.86
- و جاءت معاملات التناسق الداخلي بالترتيب 0.88، 0.63، 0.78 بالنسبة لمستويات الإجهاد الإنفعالي تبلد المشاعر وتدني الشعور بالانجاز .
- أما لمستويات الصدق التناسقي، فقد أظهر المقياس ارتباطات دالة تتراوح ما بين 0.38 الى 0.67 مع مقاييس الصحة العقلية بما فيها مقياس الإكتياب ومقياس الضغط النفسي (المرجع السابق، ص73)
- كذلك فإن ماسلاش وجاكسون قامتا باستخراج الصدق التمييزي للمقياس وقد أظهرت النتائج دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي متدني واحتراق نفسي عالي (المرجع السابق ، نفس الصفحة).

4-3- دراسة صدق وثبات مقياس ماسلاش في الدراسة الحالية :

1-صدق المقياس :

1-1- صدق المحكمين :

يقصد بالصدق ، أن يقيس الاختبار فعلا القدرة ، السمة الإتجاه أو الإستعداد الذي وضع لقياسه، وللتأكد من صدق أداة الدراسة؛ اعتمدت الباحثة على طريقة الصدق الظاهري لقياس مستويات الإحتراق النفسي لماسلاش أو ما يسمى بصدق المحكمين أو

الصدق المنطقي وذلك بعرضه على مجموعة من الأساتذة، وجاء الجدول التالي ليوضح أسماء الأساتذة المحكمين :

جدول رقم (10): قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

اسم الأستاذ المحكم	التخصص	الدرجة العلمية	الجامعة
-بكري عبد الحميد	علم النفس	استاذ محاضر"ا"	سعيدة
-لكحل مصطفى	علم النفس	استاذ محاضر"ا"	سعيدة
-بشلاغم يحي	علم النفس	استاذ التعليم العالي	تلمسان
-حاجب سلسبيل	علم النفس	استاذ محاضر "ب"	تلمسان
-بن عصمان جويدة	علم النفس	استاذ محاضر "ا"	تلمسان
-صوفي عبد الوهاب	علم النفس	استاذ محاضر "ب"	تلمسان

و قد جاءت نتائج إجابات المحكمين من حيث قبول ورفض عبارات المقياس كالاتي :

جدول رقم (11): نتائج عرض بنود مقياس ماسلاش على الأساتذة المحكمين

العبارات	بعد الاجهاد الانفعالي						العبارات	بعد تلبد المشاعر						العبارات	بعد نقص الشعور بالانجاز						
	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	التعديل		0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	التعديل		0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	التعديل
1					+		5					+		4					+	
2					+		10					+		7					+	
3					+		11					+		9					+	
6					+		15					+		12					+	
8					+		22					+		17					+	
13					+									18					+	
14					+									19					+	
16					+									21					+	
20					+															

بعد أن تم الحصول على إجابات الأساتذة المحكمين حول المقياس ، تأكدت الباحثة من أن كل البنود جاءت معبرة ومقبولة، وعليه قد يكون ستة من المحكمين قد وافقوا على جميع بنود هذا المقياس، وعلى ضوء الملاحظات المسجلة تحصل المقياس على نسبة إتفاق بلغت 100% على كل عبارة، وأصبح المقياس في حالته النهائية صادقا إلى حد كبير .

1-2 - صدق المقياس بطريقة الإتساق الداخلي

قامت الباحثة بحساب الإتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وبين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها :

جدول رقم (12) : يوضح معامل ارتباط عبارات البعد الأول مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	رقم 01	0.58	0.01
02	رقم 02	0.10	0.01
03	رقم 03	0.63	0.01
04	رقم 06	0.46	0.01
05	رقم 08	0.61	0.01
06	رقم 13	0.70	0.01
07	رقم 14	0.53	0.01
08	رقم 16	0.58	0.01
09	رقم 20	0.70	0.01

يتضح من الجدول رقم (12)، أن معاملات الإرتباط بين البنود والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (0.10-0.70) للبعد الاول وهو الإجهاد الإنفعالي وهي جميعها دالة عند مستوى دلالة 0.01، ماعدى العبارة رقم 02 .

جدول رقم (13): يوضح معامل ارتباط عبارات البعد الثاني مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	البنود	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	رقم 05	0.72	0.01
02	رقم 10	0.81	0.01
03	رقم 11	0.71	0.01
04	رقم 15	0.76	0.01
05	رقم 22	0.68	0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (13)، أن معاملات ارتباط البنود والدرجة الكلية للبعد الثاني وهو تبلد المشاعر، تراوحت ما بين (0.68– 0.81)، وهي دالة عند مستوى دلالة 0.01 .

جدول رقم (14): يوضح معامل ارتباط بنود البعد الثالث مع الدرجة الكلية للمجال

الرقم	البنود	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	رقم 04	0.68	0.01
02	رقم 07	0.60	0.01
03	رقم 09	0.48	0.01
04	رقم 12	0.64	0.01
05	رقم 17	0.77	0.01
06	رقم 18	0.69	0.01
07	رقم 19	0.61	0.01
08	رقم 21	0.58	0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (14)، أن معاملات ارتباط البنود والدرجة الكلية لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، تراوحت ما بين (0.48–0.77)، وهي جميعها دالة عند مستوى دلالة 0.01 ، وبالتالي فقد جاءت جميع المعاملات سواءا فيما يخص بعد

الإجهاد الإنفعالي تبلد المشاعر أو نقص الشعور بالإنجاز الشخصي دالة عند 0.01 ، وهذا ما يؤكد أن عبارات المقياس متمساكة وكل منها تنتمي للبعد الذي تضمنها .

جدول رقم (15): يوضح معامل الإرتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	المقياس ككل	نقص الشعور بالانجاز الشخصي	تبلد المشاعر	الاجهاد الانفعالي
الإجهاد الانفعالي	0.76**	0.26	0.49**	.
تبلد المشاعر	0.85**	0.59**	.	
نقص الشعور بالإنجاز	0.76**	.		

****دالة عند مستوى 0.01**

من خلال الجدول ، يتبين أن معامل الإرتباط بين بعد الإجهاد الإنفعالي والدرجة الكلية للمقياس قدر ب: 0.76، في حين قدر معامل الإرتباط بين بعد تبلد المشاعر والدرجة الكلية لمقياس ب: 0.85 ، أما معامل الإرتباط بين نقص الشعور بالإنجاز والدرجة الكلية للمقياس فقدر ب: 0.76 ، وأن جميع هذه المعاملات دالة عند 0.01 وهذا يشير إلى أن بنود المقياس متماسكة، وأبعاده متناسقة وتشترك جميعها في قياس الإحتراق النفسي .

و بما أن جميع معاملات قيم الإرتباط، سواءا بين البنود والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، أو بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس جاءت دالة عند مستوى 0.01، فهذا يعتبر مؤشرا على صدق مقياس الاحتراق النفسي ل : ماسلاش

2-ثبات المقياس :

2-1-طريقة التطبيق واعادة التطبيق :

من اجل التاكد من ثبات المقياس تم تطبيقه على عينة موضوع الدراسة وذلك بالاعتماد على طريقة التطبيق واعادة التطبيق (test-r-test) بعد مدة زمنية قدرت ب: (15يوما) حيث كان معامل الارتباط بين درجات الاختبار لاول مرة والمعبر عنها ب (س) ودرجة الاختبار بعد اعادة تطبيقه والمعبر عنها ب (ص) وقد كان معامل الارتباط بيرسون مساويا ل (0.86) ومعامل التصحيح لسيرمان براون مساويا ل : (0.93) ان هذه النتيجة تبين ان معاملات ثبات هذا المقياس بلغت درجة عالية وعليه يمكن اعتبارها صالحة لإجراء هذه الدراسة

2-2- ثبات المقياس بطريقة الفا (α) لكرونباج cronbach

اعتمدت الباحثة أيضا لحساب ثبات المقياس على طريقة معامل كرونباج ألفا لأنها مناسبة لطبيعة هذا المقياس؛ والذي تتعددت فيه اختيارات الإجابة،على أن يجيب الفرد على كل بند مرة واحدة وقد جاءت نتائج معادلة ألفا لكرونباك للمقياس ككل ولكل بعد من أبعاده كالتالي:

جدول رقم (16): يوضح معامل الثبات بمعادلة الفا لكرونباخ

الأبعاد	عدد العبارات	قيم (α) لكرونباخ
الإجهاد الانفعالي	09	0.72
تبلد المشاعر	05	0.79
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	08	0.78
المقياس ككل	22	0.85

يتضح من خلال الجدول، أن معامل الثبات بمعادلة (α) لكرونباخ بلغ (0.85) للمقياس ككل، و0.72 لبعد الإجهاد الإنفعالي، 0.79 لبعد تبلد المشاعر، و0.78 لبعد نفص الشعور بالإنجاز الشخصي، وهي قيم تختلف عن تلك التي تحصلت عليها

ماسلاش وجاكسون الا أنها تبقى متقاربة فيما بينها، فيما يخص البعد الأول والثالث، في حين بينت هذه النتائج أن قيمة معامل ثبات البعد الثاني(تبلد المشاعر) جاءت مساوية تماما للقيمة التي تحصلت عليها الباحثتان ماسلاش و جاكسون خلال دراستهما للخصائص السيكومترية للمقياس، و التي أشارت إليها الباحثة من خلال عنصر سابق من هذا الفصل.

2-3- ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية :

في هذه الطريقة ، قامت الباحثة بتقسيم المقياس إلى نصفين: النصف الأول للبنود ذات الأرقام الفردية والنصف الثاني ضم البنود ذات الأرقام الزوجية ، حيث حصلت الباحثة على معامل ارتباط قدر ب : (0.73)، وبتطبيق معادلة سبيرمان –براون لتعديل ثبات المقياس ، بلغ معامل الإرتباط (0.84)، وهذا معامل ثبات عالي ومعقول لتطبيق المقياس على عينة الدراسة الحالية.

جدول رقم (17): يوضح نتائج معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

الأبعاد	معامل الثبات — split ralf coeficient	بعد التعديل بمعادلة سبيرمان –براون
الإجهاد الانفعالي	0.52	0.68
تبلد المشاعر	0.68	0.81
نقص الشعور بالإنجاز	0.64	0.78

يتضح من خلال الجدول رقم (17)، أن درجة الإرتباط لكل بعد تراوحت ما بين (0.68-0.84)، مما يدل على أن العلاقة الإرتباطية بين الفقرات قوية جدا، مما يؤكد ثباته.

من خلال دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس "ماسلاش "للاحتراق النفسي استنتجت الباحثة أنه يتوفر على درجة قبول من الصدق وذلك بعد تطبيقه على عينة من معلمي الطور الابتدائي ، المتوسط والثانوي باستخدام طرق مناسبة لذلك من صدق

المحكمين وطريقة الإتساق الداخلي، كما أنه يتمتع بدرجة عالية من الثبات وذلك بعد تطبيقه على نفس العينة باستخدام طرق مناسبة بهدف التأكد من ذلك؛ كطريقة التجزئة النصفية ، وحساب معادلة (α) لكرونباخ .

5- أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة:

من أجل تحقيق أغراض هذه الدراسة، اعتمدت الباحثة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة بيانات الدراسة الحالية، وهذا باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية(spss17)(Statistical package for social science) و هذه الأساليب تتمثل في :

- استخراج التكرارات و النسب المئوية لوصف خصائص العينة.
- حساب المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية.
- معامل ارتباط بيرسون و سبيرمان براون لحساب الصدق بالتجزئة النصفية.
- معامل التصحيح لسبيرمان.
- معامل ألفا لكرونباخ لحساب ثبات أداة الدراسة.
- تحليل التباين الأحادي(One way Anova) للكشف عن دلالة الفروق بين مستويات الإحتراق النفسي و كل من متغير الجنس، السن، الخبرة المهنية و كذا الطور التعليمي.

6- نتائج الدراسة الإستطلاعية :

ترتبت عن هذه الدراسة مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

- التعرف على ميدان الدراسة، و التقرب أكثر من أفراد عينتها ومعرفة بعض خصائصهم.

- التأكد من الطرح الصحيح لإشكالية الدراسة وإمكانية اختبارها ميدانيا.
- تمتع أداة الدراسة بخصائص سيكومترية عالية ومقبولة تتماشى وتحقيق أهداف هذا البحث.
- الصياغة اللغوية والنحوية البسيطة لبنود الإختبار، ما جعلها سهلة الفهم والاجابة من طرف المعلمين .

ثانيا: الدراسة الأساسية:

1- منهج الدراسة الأساسية:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية ، وانطلاقا من طبيعة موضوعها، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يعتمد على الوصف الكمي لتحديد استجابات أفراد العينة على بنود مقياس "ماسلاش" للإحتراق النفسي والتعرف على مستوياته لدى معلمي الأقسام النهائية وفقا لبعض المتغيرات الديمغرافية والمهنية (الجنس ، السن ، سنوات الخبرة ، الطور التعليمي)، وذلك انطلاقا من تحديد مشكلة الدراسة ، وضع فروضها اختيار عينة البحث واختيار أساليب جمع المعلومات والبيانات، أو إعدادها ووضع قواعد لتصنيف البيانات، حتى تتسم بعدم الغموض وملائمة الغرض من البحث والقدرة على إبراز أوجه التشابه أو الإختلاف أو العلاقات ذات المغزى، وفي الأخير تحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة (منسي، كامل ، 2002 ، ص 449)

2- مكان ومدة الدراسةالأساسية :

أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين شهر فيفري إلى شهر أفريل 2016 وذلك ببعض المؤسسات التربوية التابعة لمديرية التربية الوطنية بولاية تلمسان، موزعين على المراحل التعليمية الثلاث كما هو مبين في الجدول الاتي :

جدول (18): توزيع المؤسسات التعليمية حسب مكان إجراء الدراسة الأساسية

الإبتدائيات	المتوسطات	الثانويات
ابتدائية ساحي خالد	متوسطة صاري مصطفى	ثانوية ابن زرجب
إ. محمد التلالسي	م. سيدي شاكر–تلمسان	ثا. أحمد بن زكري
إ.الحمري أحمد	م. المقري– تلمسان	ثا. بصغير لخضر
إ. بن يوسف القيسي	م. ابن خلدون– تلمسان	ثا. مليحة حميدو
إ. العربي التبسي	م. دار الحديث– تلمسان	ثا. حامد بن ديمراد
إ. بريكسي نقاسة عبد الغني	م. يغمراسن– تلمسان	ثا. بومشرة
إ. باستور للبنات	م. قارة زعيتري– تلمسان	ثا. ابن طفيل
إ. باستور للبنين	م. التميمي– تلمسان	ثا. الإخوة عطار– شتوان
إ. عفيف الدين التلمساني	م. سليمة طالب – تلمسان	ثا. بوبلنزة– أوجليدة
إ. عليلي	م. حاج سليمان عويشة	ثا. سجاماسي– أبوتشفين
إ.مغيلي	م. الخنساء – إمامة	ثا. ربيعي فاطمة– بوجليدة
إ.زليط	م. مشرنن عبد القادر–عمير	ثا. عمير
إ. محمد زواد	م. عميرات – بن سكران	ثا. سيدي العبدلي
إ. الأبيلي	م. الحبال– أبوتشفين	ثا.الإخوة بوكرابيلة2–
عائشة مديوني	م. ديب محمد– سبدو	سبدو
إ. ابن سايب	م. ابن رشد– الرمشي	ثا. ابن مزروعة– مغنية
إ. خليل عبد السلام	م. بختي– أوجليدة	ثا. ندرومة (2)
إ. مرابط بشير	م. ابن طارق– الرمشي	ثا. بن داود – الرمشي
إ. تشيعلي مصطفى	م. بوهناق (1)	ثا. قاضي عكاشة– صبرة
إ. البشير الإبراهيمي		ثا. بوحميدي طاهر– أولاد
إ.غانم بوجنان		ميمون
إ. ابن باديس		

3- عينة الدراسة الأساسية :

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث ينتمي أفرادها إلى فئة المدرسين القائمين على الأقسام النهائية في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) والبالغ عددهم 175 معلما ومعلمة، يمارسون مهنتهم بمدراس موزعة على بلديات ولاية تلمسان.

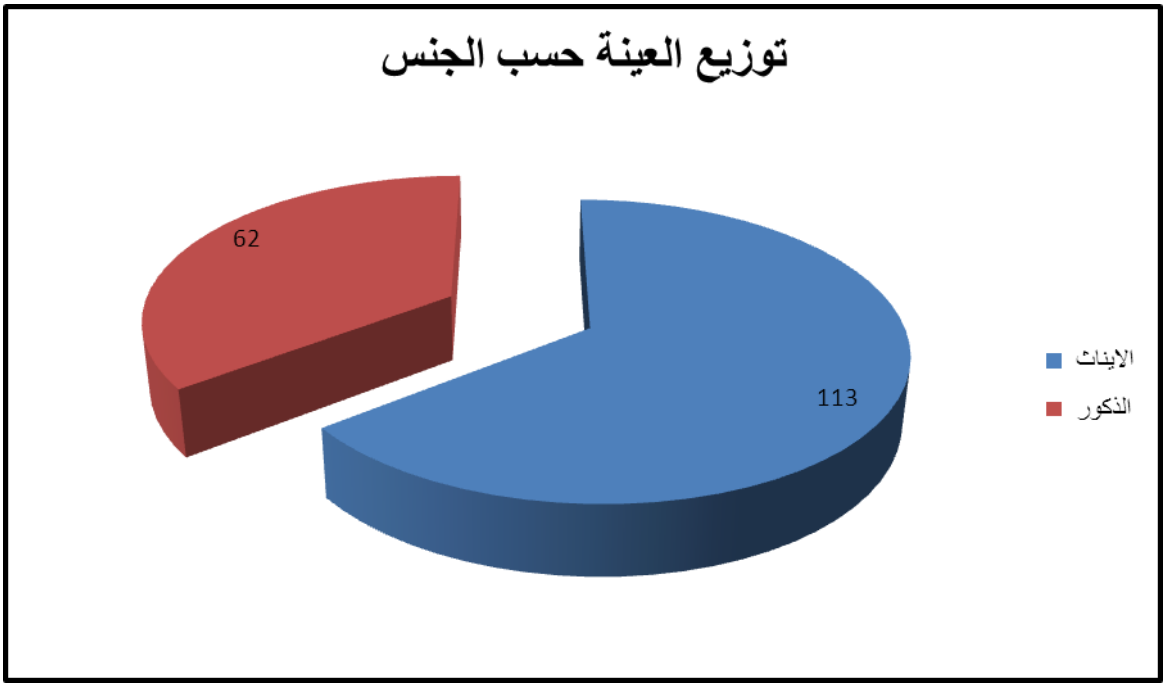
4- خصائص عينة الدراسة الأساسية :

تتميز عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي :

من حيث الجنس:

جدول رقم(19): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
الإناث	113	%65
الذكور	62	%35
المجموع	175	%100



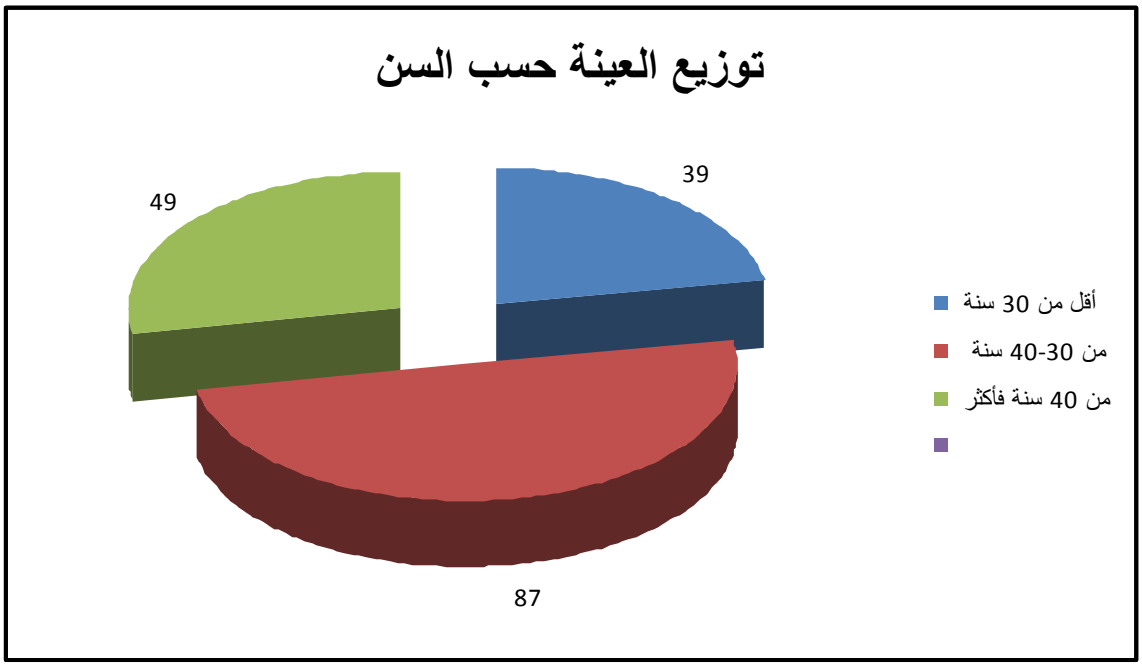
الشكل رقم (09):رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

من خلال الجدول، يتبين أن عينة الدراسة الأساسية تتكون من62 معلما، ما يمثل نسبة 35% من مجموع هذه العينة، كما تكونت أيضا من 113معلمة، و هذا ما يعادل نسبة 65% من مجموع عينة هذه الدراسة.

من حيث السن:

جدول رقم (20): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة العمرية

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30	39	%22
30-40 سنة	87	%50
40سنة فأكثر	49	%28
المجموع	175	%100



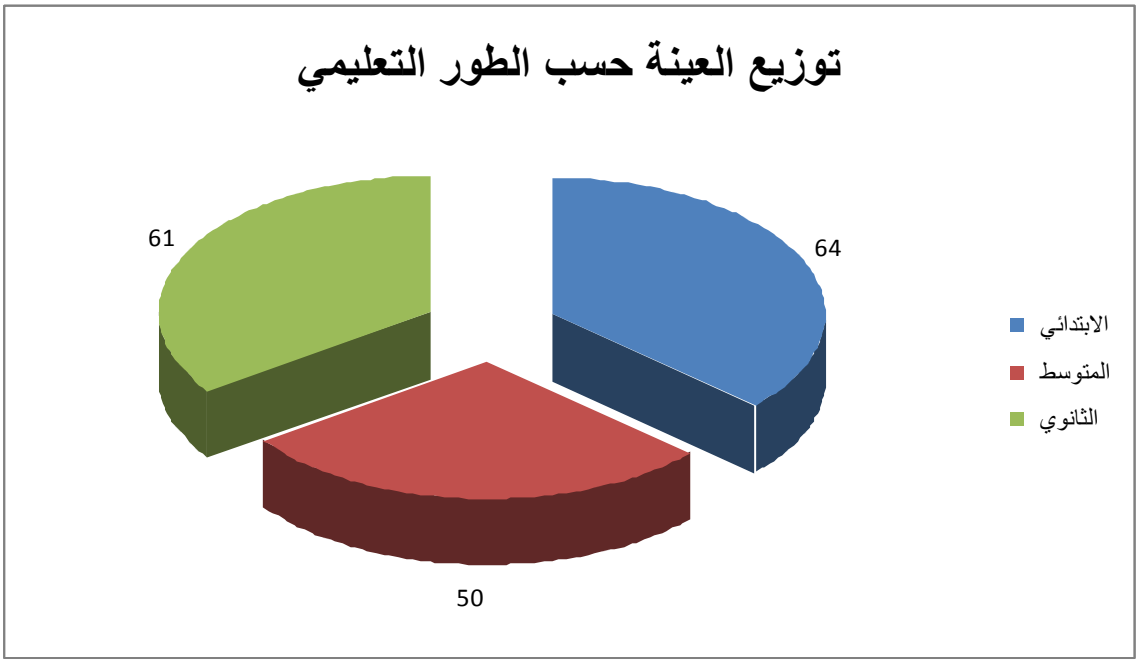
الشكل رقم (10) : رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

توزعت عينة الدراسة الأساسية حسب هذا المتغير كمايلي :39 من أفراد هذه العينة يبلغون من العمر أقل من 30 سنة ، ما يمثل نسبة 22% ،في حين بلغ عدد أفرادها والذين يبلغون من العمر ما بين 30- 40 سنة 87 معلما و معلمة ، و ذلك ما يعادل نسبة 50%أما أفراد العينة الذين يبلغون من العمر أكثر من 40 سنة ، فقد بلغ عددهم 49 معلما و معلمة ، وهذا ما يمثل نسبة 28%

من حيث الطور التعليمي:

جدول رقم (21): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الطور التعليمي

الطور	التكرارات	النسبة المئوية
ابتدائي	64	%36
متوسط	50	%29
ثانوي	61	%35
المجموع	175	%100



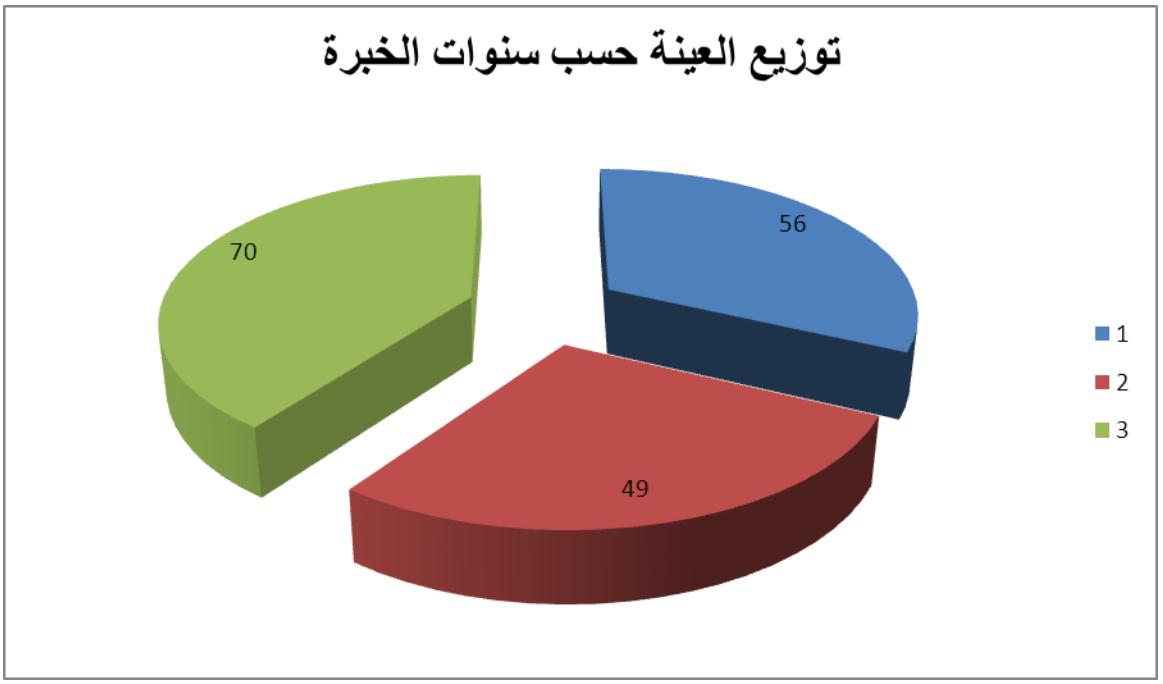
الشكل رقم (11) : رسم بياني لتوزيع عين الدراسة الأساسية حسب الطور التعليمي

يبين الجدول أعلاه، أن 64 فردا من أفراد عينة الدراسة الأساسية، أي ما يعادل نسبة 36% يعملون بالمرحلة الابتدائية، في حين بلغ عدد المعلمين و المعلمات الذين يدرسون بالمرحلة المتوسطة 50 فردا ، ما يمثل نسبة 29%، كما بلغت نسبة المعلمين والمعلمات الذين ينتمون للمرحلة الثانوية 35% ، أي أن عددهم بلغ 61 فردا من المجموع الكلي لأفراد هذه العينة.

من حيث سنوات الخبرة المهنية:

جدول رقم (22): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة المهنية

سنوات الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
سنة – 5 سنوات	56	%32
5 – 10 سنوات	49	%28
أكثر من 10 سنوات	70	%40
المجموع	175	%100



الشكل رقم (12): رسم بياني لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب سنوات الخبرة

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية فقد توزع أفراد الدراسة الأساسية كما يلي: 56 معلما ومعلمة تتراوح خبرتهم المهنية ما بين سنة إلى خمس سنوات ، أما المعلمين والمعلمات الذين بلغت خبرتهم المهنية ما بين (5-10)سنوات فقد بلغ عددهم 49 فردا وهم يشكلون نسبة 28% ، في حين بلغ عدد المعلمين و المعلمات الذين تجاوزت خبرتهم المهنية العشر سنوات ، فقد بلغ عددهم 70فردا ، و هو ما يعادل نسبة 40%.

5- حدود الدراسة الأساسية :

تتحدد الدراسة حالية بمتغيرات عديدة ، حيث أن أي اختلاف في هذه المتغيرات يمكن أن يؤدي الى اختلاف نتائجها وتتمثل عموما فيما يلي :

- **متغيرات بشرية** :تتمثل في عدد أفراد عينة الدراسة المكونة من 175 معلما جمعت بين الجنسين وتباينت من حيث سنوات الخبرة المهنية ،السن والمرحلة التعليمية
- **حدود زمنية** : تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين شهري فيفري وأفريل من سنة 2016
- **حدود مكانية وجغرافية** : تمت هذه الدراسة ببعض الابتدائيات، المتوسطات والثانويات بولاية تلمسان .
- **حدود إجرائية** : تتحدد الدراسة في جانبها الإجرائي بالمنهج المستخدم في الدراسة حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مستويات الاحتراق النفسي بالإعتماد على مقياس "ماسلاش" لقياس هذه المستويات (MBI)، وبعض الأساليب الإحصائية المستعملة حسب طبيعة الفرضيات المطروحة باستخدام حزمة البرنامج الإحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية (spss).

6- متغيرات الدراسة الأساسية:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، وهي تعد من الدراسات الوصفية، وقد تضمنت المتغيرات المستقلة الآتية : الجنس ، السن،الخبرة المهنية والطور التعليمي، أما المتغير التابع فكان الإحتراق النفسي .

7- ظروف إجراء الدراسة الأساسية:

شرعت الباحثة في دراستها الأساسية من خلال :

- زيارة بعض المدارس في المراحل التعليمية الثلاث التي سمح مدراءها بدخول مؤسساتهم ، أما في الحالات التي تعذر على الباحث ذلك فقد قامت بالإتصال بالمعلمين من زملائهم او الإداريين لتطبيق أداة الدراسة .
- بعد أن صيغ المقياس في صورته النهائية وذلك بعد التأكد من خصائصه السيكومترية، تم الشروع في عرضه على عينة الدراسة حيث :
- شرحت الباحثة للمعلمين شفويا ، الغرض من الدراسة ، طريقة ملئ استمارة المعلومات الشخصية والمهنية ، وكيفية الإجابة على فقرات المقياس، كما أكدت وطلبت منهم أن تكون إجاباتهم دقيقة وبعيدة عن العشوائية .

و في الاخير ، استلمت الباحثة أوراق الإجابة وجمعتها لتخضعها للتحليل الإحصائي وفق فرضيات بحثها.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولا: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.

ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأساسية.

2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

4- تفسير ومناقشة نتائج الجزئية الثالثة.

5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.

تمهيد:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية، كما سعت إلى دراسة العلاقة بين هذه المستويات وكل من متغير الجنس السن، الخبرة المهنية والمرحلة التعليمية، ولتحقيق هذه الأهداف، فقد تم تبويب المعلومات واستخدام أساليب إحصائية متعددة، وفيما يلي عرض النتائج التي أسفرت عليها هذه الدراسة كمرحلة أولى من هذا الفصل، ليليها فيما بعد تقديم تفسير ومناقشة لهذه النتائج بناءا على الإطار النظري، نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، ضف إلى ذلك مستوى الدلالة الإحصائية.

أولا: عرض وتحليل نتائج الدراسة

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأساسية :

يختص التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة بالكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية، وللإجابة عن هذا التساؤل، تمت صياغة الفرضية الأساسية على النحو الآتي: يعاني معلمو الأقسام النهائية من مستويات عالية من الاحتراف النفسي وللتحقق من صحة هذا الطرح تم استخراج المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث، الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ثم صنفت هذه المتوسطات حسب المستويات الثلاثة التالية (متدن، معتدل، مرتفع)، كما هو موضح في الجدول رقم (22).

الجدول رقم (23): مستويات الإحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة

البعد	مستوى الإحتراق النفسي	معيار ماسلاش	متوسطات درجات أفراد العينة
الإجهاد الإنفعالي	متدن	17-0	
	معتدل	29-18	27.45
	مرتفع	30 فما وفق	
تبلد المشاعر	متدن	5-0	
	معتدل	11-6	9.61
	مرتفع	12 فما فوق	
نقص الشعور بالإنجاز	متدن	11-0	
	معتدل	23-12	15.86
	مرتفع	24 فما فوق	

نلاحظ من خلال قراءتنا للنتائج الواردة في الجدول رقم (22)، أن متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة، على الأبعاد الثلاث للاحتراق النفسي وهي: الإجهاد الإنفعالي تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز كانت: (28.45)، (9.61)، (15.86)

على التوالي ومن خلال ذلك نستنتج أن معلمي الأقسام النهائية يعانون من مستوى معتدل من الإحتراق النفسي وذلك حسب مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي بجميع أبعاده.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

ولدراسة الفروق بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الإنفعالي، تبل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) وفقا لمتغير الجنس، تم الاعتماد على اختبار "T" لدراسة الفرق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس.

جدول رقم (24): مستويات الإحتراق النفسي حسب متغير الجنس

الأسلوب		ن = 175				
المتغيرات		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الانهاك الانفعالي	ذكور	27.75	11.64	0.63	173	0.50
	إناث	28.84	9.30			
تبلد المشاعر	ذكور	9.75	6.52	0.20		0.84
	إناث	9.53	8.00			
نقص الشعور بالإنجاز	ذكور	16.64	8.76	0.88		0.37
	اناث	15.44	8.34			
الدرجة الكلية	ذكور	53.83	20.79	0.14		0.88
	إناث	53.37	20.98			

يتبين من خلال هذا الجدول، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الإحتراق النفسي، حيث بلغت قيمة "ت" (0.14) بمتوسط حسابي (53.83)، وانحراف معياري قدر بـــــ (20.79) عند أفراد العينة من الذكور، ومتوسط حسابي (53.37) وانحراف معياري (20.98) بالنسبة للإناث، وبمقارنة "T" التجريبية بـــــ: "T" الجدولية يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث تعزى لمتغير الجنس.

حيث أشارت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الإحتراق النفسي بين الذكور والإناث، حيث بلغت قيمة "T" لبعد الإجهاد الإنفعالي (0.63) بمتوسط حسابي (27.75)، وانحراف معياري (11.64) للذكور، أما بالنسبة للإناث فقد بلغ المتوسط الحسابي (28.84) وانحراف معياري (9.30). وبمقارنة نتيجة "T" التجريبية بـــ "T" الجدولية المقدرة بـــ: (2.60) يتأكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى بعد الإجهاد الإنفعالي.

أما فيما يخص البعد الثاني، والمتمثل في تبلد المشاعر فقد بلغت قيمة "T" (0.20) بمتوسط حسابي قدره (9.75) وانحراف معياري مقدر بـــ (6.52) بالنسبة للذكور، أما الإناث فقد بلغ المتوسط الحسابي (9.53) وقدر بالانحراف المعياري بـــ (8.00) وبمقارنة نتيجة "T" التجريبية بـــ "T" الجدولية المقدرة بـــ (2.60) يتأكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاناث والذكور على مستوى بعد تبلد المشاعر.

أما البعد الثالث والمتعلق بتدني الشعور بالإنجاز الشخصي، فقد بلغت قيمة "T" (0.88) متوسطة حسابي قدره (16.64) وانحراف معياري بلغت قيمته (8.76) بالنسبة للذكور ومتوسط حسابي قدره (15.44) وانحراف معياري بلغ (8.34) بالنسبة للإناث، وعليه وبمقارنة "T" التجريبية بـ "T" الجدولية والمقدرة بـــ (2.60) يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإناث والذكور على مستوى بعد تدني الشعور بالإنجاز الشخصي.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

ولدراسة الفروق بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز الشخصي) لدى معلمي الأقسام النهائية وفقا لمتغير السن تم الاعتماد على اختبار تحليل التباين أحادي التصنيف One Way Anova لحساب الفروق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لهذا المتغير، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها.

الجدول رقم (25): تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغير السن

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
الإجهاد الإنفعالي	بين المجموعات	524.61	2	262.30	2.57	0.07
	داخل المجموعات	17500.81	172	101.74		
	الكلي	18025.42	174			
تبلد المشاعر	بين المجموعات	84.32	2	42.16	0.74	0.47
	داخل المجموعات	9701.25	172	56.40		
	الكلي	9785.57	174			
نقص الشعور بالإنجاز	بين المجموعات	304.94	2	152.47	2.14	0.12
	داخل المجموعات	12239.03	172	71.15		
	الكلي	12543.97	174			

من خلال قراءتنا للنتائج الموضحة في هذا الجدول، يتضح أن تحليل التباين الأحادي، يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث، تعزى لمتغير السن، فقد بلغت قيمة "ف" بالنسبة لبعد الإجهاد الإنفعالي 2.57 ، أما فيما يخص البعد الثاني والخاص بتبلد المشاعر فقد كانت قيمة "ف" (0.74) في حين بلغت قيمة "ف" بالنسبة لبعد تدني الشعور بالإنجاز الشخصي 2.14، وقد كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05، ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، الأمر

الذي يدل على أن السن لا يعد من المتغيرات التي تؤثر على مستويات الاحتراق النفسي.

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

لقد صيغت هذه الفرضية لدراسة الفروق بين مستويات الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: (الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي) لدى معلمي الأقسام النهائية وفقا لمتغير سنوات الخبرة المهنية.

وللتحقق من هذه الفرضية، تم الإعتماد على اختبار تحليل التباين أحادي التصنيف One Way Anova، لحساب الفروق في مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث تبعا للخبرة المهنية، وقد جاءت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (26): تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغير الخبرة المهنية

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الاحصائية
الاجهاد الانفعالي	بين المجموعات	471.73	2	235.86	2.31	0.10
	داخل المجموعات	17553.69	172	102.05		
	الكلي	18025.42	174			
تبلد المشاعر	بين المجموعات	785.58	2	392.79	7.50	0.00
	داخل المجموعات	8999.99	172	52.23		
	الكلي	9785.57	174			
نقص الشعور بالإنجاز	بين المجموعات	475.62	2	237.81	3.38	0.03
	داخل المجموعات	1268.35	172	70.16		
	الكلي	12543.97	174			

يتبين من خلال المعطيات الإحصائية الموضحة في هذا الجدول، أن نتائج تحليل التباين أحادي التصنيف، توضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة المهنية عند مستوى دلالة 0.05 بالنسبة فقط لبعد تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، حيث بلغت قيمة "ف" لبعد تبلد المشاعر 7.50 في حين بلغت هذه القيمة بالنسبة لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي 3.38، في حين لم يثبت تحليل التباين أحادي التصنيف وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي بالنسبة لبعد الاجهاد الانفعالي، حيث بلغت قيمة "ف" 2.31، الامر الذي يدل على ان متغير سنوات الخبرة المهنية يؤثر في بعدي تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز فقط.

5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

تناولت الفرضية الجزئية الرابعة من هذه الدراسة، الكشف عن الفروق في مستويات الاحتراف النفسي بأبعاده الثلاث (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالانجاز الشخصي) لدى معلمي الأقسام النهائية تبعا لمتغير الطور التعليمي، ومن أجل ذلك تم الاعتماد أيضا على اختبار تحليل التباين أحادي التصنيف One Way Anova، حيث تم التوصل إلى مجموعة النتائج والتي سيوضحها الجدول التالي.

جدول رقم (27): تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغير الطور التعليمي.

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	الدلالة الاحصائية
الاجهاد الانفعالي	بين المجموعات	186.49	2	931.24	9.86	0.00
	داخل المجموعات	16150.91	171	94.45		
	الكلي	18013.40	173			
تبلد المشاعر	بين المجموعات	559.97	2	279.98	0.24	0.00
	داخل المجموعات	9132.69	171	53.40		
	الكلي	9692.66	173	9692.66		
نقص الشعور بالإنجاز	بين المجموعات	499.08	2	249.54	.055	0.03
	داخل المجموعات	11997.44	171	70.16		
	الكلي	12496.52	173			

يتبين من خلال القراءة الإحصائية لنتائج تحليل التباين الأحادي، والموضحة في الجدول أعلاه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي عند مستوى دلالة 0.05، تعود لأثر متغير الطور التعليمي، إذ بلغت قيمة "ف" بالنسبة لبعد الإجهاد الإنفعالي 9.86 ، أما فيما يخص بعد تبلد المشاعر، فقد بلغت قيمة "ف" 5.24 ، في حين بلغت هذه القيمة بالنسبة لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي 3.55، الأمر الذي يدل على أن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية تتأثر بمتغير الطور أو المرحلة التعليمية التي يدرس بها هؤلاء المعلمين.

ثانيا: تفسيرو مناقشة نتائج الدراسة

بعد عرض نتائج التحليل الإحصائي، وبالإرتكاز على أدبيات البحث، من خلال جانبه النظري، ورصيده المعرفي المتمثل في بعض الدراسات السابقة المتحصل عليها فإنه سيتم تفسير ومناقشة هذه النتائج في إطار فرضياتها على النحو التالي:

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأساسية:

تنص الفرضية الأساسية لهذه الدراسة على ما يلي: يعاني معلمو الأقسام النهائية من مستويات عالية من الإحتراق النفسي ، في حين جاءت نتائج التحليل الإحصائي لتكشف أن معلمي الأقسام النهائية يعانون من مستويات متوسطة من الإحتراق النفسي وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه كل من دراسة داوني وزملائه (1989)، إلا أنها تعارضت معها على بعد الإجهاد الإنفعالي، حيث أشارت دراسة داوني، إلى أن مستوى الإحتراق النفسي عند المعلمين على هذا البعد كانت منخفضة، كما اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من الدبابسة (1993)، دراسة الوابلي (1995) ودراسة الطحانية وعيسى (1996) في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الحرتاوي (1991)، فيما توصلت إليه فيما يتعلق ببعد نقص الشعور بالإنجاز، إذ جاءت نتائجها لتبين وجود مستوى عال من الإحتراق النفسي عند المرشدين التربويين على مستوى هذا البعد، كما تعارضت أيضا مع دراسة عليمات (1993)، التي جاءت نتائجها لتبين أن معلمي التعليم المهني الثانوي يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة عالية، إن إتفاق أو اختلاف نتيجة هذه الدراسة مع كثير من دراسات أخرى، يرتبط بعدة عوامل قد تكون مرتبطة بظروف العمل أو غيرها من العوامل الشخصية، ضف إلى ذلك خصوصية أداة القياس المستعملة في كل دراسة لكن وبالرجوع إلى النتيجة المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة والتي بينت أن معلمي الأقسام النهائية يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي، ولعل وقوع هؤلاء المعلمين ضمن هذا المستوى أي المستوى المعتدل على مستوى مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث، أعطته الباحثة قراءة تحليلية مزدوجة، فهي نتيجة يمكن اعتبارها إيجابية من جهة كون أن هؤلاء المعلمين لم يصلوا بعد إلى الدرجة العالية من الإحتراق النفسي حسب بنود هذا المقياس، ما يؤكد

رغبة ودافعية هؤلاء للوصول إلى تحقيق الأهداف البيداغوجية المسطرة من طرفهم ومن طرف مؤسستهم ،وهي الوصول إلى تحقيق نسب نجاح مرضية لتلامذتهم في الإختبارات النهائية؛ سواء اختبارات شهادة التعليم الابتدائي، المتوسط أاو الثانوي، إلا أن هذه النتيجة تعكس من جهة أخرى الصورة السلبية للحياة المهنية للمعلمين، ما يؤكد وجود صعوبات وعراقيل تحول دون تأدية المعلم لمهامه بصفة إيجابية ولعل الأسباب كثيرة ومتعددة، لمستها الباحثة من خلال زياراتها الميدانية لبعض المدارس بمختلف أطوارها وأخرى أدلى بها المعلمين من خلال مقابلاتهم معها حيث أن المعلم باعتباره الحلقة الأساسية في العملية التربوية، وتحقيق مخرجاتها، حيث أثبتت العديد من البحوث التربوية المعاصرة، أن نجاح عملية التعلم يرجع بنسبة 70% منها للمدرس وحده، بينما يتوقف نجاح 30% الباقية على المناهج والكتب والإدارة (تركي رابح 1990، ص 439، 440) وهي نسبة كبيرة تعطي للمعلم مسؤولية كبيرة في إعداد ونجاح الأجيال على عدة مستويات اجتماعية، عقلية، خلقية، وغيرها، وهذه المسؤولية تشكل مصدرا للضغط لدى المدرس في الأطوار التعليمية الثلاث ولاسيما عندما يشرف على أقسام نهائية، حيث يكون مطالب سواءا من طرف المدرسة أو حتى الأولياء أحيانا بتحقيق نجاح أبنائهم، وكأنه هو المسؤول الوحيد عن تحقيق هذا النجاح، وهو المسؤول أيضا عن فشل أو إخفاق البعض منهم، لأن الأولياء يبررون أحيانا هذا الفشل بعدم كفاءة معلم دون الآخر، في حين أن قضية النجاح أو الفشل هي قضية مشتركة بين المؤسسة التعليمية بما فيها المعلم والأولياء، ضف إلى ذلك أن مهنة التدريس لا تتطلب فقط الإعداد الأكاديمي أو المعرفي للفرد المقبل على ممارستها، وإنما تتطلب أيضا الإستعداد النفسي والتوفر على المهارات والخصائص والسمات التي تجعله قادرا على التعامل مع أفراد أطفال ومراهقين يتميزون بفروق فردية متعددة، كما أن واقع المدرسة اليوم أصبح مشبعا بعوامل ضغط كبيرة ومتعددة، وهنا نتحدث عن الظروف المهنية، التي يعمل فيها هؤلاء المعلمين، كآكتظاظ الصفوف، الذي يسبب إرهاقا للمعلم والمتعلم على حد السواء، ما يؤثر على مهام المعلم وتحصيل المتعلم، كما أن المعلمين يشكون من كثافة البرنامج الدراسي، وهذا ما أكد عليه المعلمين سواء في الطور الابتدائي، المتوسط أو الثانوي، لأن المعلم مكلف بإنهاء البرنامج في وقت محدد لأنه أمام امتحانات بعض المواد

الدراسية أحيانا خاصة العلمية منها، تكون صعبة الإستيعاب من طرف التلاميذ أمام عامل الفروق الفردية، ما يستدعي الكثير من الجهد من طرف المعلم، وهنا يجد نفسه ملزما على إنهاء البرنامج بدون قناعة ذاتية منه، ما يشكل له أحيانا تأنيبا للضمير، ضف إلى ذلك وما لمسته الباحثة من خلال زياراتها الميدانية أو مقابلاتها، قلة الوسائل التعليمية أو غيابها تماما خاصة تلك التي تخرج المادة المتعلمة والمعلم على حد سواء من المجرد إلى الملموس، كالمجسمات، الأفلام، الخرائط وغيرها والتي تساعد على رسم صورة ذهنية ومعرفية للمعلومات لدى التلاميذ، خصوصا في الطور الثانوي، هذا ما يجعل المعلم يستغرق وقتا أكثر في الشرح فيعاني من الإجهاد الإنفعالي وشعور بقلة الإنجاز والمردودية ما يعرضه إلى الضغط النفسي، ضف إلى ذلك المهام التي يقوم بها هؤلاء المعلمين خارج المدرسة، من تصحيح للفروض والإمتحانات وتحضير للدروس وذلك على حساب حياتهم الشخصية والأسرية.

كما أن المدرسة مؤسسة تتميز بمناخ تنظيمي خاص، والذي اعتبره أرجريس Argriss (1957)، بمثابة البيئة النفسية للمؤسسة (أحمد محمد عوض بني أحمد، المرجع السابق، ص 45) والذي يضم عدة متغيرات كأسلوب معاملة المديرين لمرؤوسيهم، وفلسفة الإدارة العليا، ونوعية الأهداف التي تبغي المنظمة تحقيقها (المرجع نفسه، ص 44)، كلها

عناصر تؤثر على المردودية الإنتاجية للمعلم، فهو يعمل ضمن شبكة تفاعلية، تميزها علاقات مع الزملاء والمسؤولين، تؤثر أحيانا بطريقة سلبية على رضاه الشخصي والمهني وأحيانا أخرى، قد تؤدي إلى شعوره بعدم الإنتماء للآخر مما يؤدي إلى عدم توافقه النفسي والمهني.

والنقطة المشتركة التي تحدث عنها أغلبية المعلمين، هو الجانب المادي، فهم يرون أن مرتباتهم لا تتناسب أبدا مع الجهود المبذولة من طرفهم، وهم يقارنون ذلك بهمن أخرى ما يجعلهم يعانون من تدني قدراتهم الشرائية، والتي تنعكس سلبا على حياتهم الإجتماعية ككل، ما يجعلهم يبحثون عن مصادر مادية أخرى لتنمية هذه القدرة، ما جعل الكثير منهم يلجؤون إلى الدروس الخصوصية، ما يجعلهم يبذلون جهود مضاعفة تنعكس حتما على مردودهم في المدرسة.

وأمام هذه المشاكل التي لمستها الباحثة من خلال دراستها الميدانية وغياب الصحة المدرسية أو الطب المدرسي أو حتى الإستشارة النفسية داخل المدارس، نجد المعلم يعاني من أعراض نفسية، وأخرى جسمية وغيرها وأحيانا في صمت وقد تصل إلى درجة الإحتراق النفسي بكل أعراضه، فيعاني الإحباط، الإنسحاب، العزلة، بحثا عن الراحة النفسية أو طلب ما يسمى بالتقاعد النسبي أو المسبق، وهذا ما لاحظناه أخيرا، حين طالب المعلمون على لسان مختلف النقابات التي تمثلهم، بالإبقاء على هذا النوع من التقاعد النسبي أو المسبق لهذا القطاع وإدراج مهنة التعليم ضمن المهن الشاقة التي ستستفيد من هذا القانون.

2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الجزئية الأولى من هذه الدراسة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير الجنس.

وقد تبين من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات الخاصة بذلك، أن النتائج جاءت معاكسة لهذا الطرح، حيث أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي تعزى لهذا المتغير، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الوابلي (1995) ودراسة محمد (1995)، في حين اختلفت مع نتائج دراسة عسكر (1986) ودراسة الدبابسة (1993)، واللتان أظهرتا أن المعلمين الذكور هم أكثر تعرضا للاحتراق النفسي من المعلمات، بينما أظهرت نتائج دراسة مقابلة وسلامة (1990) وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الإحتراق النفسي لصالح المعلمات، ورغم إشارة العديد من الدراسات و الباحثين من بينهم بريس و سبيسنسر Price et Spencer إلى أن المرأة قد تكون أكثر عرضة للإحتراق النفسي نتيجة تعارض دورها كعاملة و ربة بيت (خليلي عبد الحليم ، 2006، ص29)، كما أن للمعلمات مسؤولية مزدوجة الأولى تتمثل في المسؤولية الأسرية من إنجاب للأطفال وتربيتهم وغيرها من الأدوار ثم المسؤولية المهنية بكل مهامها وأعباءها، لكن تحصلت الباحثة على النتيجة الحالية، والتي تفسرها من خلال النظرة التي أصبح ينظر لها اليوم لعمل المرأة ، عكس ما كانت عليه في

سنوات ماضية، أين كان المجتمع الجزائري كغيره من المجتمعات العربية، ينظر للرجل الراعي الأول والوحيد للأسرة، وأعطى للذكورية المرتبة الأولى والمسؤولية المادية المطلقة لكن اليوم أصبح دور المسؤولية مزدوج، فلكلاهما نفس الحقوق والواجبات، مهما كانت الصعوبات أو المهام المهنية، التي لا تختلف باختلاف الجنس خصوصا في مهنة التعليم، فللمعلمة نفس دور المعلم داخل المدرسة وخارجها، ضف إلى ذلك أن العمل أصبح بالنسبة للفرد ليس مجرد نشاط يحصل من ورائه المال، وإنما هو تحقيق للذات والمكانة الإجتماعية، وإثبات للكفاءات وهي النظرة التي تحدثت عنها **أيالا بينز Pines** في نموذجها الوجودي، حيث يمثل العمل مجال استثمار للفرد لكل جهوده وطاقاته في خدمة الآخر، فإذا لم يتحصل على مقابل حتى ولو كان معنويا من تقدير أو شكر، دخل في صراع مع ذاته، لأنه يرى انه فشل في تحقيق وجوده.

ضف إلى ذلك فالمرأة وبطبيعتها الحساسة وبشخصيتها المتعاطفة أحيانا تقع في حلقة الضغط، التوتر والإرهاق، لأنها تتعامل مع فئات عمرية من الجنسين تميزهم سلوكات وقدرات متفاوتة، هذه الحلقة كثيرا ما تؤدي بها إلى الإصابة بالإجهاد والاستنزاف الانفعالي.كما ان الرجل ومن خلال الصورة التي ترسم له أحيانا، على انه المسؤول الغير المتسامح أو المتسلط أحيانا، قد تجعل منه يتبنى اتجاهات شخصية وأساليب، لا تعكس حقيقة شخصيته خصوصا في تعامله مع التلاميذ، تعرضت في كثير من الأحيان إلى التجرد من مشاعره ما يشعره ببلادتها وبالتالي شعوره بعدم القدرة على الإنجاز وتحقيق الإنتاج والكفاءة.

كل هذه العوامل التي تبقى فردية، فلا ننسى العوامل المهنية من ظروف مادية أو علاقته والتي تحدث عنها الكثير من الباحثين، من بينهم شيرنس Cherniss الذي اكد في نموذجه على فقدان الفرد التوازن بين موارده الشخصية والموارد التنظيمية، ما يعرضه إلى الإجهاد وفقدان الثقة بالنفس، وبالتالي فالمعلم أو المعلمة سيتأثران بنفس الدرجة بالظروف التنظيمية لبيئة العمل، ما ينعكس سلبا على إنجازهما الشخصي.

3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

تنص هذه الفرضية، على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير السن، ولكن أثبتت المعالجة الإحصائية للمعلومات الخاصة بذلك أن النتائج جاءت معاكسة لذلك، والتي دلت أن السن لا يؤثر تأثيرا دالا في مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية، وقد جاءت العديد من نتائج الدراسات السابقة لتتفق مع دراستنا الحالة، كدراسة بن فرحات عميروش (2008)، و دراسة زاوي امال (2011) ،ضف إلى ذلك نتائج بعض الدراسات العربية والأجنبية كدراسة الوابلي (1995)، دراسة الطحاينة وعيسى (1996)، وكذلك دراسة سنجر Singer (1986)، كما أنها تعارضت مع دراسات أخرى كدراسة ملال خديجة (2009) التي كشفت عن وجود فروق في مستويات الإحتراق النفسي لدى عمال التمريض تعزى لمتغير السن لصالح العمال الأصغر سنا، ودراسة كل من "مونتجمري" Montgomerty (1989)، ودراسة دانيلشك Danylchuk (1993)، في حين تعزو الباحثة النتيجة المتوصل إليها من خلال دراستها إلى أن الشباب المقبلين على الحياة المهنية، يأخذهم طموحهم وحماسهم إلى المبالغة في تصميم مشاريعهم المهنية، ولو بصورة ذهنية، ويرسمون تمثلات وانتظارات كبيرة، وعند البدء في ممارسة مهنتهم يصطدمون بالواقع المهني، وهذا ما تحدث عنه شيرنس Cherniss، وأطلق عليه مصطلح "صدمة الواقع" وبعد فشل الشاب العامل في تحقيق أهدافه المهنية المثالية في كثير من الأحيان، يقع في الشعور بعدم الثقة بالنفس والتشكيك في كفاءته، وحسن أدائه المهني، لأن المبالغة في الحماسة، والإثارة الزائدة تجعل الفرد يستنزف كل طاقاته النفسية والجسمية، فيبدأ بالدخول في أولى حلقات الإحتراق النفسي والتي أشار إليها كل من برودسكي و إدلويش Brodsky et Edelwich (1980)، كما يسعى الشاب في بدايات ممارسته لمهنته، محاولة كسب ثقة مسؤوليه فيكثف من حضوره ونشاطه، محاولة منه لإثبات ذاته وكفاءته، وهذا ما يطلق عليه مصطلـــح Burn-in والذي يشير إلى الضغط الذي يتعرض له العامل قبل ممارسته الفعلية لمهنته ونتيجة للإحباط والإرهاق يصبح حضور الشاب جسما فقط، في حين إذا كان العامل متقدما في السن،

فقد ينتابه شعور بأنه خسر استثماره في مهنته على حساب أمور شخصية أخرى لا تقل أهمية عن مهنته كحياته الأسرية والعلائقية، لأنه لطالما عاش في وهم العمل المثالي، الذي ظن أنه سيحقق له السعادة على جميع المستويات، فيدرك أن العمل ليس بالشيء الوحيد المهم وذات الأولية في حياته، وأن سنه المتقدم لا يسمح بالتضحيات أكثر مقابل ذلك، ما يعرضه لانفعالات سلبية وعدم الرغبة في مواصلة العمل لأن العمل بالنسبة له فقد قيمته التي يسعى للحفاظ عليها.

ضف إلى كل ذلك، أن المعلمين سواء كانوا من الملتحقين الجدد بالمهنة، أو هؤلاء الذين قضوا فترة من عمرهم في ممارسة التعليم، يعيشون نفس الظروف ويواجهون نفس العراقيل، ويشتكون من نفس الصعوبات، ما جعل استجاباتهم لبنود استبيانه "ماسلاش" للإحتراق النفسي تتضارب بدرجة كبيرة.

4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير الخبرة المهنية، وقد تحققت هذه الفرضية من خلال نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات الخاصة بذلك والمبينة في الجدول رقم (21)، وقد أيدت العديد من النتائج الدراسات السابقة هذه النتيجة، كدراسة ملال خديجة (2009) ودراسة الدبابسة (1993) والتي أكدت على وجود فروق دالة إحصائيات في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة بالأردن تعزى لمتغير الخبرة المهنية، ودراسة عادل عبد الله محمد (1995)، حيث بينت أن المعلمات والمعلمين الأقل خبرة، هم أكثر المجموعات احتراقا ونفس النتيجة كشفت عنها دراسة "العقرباوي" (1994) ودراسة السرطاوي (1997).

في حين تعارضت هذه النتيجة مع دراسة عميروش بن فرحات (2008)، دراسة زاوي أمال (2011)، دراسة داوني وزملائه (1989)، دراسة الحرتاوي (1991)، ودراسة كل من الجابري (2000)، وسنجر Singer (1989)، والتي كشفت عن عدم تأثير هذا المتغير على مستويات الاحتراق النفسي مقارنة مع متغيرات ديمغرافية أخرى.

وقد فسرت الباحثة نتيجة دراستها وأرجعتها من خلال مرجعيتها النظرية وأخرى ميدانية إلى أن المعلم من ذوي الخبرة القصيرة وهو في بدايات مشواره المهني، يكون وكأنه متربص، يجهل الصعوبات والعراقيل الموجودة في الميدان، إضافة إلى جهله للقوانين الناظمة للإدارة المدرسية، وضعف علاقته مع عناصر هذه البيئة سواء من المسؤولين أو المشرفين التربويين، أو غيرهم من الزملاء أو حتى التلاميذ، التي تجعله يتعامل معهم بطرق غير بيداغوجية، كل هذا يفرض عليهم بذل الكثير من الجهد والإستنزاف الإنفعالي لتحقيق الرضى الوظيفي، وتحقيق الصورة الإيجابية له أمام الآخرين، سعيا منه للحصول على تقديرهم له.

ومع زيادة سنوات العمل، يكتسب المعلم نضجا وتقدما معنويا ، يحقق من خلاله تفاعلا إيجابيا مع بيئة عمله، من خلال التعرف على مختلف أجزائها والذي تسمح له بتعلم استراتيجيات وفنيات، من أنماط سلوكية أو أساليب معرفية تساعده على مواجهة صعوبات مهنته وأعبائها وتحسين أدائه، وكأن الخبرة المهنية تكون للمعلم جهاز مناعي أو حماية ضد الظروف والمواقف والأحداث السلبية الضاغطة في عمله.

كما أن زيادة الخبرة المهنية، تطور من علاقات المعلم الإجتماعية مع الآخر ما يجعله يحقق الإنسجام والتوافق مع أفراد المنظمة المتواجد بها، كما تعني أيضا الإرتقاء على مستوى السلم الوظيفي، وهذا يعني أيضا زيادة الراتب، ما يساعده على تحقيق الإشباع لحاجاته المادية التي تنعكس حتما بالإيجاب على الناحية النفسية، وعليه واستنادا إلى نموذج هوبفول Hobfoll الخاص بالمحافظة على الموارد، فإن الخبرة المهنية تسمح للمعلم بتطوير أو زيارة امتلاك موارد ووسائل تسمح له بالتقليل من التهديدات، ما يجعله يشكل حاجزا أمنيا ودفاعيا مسبقا ضد المواقف الضاغطة، من خلال نموذجه الذي أطلق عليه اسم استراتيجيات المواجهة المسبقة أوCoping pro-actif.

5- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة :

تنص هذه الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير المرحلة التعليمية، وقد أكدت نتائج الدراسة الحالية، استنادا إلى

المعطيات الإحصائية لهذه الفرضية، وانطلاقا من أن المدرسة، مؤسسة تعليمية تجمعها أهداف عامة في جميع مراحلها التعليمية، إضافة إلى المهام، الواجبات، الأدوار والمسؤولية المهنية، ورغم ذلك فإن الإختلاف قائم وموجود بين هذه المؤسسات باختلاف أطوارها؛ من اختلاف للحجم الساعي أو ساعات العمل وكذا اختلاف المناهج والمقررات والنظم والقوانين التي تسيرها وغيرها، وقد جاءت هذه النتيجة لتتفق مع نتائج العديد من الدراسات السابقة، والتي حاولت بدورها الكشف عن علاقة مستويات الاحراق النفسي بهذا المتغير، كدراسة مقابلة وسلامة (1993)، التي أسفرت عن وجود فروق دالة إحصائيا في درجات الإحتراق النفسي على بعد شدة شعور التدني بالإنجاز وأن معلمي المرحلة الثانوية يعانون من شدة وتكرار الإجهاد بدرجة أعلى من معلمي المرحلتين الابتدائية والاعدادية وفي نفس السياق، أكدت نتائج دراسة عبد الله جاد محمد (2005) هذه النتيجة، حيث كشفت عن وجود اختلاف في مستوى الإحتراق النفسي بين معلمي الطور الإبتدائي والثانوي، ودراسة رحمون أمينة (2011)، التي أكدت وجود فروق دالة إحصائيا بين معلمي المرحلة الابتدائية، المتوسطة والثانوية في متوسطات الاحتراق النفسي، وتعزو الباحثة نتيجة دراستها هذه، إلى عوامل ونقاط عديدة ولعل أهمها: أن اختلاف مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية يرتبط أساسا باختلاف خصائص كل من طبيعة وبيئة العمل، وهذا ما أشار إليه شيرنس Cherniss من خلال نموذجه، الذي أكد فيه على أهمية ودور خصائص بيئة العمل في تطور الإحتراق النفسي لدى الفرد.

وباعتبار أن المراحل التعليمية، تخضع لمبدأ التدرج في الكفاءات وفق برامج مقررة حسب النمو المعرفي، النفسي والجسمي للتلميذ، فالمرحلة الابتدائية هي مرحلة إلزامية وقاعدية يسعى المعلم من خلالها إلى إكساب الطفل مجموعة من المهارات والخبرات الأساسية، والتي تتطلب منه الكثير من الجهد والمهارات على المستوى البيداغوجي والكثير أيضا من الصبر من الناحية الشخصية، ثم تليها المرحلة المتوسطة التي تسعى مقرراتها إلى تنمية وتطوير الكفاءات القاعدية السابقة في مجالات عديدة وذلك قصد مواصلة المسار الدراسي في المرحلة الثانوية، وهي آخر مرحله من مراحل التعليم التي حددتها وزارة التربية الوطنية، لكن تبقى لكل مرحلة خصائصها كما ذكرنا

سابقا، والتي تؤثر على الحالة النفسية والإنفعالية للمعلم، نتيجة العوامل الضاغطة التي تميزها، ففي المرحلة الإبتدائية يجد المعلم نفسه يدرس عدة مواد طول السنة ويشرف على قسم واحد ما قد يخلق لديه ملل وتعب، ولكن في جانب آخر إيجابي فإن الاستمرارية في العمل مع نفس التلاميذ، قد يطلق نوع من الألفة بين التلاميذ والمعلم، وهذا الجانب الإنساني والعلائقي قد يؤثر إيجابا على نفسية المعلم والتلميذ على حد سواء، في حين يشرف معلم المرحلة المتوسطة والثانوية على مادة واحدة، لكن لعدة أقسام وفي تخصصات مختلفة ما يزيد من الأعباء التدريسية، كما يبرز الإختلاف بين هذه المؤسسات من حيث طبيعة العمل الإداري، فالمعلم في المرحلة الابتدائية يتعامل مع مدير المدرسة ونائبه فقط، في حين تتوسع شبكة هذه الإدارة في المرحلتين اللاحقتين ليتعامل المعلم مع المدير، نائبه، المشرف العام و مستشار التوجيه، ما يجعله هو أيضا عنصر من عناصر نجاح المدرسة، وهذا ما يؤكد أيضا أن هذه الأخيرة تحمل طابع البيئة التشاركية الإدارية لكل عناصرها، وأن نجاح أهدافها مرتبط بنجاح تسيير جميع فريقها.

كما أن وجود فروق بين معلمي الأقسام النهائية في مستويات الإحتراق النفسي تبعا للمراحل التعليمية، قد يرجع أساسا إلى وزن الإمتحانات النهائية لكل مرحلة وهنا لا نلغي أهمية هذه الامتحانات، لكن للبكالوريا من الثقل الإجتماعي، السياسي والإعلامي، ما يجعله أكثر ضغطا على معلمي هذه المرحلة مقارنة مع امتحانات شهادة التعليم الإبتدائي أو المتوسط، نضيف إلى كل هذا أن هذا الإختلاف قد يرجع أيضا وربما بدرجة كبيرة حسب الباحثة إلى اختلاف الخصائص العمرية للتلاميذ، ففي المرحلة الإبتدائية يتعامل المعلم مع أطفال تميزهم فروق فردية، وكما نعلم أن العديد من المشاكل الحسية، الحركية وحتى العقلية قد تظهر في هذه المرحلة الحرجة، قد يجهلها المعلم ويجد صعوبة في التعامل معها، مما يخلق له ضغطا وتوترا حتى مع بقية الأطفال، في حين يتعامل المعلم في المرحلة المتوسطة والثانوية مع تلاميذ مراهقين، تميزهم تغيرات فيزيولوجية ونفسية تنعكس أحيانا سلبا على سلوكاتهم واهتماماتهم، وتخلق لديهم بعض المشاكل النفسية، ما يجعلهم لا يتقبلون التوبيخ أو التوجيه، ولا يخضعون للقوانين ولا يحترموها، ويرفضون السلطة التي يرونها أحيانا في المعلم.

ضف إلى كل هذه النقاط، أن ما يجمع بين كل هذه المراحل هي الظروف المادية للمعلم، خصوصا الراتب الشهري، قلة الوسائل، كثافة البرامج الدراسية، صعوبة المقاربة التعليمية المتبناة حديثا، وهي مقاربة التعليم بالكفاءات، التي رأى الكثير من المعلمين صعوبة العمل بها، نظرا لقلة معلوماتهم حولها، وفقدان تكوينهم البيداغوجي وفقها، وتلخص الباحثة اختلاف مستويات الإحتراق النفسي وفقا للمرحلة أو الطور التعليمي فيمايلي.

- اختلاف بيئة العمل وخصائصها وفق كل مرحلة من المراحل التعليمية الثلاث.
- اختلاف الفئات العمرية للتلاميذ وتمايز خصائصهم المعرفية الجسمية، والإنفعالية وكذا الفروق الفردية.
- الصعوبات المتعلقة بالظروف المادية والفيزيقية والإدارية للمؤسسة التعليمية والتي تتشابه في جوانب عديدة وتختلف في أخرى عديدة.

خاتمـــــة

خاتمـــــة

يتوقف تحقيق ونجاح مخرجات العملية التربوية على كفاءة وفعالية الموارد البشرية المكونة للمؤسسة التعليمية، ولاسيما المعلم، الذي كان ولا يزال محور وركيزة العملية التعليمية ونجاح مخرجاتها وأهدافها، غير أنه ولأسباب شتى تظهر صعوبات تحول دون تحقيق ذلك الأمر الذي يؤدي إلى إصابته بالاحتراق النفسي واحساسه بالعجز واستنفاذ الجهد وحالة من الإنهاك ما ينعكس سلبا على صحته النفسية وتوافقه الاجتماعي وفعاليته المهنية والإنتاجية ولقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام العديد من الدراسات والبحوث نظرا لآثارها السلبية والمدمرة على الأفراد والمنظمات على حد سواء ، ومن هنا نبعت أهمية موضوع هذه الدراسة، التي هدفت إلى التعرف على مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية، ضف إلى ذلك أن هذه المستويات لابد أن تتأثر بالخلفية الديمغرافية للمعلم وانطلاقا من ذلك صيغت إشكالية هذه الدراسة بالإرتكاز على الدراسات السابقة والرصيد المعرفي حول الموضوع، واختبارها وفق أساليب إحصائية مناسبة، حيث أفضت هذه الأخيرة إلى إصابة معلمي الأقسام النهائية بمستويات معتدلة من الاحتراق النفسي، تم تفسيرها في إطار الظروف الشخصية والمهنية التي تميز مهنة التدريس.

وقد كشف النتائج نفسها، عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري السن والجنس، في حين تأثرت هذه المستويات بالخبرة المهنية والطور او المرحلة التعليمية التي يدرس فيها المعلم.

وتبقى هذه النتائج محددة بحدودها المكانية الزمانية والبشرية رغم أنها اتفقت مع العديد من الدراسات السابقة حول هذا الموضوع كما انها تعكس في نظر الباحثة وبدرجة كبيرة الانعكاسات و التحولات الاقتصادية و الاجتماعية التي يعشيها البلد، وكذا الإصلاحات البيداغوجية التي تشهدها المدرسة الجزائرية.

الإسهامات العلمية والعملية للدراسة:

استنادا إلى النتائج التي تمخضت عنها الدراسة الحالية، فإن الباحثة تقترح ما يلي:

- اشراك المعلمين في دورات تكوينية وتأهيلية، تجمع بين ما هو نفسي وبيداغوجي وذلك بصفة مستمرة قصد تدريبهم على تعلم استراتيجيات فعالة لتجنب المواقف الضاغطة أو مواجهتها، مهما اختلفت خبرتهم المهنية.

- الرفع من مستوى إعداد وتكوين المعلمين، وتوعيتهم بالمشاكل النفسية التي قد يتعرضون لها أثناء ممارستهم لهذه المهنة، وبالخصائص العمرية للتلاميذ الذين يشرفون على تدريسهم.

- تخفيف الأعباء المهنية التي يعاني منها المعلمين، خاصة ما يتعلق بالحجم الساعي الأسبوعي للتدريس، وتوفير الوسائل التعليمية الحديثة التي تسهل عملية التدريس، والتي تعتبر وسيطا أساسيا بين التلميذ والمعرفة.

- تفعيل الطب المهني، وتدريب إطارات مهنية متخصصة لتقديم استشارات نفسية اجتماعية للمعلم، والتكفل به في حال إصابته بأعراض الإحتراق النفسي حتى نضمن التشخيص المبكر وعدم تطور الحالة.

- الرفع من المستوى المادي للمعلمين من خلال تحسين سلم الرواتب، وفرص الترقية وتفعيل نظام الحوافز المادية والتي ينعكس إيجابا على الرضى المهني.

- إجراء المزيد من الدراسات الأكاديمية، لتقصي الأسباب الحقيقية والراهنة المؤدية إلى إصابة المعلمين بالإحتراق النفسي وربطها بمتغيرات أخرى.

- الإستفادة من مقياس "ماسلاش Maslach" للاحتراق النفسي لأغراض تشخيصية وليس فقط لقياس مستويات الإحتراق النفسي.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر:

القرآن الكريم.

قائمة المراجع باللغة العربية:

- أحمد صقر عاشور (1983)، إدارة الموارد البشرية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- أحمد محمد عوض بني أحمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- بن زروال فتيحة (2008)،أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد(المستوى، الأعراض، المصادرو استراتيجيات المواجهة)، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية ، البريد، مصلحتي الإستعجالات و التوليد بولاية أم البواقي، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة قسنطينة.
- بول جيوم، ترجمة صلاح مخيمر، (1963)، علم النفس الجشطالت، مؤسسة سجل العرب، القاهرة.
- تركي رابح عمامرة (1990)، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعيةللنشر و التوزيع، ط2، الجزائر
- جمعة سيد يوسف (2007) ،إدارة ضغوط العمل، إيتراك للطباعة والنشر، ط4 بيروت.
- الحرتاوي هند(1991)، مستويات الإحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية ، جامعة اليرموك، الأردن.
- حسين باهي مصطفى(1999)، علم النفس الفيزيولوجي، نظريات، تطبيقات ، وتحليلات، المكتبة الأنجلومصرية للنشر و التوزيع ، مصر
- حسين حريم (2004)، السلوك التنظيمي، المطبعة الكمالية، القاهرة.

- خليلي عبد الحليم، زهاني نبيل، الهامل د(2006)، مستوى الإحتراق النفسي لدى مربي الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العيادي ، كلية الآداب و العلوم الإنسانية ، جامعة باجي مختار، عنابة ، الجزائر.
- دردير نشوة كرم عمار أبو بكر(2007)، الإحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ–ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير، كلية التربية ، قسم علم النفس التربوي و الصحة النفسية ، جامعة الفيوم ، مصر.
- الراشدان مالك، مقابلة نصر(1995)،الإحتراق النفسي لدى أعضاءهيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية و علاقتهببعض المتغيرات، أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، المجلد13، العدد2، ص37–56 .
- رانيا قاسم (2010) ،اضطرابات النمو الشامل والمتلازمات لدى الأطفال ،الدار الجامعية الجديدة.
- راوية حسن (2000)، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة والنشروالتوزيع، مصر.
- رحمون أمينة (2012)، التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس ماسلاش للإحتراق النفسي، دراسة على عينة من معلمي الطور الإبتدائي و المتوسط و الثانوي بمدينة مليانة ، رسالة ماجستير ، تخصص القياس في علم النفس و علوم التربية، جامعة سعد دحلب ، البليدة، الجزائر.
- رنا نجيب حامد(2001)، مصادر الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة مركز البحوث التربويةن المجلد 10، العدد20، ص97
- زاوي أمال (2011)، مستويات الإحتراق النفسي عند المحامين الممارسين و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية ، دراسة وصفية استكشافية خاصة بالمحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان ، رسالة ماجستير، تخصص علم النفس العيادي للجماعات و المؤسسات ، جامعة وهران ، الجزائر.

- السرطاوي زيدان(1997)، الإحتراق النفسي و مصادره لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس، المجلد 21، العدد1، ص 57–96.
- الشيخ رعد (2002)، سيكولوجية العلاقة بين الرضى المهني و الإحتراق النفسي، المجلة العربية للتربية ، المجلد 22، العدد2، ص 22.
- شيخاني سمير (2003) ، الضغط النفسي، طبيعته، أسبابه والمساعدة الذاتية (المداواة)، دار الفكر العربي، بيروت.
- شيد لرهاربي، ترجمة غسان ستو (1992) آلام الرأس، الأسباب والعلاج، دار الهدى، ط1.
- الطحاينة زياد لطفي، عيسى أديب سهى (1996)، مستويات الإحتراق النفسيلدى معلمي التربية الياضية في الأردن و علاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة العلوم التربوية، المجلد 23، العدد1، ص. 131.
- طه عبد العظيم حسين (2006)، إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، الأردن.
- عبد العلي مهند سليم(2003)، مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقته بظاهرة الإحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- علي عسكر (2003) ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، دار الكتاب الحديث، ط3، الكويت.
- عويضة كامل محمد(1996) علم النفس الشخصية، دار الكتب العلمية، بيروت.
- العيسوي عبد الرحمن(2000)، الإضطرابات السيكوماتية، دار الراتب الجامعية، ط1،بيروت.
- محمد أنور الشرقاوي (1988) ،التعلم، نظريات وتطبيقات، المكتبة الانجلو مصرية، القاهرة.
- محمد خليفة بركات(1984)، مناهج البحث العلمي في التربية و علم النفس، دار القلم، ط2، الكويت.

- مصطفى ناصف (1990)، نظريات التعلم، عالم المعرفة، الكويت.
- منسي محمود عبد الحليم، سهير كامل أحمد (2002)، أسس البحث العلمي في المجالات النفسية و الإجتماعية و التربوية ، مركز الإسكندرية للكتاب ، مصر.
- منصوري مصطفى (2010) ،الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهته، دار قرطبة، الجزائر.
- مهدي بلعسلة فتيحة(2010)، أساتذة التعليم الثانوي و مدى معاناتهم من الضغط النفسي جراء مهنة التعليم و متطلباتها، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد3، جامعة ورقلة، الجزائر.
- الوابلي سليمان(1995)، الإحتراق النفسي و مستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب، مركز البحوث التربوية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- Altman- Mallinger(2000), Evaluation du stress chez le personnel de L'ANPE, thèse présentée pour le diplôme de docteur en medecine, diplôme d'état menton medecine de travail, Université Louis Pasteur Faculté de médecine, Strasbourg.
- Andlauer Olivier (2008), le burnout : l épuisement professionnel émotionnel et mental, enquete/etude, disponible sur http://www.soufrance-du-soignant.fr.
- Benferhat Amirouche (2008), Etude du symptome du burnout chez une population àrisque, cas des medecin du SAMU d'Alger, Blida, et Médéa, mémoire de Magistère, Université d'Oran, Algérie.
- Bernier (D) (1995), La Crise du burnout, l'édition internationales Alain Stanké, Paris.
- Canoui, Pierre. Maurangers Aline (2004), le syndrome d'épuisement des soignants, de l'analyse aux réponses, Edition Masson, 3eme Ed, Paris.

- Canoui, P. Maurangers (A) (2008), le burnout à l'hôpital,le syndrome d'épuisement professionnel, Edition Masson, 4ème Ed, Paris.
- Cedoline. Anthony .J (1982), Job in public education: symptoms, causes, and survival skills, Ed Teachers college Press, New York.
- Chanteau. Chan. Lin Sabrine (2006), Le burnout chez les médecins généralistes librraux de Tahiti, thèse de doctorat en médecine, Faculté de médecine, Université René Descartes, Paris05.
- Curchot-Ruedi, Boudin André(2009), Le soutien social comme facteur de protection du burnout des enseignants, Primes Revue pédagogique, N°10, Edition Haute école pédagogiqueVaudoise, Lausanne.
- Delbrouck Michel (2003), Le burnout du soignant : Le syndrome d'épuisement professionnel, Edition De Coach, Collection Oxalis, 1ère Ed, Bruxelles.
- Delobbe Nathalie (2006), Comportement organisationnel : Justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel, Ed Deboeck, 1èreEd, Volume2, Bruxelle.
- Evelyne Josse(2008), Le burn-in et le burn- out.disponible sur :http://www.resilience-psy.com/IMG/doc/burnin- burout.doc
- Ferreri.M(1999), Le stress, de la psychologie à l'approche thérapeutique, Paris.
- Floru, Cnockaer(2008), Vaincre l'usure professionnelle, le stress professionnel et le burnout, Revue « Lescahiers de l'actifs », N°264 /265.
- Franceschi- Chaix Catherine(1992), Le syndrome de burnout : Etude clinique et implication en psychopathologie du travail, thèse de médecine, faculté de médecine de limoges.
- Freudenberger Hubert (1974), Staff burn-out, journal of social issue, Ed Sheri-R Levy, volume 30, Issue1.
- Feudenberger Hubert (1987), L'épuisement professionnel, La brulure interne : Gaetin Morin, éditeur.
- Granham (H) (1985), Le diagnostic différentiel et le traitement du syndrome d'épuisement professionnel, Annuaire Médical de psychologie.

- Grebot Elisabeth (2008) Stress et burnout au travail, identifier, prévenir, guérir, Edition d'organisation Groupe Eyrolles, Paris.
- Hobfoll (1989), Conservation of ressoures: A new atlempt at conceptualizing stress, American psychologist.
- Hoffman Axel (2005), Burnout : Biographie d'un concept, Revue « Santé conjuguée », N°32.
- Lazarus (R.S) Folkeman (S) (1984), Stress, appaisal, and coping, New York: Springer Publishing campan.
- Lazarus (2000), toward better research on stress and coping, American psychologiste, N°06.
- Larouche Léon (1985), Manifestations cliniques du burnout chez les medecins, Revue santé mentale au Québec, VolumeX, N°02.
- Loo (P) Loo (H) (1986), Le stress permanent, Edition Masson « Médecine et psychothérapie), Paris.
- Logaa Didier, Bouchon Schweiz Marylou(2005), L'ajustée au stress professionnel chez les enseignants français du premier degré, Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle(INETOP), N°3414, France.
- Ligny Michel (2009), Le burnout ou l'effet d'usure imputable à la régulation permanente psychologique, N°06.
- Mangen Marie Hélène(2007), Etude de burnout chez les medecins généralites Luxembourgeois, thèse de doctorat en médecine, Université Pierre et Marie Curie, Paris06.
- Michel Legrain(2001), Dictionnaire Encyclopédique, Larousse, France.
- Norbert sillamy(1996), Dictionnaire de la psychologie, Larousse référence, France.
- Rolland (J.P) (1999), Modèles psychologiques du stress : Analyse et suggestion, Pratique psychologie.
- Sékou La khodar, Peretti Jean, Marie, (2004), Gestion des ressources humaines, Ed De boech Université, 2eme Ed, Bruxelles.

- Servant Dominique (2005), Gestion du stress et de l'anxiété, Edition Masson, Paris.
- Selye (H) (1973), Du reve à la découverte, Edition de la presse.
- Sivadon (P) Amiel (R), (1969), psychotherapie du travail, Edition sociales Francaise ESE, Paris.
- Truchot (D) (2004), E puisement professionnel et Burnout : Concept, modèles, intervention، Edition Dunod, Paris.
- Tissot Sannuel (1991), De la santé des gens de lettres, Alex itéré, Varègues.
- Thurin Jean Michel(1999), Définition et effes du stress aigue, répété et chronique, journée conjointes interdisciplinaires, spécialité médecine.
- Peter Bugel(2005), Burnout, santé conjuguée, N /32.
- Pines, Aronson (1982), burnout se vider dans la vie et au travail ; Montreal.
- Pittaco Marie (2009), Les internes sont-il en burnout ? Thèse de doctorat en médecine, Faculté de médecine, Université Paris Descartes, Paris05.
- Pronost Anne Marie (2001), La prévention du burnout et ses incidencessur les stratégies de coping, Revue de recherche en soins infirmiers, Edition Mallet conseil, N°67.
- Vannier Carole (1999), Etude de l'épuisement professinnel et les facteurs associés chez les intervenants de ressources communautaire, Thèse de doctorat en psychologie.
- Villeneuve Jean Pièrre, Beaudouin André(1993), Le cadre de travail et l'épuisement prifessinnel des intervenants sociaux en Gaspésie, Revue Service Social ; Vol 42, N°02.
- Villermé (L) (1840), Tableau de l'état physique et moral des ouvriers dans les manufacteus de soi, coton, laine, Edition Jules Reynouard et cie, Tome 1, Paris.

الملاحـــق

الملحق رقم (01): رسالة تقديم الاستبيان إلى الأساتذة المحكمين

أستاذتي الفاضلة، أستاذي الفاضل

تحية طيبة.....

في إطار تحضير اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس ، و الموسومة ب : "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية و علاقتها ببعض المتغيرات " ، تم اختيار "مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي" لدراسة فرضيات الدراسة و تحقيق أهدافها ، فنرجو من سيادتكم التفضل بتحكيم هذا الاستبيان و المكون من 22فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد بما لديكم من خبرة ودراية علمية قصد اقتراح التعديلات اللازمة لتحقيق اهداف الدراسة

تعريف الاحتراق النفسي : حالة نفسية داخلية ، يشعر فيها المعلم بالتوتر النفسي نتيجة الضغوط المتراكمة التي يتعرض لها في مجال عمله ، و هو يقاس من خلال الدرجة التي يحصل عليها المعلم على الابعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش

أبعاد المقياس :

-الإجهاد الانفعالي : هو شعور المعلم بالتعب ، و استنزاف لطاقته البدنية و النفسية ، مع فقدان الحيوية و النشاط و عدم القدرة على التحكم في الانفعالات لأقل مثير يتعرض له ، ويتم قياسه من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد في المقياس و المتمثلة في 9 فقرات هي (1،2،3،6،8،13،14،16،20)

- تبلد المشاعر : يتمثل في اللامبالاة ، التهكم و عدم الشعور بالأخرين ، أين يتحول المعلم إلى كتلة من المشاعر السلبية ، حيث يتعامل بقسوة و بدون إنسانية مع الاخرين، وهو يقيم من خلال الاجابة على الفقرات (5،10،11،15،22)

- نقص الانجاز الشخصي : هو تقييم المعلم لنفسه بطريقة سلبية، فيشعر بعدم الكفاءة والقدرة على الانجاز ، و غير مؤهل لمساعدة تلامذته و مواجهة مشاكله، و يتم قياسه من خلال الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد في المقياس من خلال الفقرات : (4،7،9،12،17،18،19،21)

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات ، من خلال طرح الاشكالية التالية :

- ماهي مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية (ابتدائي ،متوسط ، ثانوي) التابعين لمقاطعة تلمسان ؟

ومنها تتفرع التساؤلات الفرعية التالية :

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير الجنس؟

-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير السن (اقل من 30سنة / 30-40 سنة / 40 سنة فاكثر) ؟

-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير الخبرة المهنية (سنة-5سنوات / 5- 10 سنوات / اكثر من 10سنوات)؟

- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير الطور التعليمي (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) ؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات ، تمت صياغة الفرضيات على النحو التالي :

الفرضية الاساسية :

- يعاني معلمو الاقسام النهائية (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) التابعين لمقاطعة تلمسان من مستويات عالية من الاحتراق النفسي

الفرضيات الجزئية :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير الجنس

- توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير السن

- توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير الخبرة المهنية

- توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى معلمي الاقسام النهائية على مستوى الابعاد الثلاث لمقياس ماسلاش تعزى لمتغير الطور التعليمي (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي)

إن لملاحظاتكم و تقييمكم أهمية كبيرة في دراسة و اثبات صدق أداة الدراسة

وفي الاخير ، لكم منا فائق الشكر و الامتنان على تعاونكم

الملحق رقم (02): استمارة التحكيم لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

الرقم	التحكيم / الابعاد / الفقرات	0%	25 %	50 %	75 %	100%	العبارة البديلة
بعد الاجهاد الانفعالي :							
1	اشعر باجهاد انفعالي بسبب عملي في مهنة التدريس						
2	اشعر مع نهاية اليوم الدراسي باستنزاف طاقاتي في العمل						
3	اتضايق في كل صباح عندما ارى انه لزاما علي الذهاب إلى المدرسة للتدريس						
6	اؤمن بان اليوم الدراسي يشعرني بالإجهاد في تعاملي مع الاخرين						
8	اشعر باننى احترق نفسيا بسبب ممارستي لمهنة التدريس						
13	اشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنة التدريس						
14	أشعر أنني أعمل في مهنة التدريس بإجهاد كبير						
16	اتعرض لضغوط شديدة بسبب العمل المباشر مع الاخرين						
20	اشعر و كأنني على حافة الهوية بسبب العمل في مهنة التدريس						
بعد تبلد المشاعر:							
5	اشعر باننى اتعامل مع التلاميذ على انهم اشياء لا تلاميذ						
10	ازداد احساسي بالقسوة تجاه الناس بعد التحاقي بهذه المهنة						
11	أخشى ان يجعلني هذا العمل قاسيا						
15	لا أهتم للمشاكل التي يتعرض لها تلامذتي						

22	اشعر ان التلاميذ يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم						
بعد نقص الشعور بالإنجاز:							
4	اتفهم مشاعر التلاميذ نحو كثير من الامور بسهولة						
7	أعمل بفعالية لحل المشاكل المتعلقة بالتلاميذ						
9	يبدو لي انني أؤثر إيجابيا في الاشخاص الذين أحتك بهم في عملي						
12	أشعر بدرجة عالية من النشاط و الحيوية						
17	أستطيع بكل بسهولة خلق أجواء نفسية مريحة و سهلة مع التلاميذ						
18	أشعر بالسعادة بعد العمل مع التلاميذ عن قرب						
19	اعتقد انني استطعت تحقيق اشياء هامة في عملي						
21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء العمل						

الملحق رقم (03): استمـــارة المعلومـــات العامـــة

معلمتي الفاضلة / معلمي الفاضل

تحية طيبة .....

في إطار التحضير لأطروحة دكتوراه في علم النفس تحت عنوان "مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية و علاقتها ببعض المتغيرات " نرجو من سيادتكم التكرم بملء الاستبيان المرفق ، و ذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة ، و التي ترون أنها تصف شعورك أثناء أدائك لمهنتك بكل صدق و موضوعية .

كمانطلب من سيادتكم بعض المعلومات الشخصية و المهنية التي تساعدنا في فرز الإجابات وتحليلها وفقا لأهداف الدراسة .

و في الأخير نشكر تعاونكم، و نحيطكم علما أن جميع الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

و لكم منا فائق الشكر و العرفان على تعاونكم

- بطاقة المعلومات العامة :

1) **الجنس: ذكر** ☐ **أنثى** ☐

2) **السن: أقل من 30سنة** ☐ **30-40 سنة** ☐ **40 سنة فأكثر** ☐

3) **الخبرة المهنية: سنة -5 سنوات** ☐ **5-10 سنوات** ☐ **أكثر من 10 سنوات** ☐

4) **الطور التعليمي: ابتدائي** ☐ **متوسط** ☐ **ثانوي** ☐

5) إسم المؤسسة:.....

و كتوضيح لطريقة الإجابة عن الإستبيان سنعطي المثال التالي :

الرقم	الاختيـــــارات / العـــــبارات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	مرة في الأسبوع	مرات قليلة في الشهر	مرة في الشهر	مرات قليلة في السنة	لايحدث إطلاقا
01	أشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة التدريس				x			

(أنظر الورقة الثانية من فضلك)

الملحق رقم (04):مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

الرقم	الفقـــــــــــرات	يحدث كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	مرة في الأسبوع	مرات قليلة في الشهر	مرة في الشهر	مرات قليلة في السنة	لا يحدث أبدا
1	أشعر باجهاد انفعالي بسبب عملي في مهنة التدريس							
2	أشعر مع نهاية اليوم الدراسي باستنزاف طاقاتي في العمل							
3	أتضايق في كل صباح عندما أرى أنه لزاما علي الذهاب إلى المدرسة							
4	أتفهم مشاعر التلاميذ نحو كثير من الأمور بسهولة							
5	اشعر بأنني أتعامل مع التلاميذ على أنهم أشياء لا تلاميذ							
6	أؤمن بأن اليوم الدراسي يشعرني بالإجهاد في تعاملي مع الآخرين							
7	أعمل بفعالية لحل المشاكل المتعلقة بالتلاميذ							
8	أشعر بأنني أحترق نفسيا بسبب ممارستي لمهنة التدريس							
9	يبدو لي أني أؤثر ايجابيا في الأشخاص الذين أحتك بهم في عملي							
10	ازداد إحساسي بالقسوة تجاه الناس بعد إلتحاقي بهذه المهنة							
11	أخشي أن يجعلني هذا العمل قاسيا							
12	أشعر بدرجة عالية من النشاط و الحيوية							
13	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنة التدريس							
14	أشعر أنني أعمل في مهنة التدريس بإجهاد كبير							
15	لا أهتم للمشاكل التي يتعرض لها تلامذتي							
16	أتعرض لضغوط شديدة بسبب العمل المباشر مع الآخرين							
17	أستطيع بكل سهولة خلق أجواء نفسية مريحة و سهلة مع التلاميذ							
18	أشعر بالسعادة بعد العمل مع التلاميذ عن قرب							
19	أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء هامة في عملي							

20	أشعر و كأنني على حافة الهاوية بسبب العمل في مهنة التدريس							
21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية أثناء العمل							
22	أشعر أن التلاميذ يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم							

الملحق رقم(05): معامل ارتباط عبارات البعد الأول مع الدرجة الكلية للمجال

CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

	Output Created	13Jan.-2016 18:02:38
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.000

Notes

	Output Created	13Jan.-2016 18:02:38
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.073

[DataSet0]

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00001	Pearson Correlation	1	,117	,240*	,176	,206*
	Sig. (2-tailed)		,248	,016	,080	,039
	N	100	100	100	100	100
VAR00002	Pearson Correlation	,117	1	,009	,185	-,182
	Sig. (2-tailed)	,248		,930	,066	,070
	N	100	100	100	100	100
VAR00003	Pearson Correlation	,240*	,009	1	,247*	,449**
	Sig. (2-tailed)	,016	,930		,013	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00004	Pearson Correlation	,176	,185	,247*	1	,061
	Sig. (2-tailed)	,080	,066	,013		,549
	N	100	100	100	100	100
VAR00005	Pearson Correlation	,206*	-,182	,449**	,061	1
	Sig. (2-tailed)	,039	,070	,000	,549	
	N	100	100	100	100	100
VAR00006	Pearson Correlation	,280**	-,031	,380**	,142	,433**
	Sig. (2-tailed)	,005	,763	,000	,158	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00007	Pearson Correlation	,262**	,110	,147	,195	,207*
	Sig. (2-tailed)	,008	,278	,144	,051	,039

	N	100	100	100	100	100
VAR00008	Pearson Correlation	,411**	-,262**	,301**	,138	,340**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,002	,172	,001
	N	100	100	100	100	100
VAR00009	Pearson Correlation	,313**	-,178	,304**	,149	,401**
	Sig. (2-tailed)	,002	,076	,002	,138	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00010	Pearson Correlation	,586**	,104	,632**	,468**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000	,302	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Correlations

		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	,280**	,262**	,411**	,313**	,586**
	Sig. (2-tailed)	,005	,008	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00002	Pearson Correlation	-,031	,110	-,262**	-,178	,104
	Sig. (2-tailed)	,763	,278	,008	,076	,302
	N	100	100	100	100	100
VAR00003	Pearson Correlation	,380**	,147	,301**	,304**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,000	,144	,002	,002	,000
	N	100	100	100	100	100

VAR00004	Pearson Correlation	,142	,195	,138	,149	,468**
	Sig. (2-tailed)	,158	,051	,172	,138	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00005	Pearson Correlation	,433**	,207*	,340**	,401**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000	,039	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00006	Pearson Correlation	1	,342**	,247*	,610**	,707**
	Sig. (2-tailed)		,000	,013	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00007	Pearson Correlation	,342**	1	,159	,258**	,533**
	Sig. (2-tailed)	,000		,115	,010	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00008	Pearson Correlation	,247*	,159	1	,512**	,582**
	Sig. (2-tailed)	,013	,115		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00009	Pearson Correlation	,610**	,258**	,512**	1	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00010	Pearson Correlation	,707**	,533**	,582**	,700**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

الملحق رقم(06):معامل ارتباط عبارات البعد الثاني مع الدرجة الكلية للمجال

CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

	Output Created	13Jan.-2016 18:07:08
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.007

[DataSet0]

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004
VAR00001	Pearson Correlation	1	,450**	,334**	,644**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100
VAR00002	Pearson Correlation	,450**	1	,540**	,507**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
VAR00003	Pearson Correlation	,334**	,540**	1	,351**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100
VAR00004	Pearson Correlation	,644**	,507**	,351**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100
VAR00005	Pearson Correlation	,293**	,482**	,404**	,346**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
VAR00006	Pearson Correlation	,720**	,813**	,717**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		VAR00005	VAR00006
VAR00001	Pearson Correlation	,293**	,720**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000
	N	100	100
VAR00002	Pearson Correlation	,482**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	100	100
VAR00003	Pearson Correlation	,404**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	100	100
VAR00004	Pearson Correlation	,346**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	100	100
VAR00005	Pearson Correlation	1	,689**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
VAR00006	Pearson Correlation	,689**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

الملحق رقم (07): معامل ارتباط عبارات البعد الثالث بالدرجة الكلية للمجال

CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 18:09:57
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.016

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 18:09:57
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.010

[DataSet0]

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00001	Pearson Correlation	1	,428**	,256*	,317**	,421**
	Sig. (2-tailed)		,000	,010	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00002	Pearson Correlation	,428**	1	,259**	,235*	,405**
	Sig. (2-tailed)	,000		,009	,018	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00003	Pearson Correlation	,256*	,259**	1	,074	,148
	Sig. (2-tailed)	,010	,009		,462	,140
	N	100	100	100	100	100
VAR00004	Pearson Correlation	,317**	,235*	,074	1	,486**
	Sig. (2-tailed)	,001	,018	,462		,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00005	Pearson Correlation	,421**	,405**	,148	,486**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,140	,000	
	N	100	100	100	100	100
VAR00006	Pearson Correlation	,399**	,342**	,105	,540**	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,297	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00007	Pearson Correlation	,428**	,277**	,309**	,238*	,522**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,002	,017	,000

	N	100	100	100	100	100
VAR00008	Pearson Correlation	,286**	,149	,163	,424**	,390**
	Sig. (2-tailed)	,004	,138	,105	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
VAR00009	Pearson Correlation	,685**	,602**	,480**	,645**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009
VAR00001	Pearson Correlation	,399**	,428**	,286**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000
	N	100	100	100	100
VAR00002	Pearson Correlation	,342**	,277**	,149	,602**
	Sig. (2-tailed)	,001	,005	,138	,000
	N	100	100	100	100
VAR00003	Pearson Correlation	,105	,309**	,163	,480**
	Sig. (2-tailed)	,297	,002	,105	,000
	N	100	100	100	100
VAR00004	Pearson Correlation	,540**	,238*	,424**	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,000	,000

	N	100	100	100	100
VAR00005	Pearson Correlation	,589**	,522**	,390**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
VAR00006	Pearson Correlation	1	,273**	,295**	,691**
	Sig. (2-tailed)		,006	,003	,000
	N	100	100	100	100
VAR00007	Pearson Correlation	,273**	1	,149	,618**
	Sig. (2-tailed)	,006		,139	,000
	N	100	100	100	100
VAR00008	Pearson Correlation	,295**	,149	1	,583**
	Sig. (2-tailed)	,003	,139		,000
	N	100	100	100	100
VAR00009	Pearson Correlation	,691**	,618**	,583**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملحق رقم (08): معامل ثبات بعد الإجهاد الإنفعالي بطريقة التجزئة النصفية

```
RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=SPLIT.
```

Reliability

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 17:05:30
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.005

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,486
		N of Items	5[a]
	Part 2	Value	,693
		N of Items	4[b]
		Total N of Items	9
		Correlation Between Forms	,520
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,684
		Unequal Length	,686
		Guttman Split-Half Coefficient	,684

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005.

b. The items are: VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009.

الملحق رقم (09): معامل ثبات بعد تبلد المشاعر بطريقة التجزئة النصفية

RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.

Reliability

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 17:07:49
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.016

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 17:07:49
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.004

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,705
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	,514
		N of Items	2[b]
		Total N of Items	5
		Correlation Between Forms	,684
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,812
		Unequal Length	,817
		Guttman Split-Half Coefficient	,779

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003.

b. The items are: VAR00003, VAR00004, VAR00005.

الملحق رقم(10): معامل ثبات بعد نقص الشعور بالإنجاز بطريقة التجزئة النصفية

```
RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=SPLIT.
```

Reliability

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 17:09:12
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.000

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 17:09:12
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.005

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,574
		N of Items	4[a]
	Part 2	Value	,694
		N of Items	4[b]
		Total N of Items	8
		Correlation Between Forms	,643
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,783
		Unequal Length	,783
		Guttman Split-Half Coefficient	,780

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004.

b. The items are: VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008.

الملحق رقم (11): معامل ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية

```
RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA   R00014
VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=SPLIT.
```

Reliability

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 17:02:52
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.004

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,746
		N of Items	11[a]
	Part 2	Value	,745
		N of Items	11[b]
		Total N of Items	22
		Correlation Between Forms	,736
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,848
		Unequal Length	,848
		Guttman Split-Half Coefficient	,848

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011.

b. The items are: VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022.

الملحق رقم (12): نتائج معامل ألفا كرونباخ لبعد الإجهاد الإنفعالي

```
RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

	Output Created	10Jan.-2016 16:48:51
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.003

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	9

الملحق رقم (13):نتائج معامل ألفا كرونباخ لبعد تبلد المشاعر

RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

	Output Created	12Jan.-2016 16:50:26
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.016

Notes

	Output Created	12Jan.-2016 16:50:26
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.016
	Elapsed Time	0:00:00.004

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	5

الملحق رقم (14): نتائج معامل ألفا كرونباخ لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

```
RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

	Output Created	12Jan-2016 16:52:50
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.003

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	8

الملحق رقم (15): نتائج معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل

```
RELIABILITY  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA  R00014
VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

	Output Created	13Jan.-2016 16:15:38
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.018

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	99,0
	Excluded[a]	1	1,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,854	22

الملحق رقم (16): الدرجات الخام

الرقم	الجنس	السن	الطور التعليمي	سنوات الخبرة	الدرجات الكلية	البعد 1	البعد2	البعد3
1	أنثى	2	ابتدائي	1	34	25	0	9
2	أنثى	2	ابتدائي	3	65	45	8	12
3	أنثى	1	ابتدائي	1	58	24	16	18
4	أنثى	3	ابتدائي	3	19	12	0	7
5	ذكر	3	ابتدائي	3	55	31	8	26
6	ذكر	2	ابتدائي	1	44	23	6	15
7	انثى	2	ابتدائي	3	53	31	5	17
8	ذكر	3	ابتدائي	3	57	2	6	33
9	ذكر	2	ابتدائي	1	28	22	1	5
10	ذكر	2	ابتدائي	2	69	45	18	6
11	انثى	3	ابتدائي	3	50	33	8	9
12	ذكر	2	ابتدائي	3	12	1	0	11
13	انثى	1	ابتدائي	1	44	26	1	17
14	ذكر	3	ابتدائي	3	42	34	2	6
15	انثى	2	ابتدائي	1	15	7	3	5
16	انثى	3	ابتدائي	3	23	17	6	6
17	ذكر	3	ابتدائي	3	32	17	2	13
18	أنثى	1	ابتدائي	1	54	31	13	23
19	أنثى	3	ابتدائي	3	39	22	4	13
20	انثى	2	ابتدائي	3	27	24	0	3
21	ذكر	3	ابتدائي	3	19	7	0	12
22	ذكر	2	ابتدائي	1	33	26	6	11
23	ذكر	3	ابتدائي	3	44	22	6	22
24	أنثى	2	ابتدائي	2	65	32	15	18
25	ذكر	2	ابتدائي	2	72	31	19	22
26	ذكر	2	ابتدائي	3	69	34	13	22
27	انثى	2	ابتدائي	3	62	28	16	28

28	ذكر	2	ابتدائي	2	25	7	8	10
29	ذكر	2	ابتدائي	3	72	31	17	24
30	انثى	2	ابتدائي	2	41	20	6	15
31	ذكر	2	ابتدائي	2	51	27	15	9
32	ذكر	3	ابتدائي	3	66	31	16	16
33	انثى	2	ابتدائي	3	42	25	8	19
34	انثى	2	ابتدائي	2	64	30	22	12
35	ذكر	2	ابتدائي	2	68	34	14	20
36	انثى	2	ابتدائي	2	60	27	17	16
37	ذكر	3	ابتدائي	3	64	31	12	20
38	ذكر	3	ابتدائي	3	56	26	12	18
39	انثى	2	ابتدائي	2	62	26	15	21
40	ذكر	2	ابتدائي	1	27	16	3	8
41	ذكر	3	ابتدائي	2	37	17	7	13
42	انثى	2	ابتدائي	1	52	29	5	18
43	ذكر	3	ابتدائي	3	80	53	19	8
44	أنثى	2	ابتدائي	3	54	34	5	15
45	أنثى	2	ابتدائي	2	20	11	0	9
46	أنثى	2	ابتدائي	3	33	9	4	20
47	أنثى	1	ابتدائي	1	32	26	0	6
48	انثى	1	ابتدائي	1	37	21	8	8
49	ذكر	3	ابتدائي	3	29	22	6	1
50	ذكر	3	ابتدائي	3	44	25	1	18
51	أنثى	2	ابتدائي	1	63	38	14	11
52	أنثى	1	ابتدائي	1	50	31	5	14
53	ذكر	2	ابتدائي	2	45	17	10	18
54	أنثى	3	ابتدائي	3	22	16	2	4
55	أنثى	2	ابتدائي	3	24	9	2	13
56	أنثى	1	ابتدائي	1	28	18	0	10
57	أنثى	2	ابتدائي	3	44	38	0	6
58	ذكر	3	ابتدائي	3	29	6	0	23

59	أنثى	2	ابتدائي	3	44	39	0	5
60	أنثى	2	ابتدائي	1	35	22	3	10
61	أنثى	2	ابتدائي	1	56	27	18	11
62	أنثى	2	ابتدائي	2	29	23	0	6
63	أنثى	1	ابتدائي	1	43	24	0	19
64	أنثى	2	ابتدائي	3	22	12	3	7
65	أنثى	3	متوسط	2	72	30	20	22
66	أنثى	2	متوسط	2	73	28	22	23
67	أنثى	2	متوسط	2	70	29	17	24
68	أنثى	3	متوسط	3	72	34	18	20
69	ذكر	2	متوسط	2	74	37	14	23
70	ذكر	2	متوسط	3	68	34	14	20
71	انثى	3	متوسط	3	58	17	19	22
72	ذكر	3	متوسط	3	65	27	11	27
73	ذكر	3	متوسط	3	38	30	5	3
74	ذكر	2	متوسط	1	46	37	1	8
75	ذكر	2	متوسط	1	50	27	15	8
76	انثى	2	متوسط	1	81	39	14	28
77	ذكر	3	متوسط	3	41	22	1	18
78	ذكر	3	متوسط	3	67	34	16	17
79	انثى	2	متوسط	2	28	18	5	5
80	ذكر	2	متوسط	2	88	42	19	27
81	انثى	3	متوسط	3	27	20	0	7
82	ذكر	1	متوسط	1	90	42	19	28
83	انثى	1	متوسط	1	31	17	0	14
84	ذكر	3	متوسط	3	46	28	6	12
85	أنثى	2	متوسط	2	81	27	24	30
86	أنثى	1	متوسط	1	9	4	0	5
87	أنثى	2	متوسط	2	55	38	6	11
88	أنثى	2	متوسط	1	81	50	6	25
89	أنثى	2	متوسط	1	72	49	6	17

90	أنثى	2	متوسط	1	67	43	1	23
91	أنثى	1	متوسط	1	24	23	1	0
92	أنثى	1	متوسط	1	86	47	19	30
93	أنثى	1	متوسط	1	33	19	6	8
94	أنثى	3	متوسط	3	70	42	18	10
95	ذكر	1	متوسط	2	42	30	3	9
96	ذكر	2	متوسط	1	16	9	0	7
97	أنثى	2	متوسط	2	69	33	14	22
98	أنثى	2	متوسط	2	69	29	17	23
99	أنثى	3	متوسط	3	64	26	17	21
100	أنثى	2	متوسط	2	94	42	19	33
101	أنثى	1	متوسط	1	30	20	4	6
102	أنثى	2	متوسط	2	60	28	6	26
103	أنثى	2	متوسط	2	74	39	23	12
104	أنثى	3	متوسط	3	60	29	13	18
105	ذكر	2	متوسط	2	77	31	20	26
106	ذكر	3	متوسط	3	79	37	17	25
107	انثى	3	متوسط	3	72	34	19	19
108	ذكر	1	متوسط	1	80	43	21	16
109	أنثى	3	متوسط	3	40	18	6	16
110	أنثى	3	متوسط	3	35	30	1	4
111	أنثى	1	متوسط	2	25	20	1	4
112	أنثى	3	متوسط	3	42	24	1	17
113	أنثى	1	متوسط	1	41	21	6	14
114	أنثى	3	متوسط	3	61	27	18	17
115	أنثى	2	ثانوي	2	72	36	10	26
116	أنثى	3	ثانوي	3	69	35	12	22
117	أنثى	2	ثانوي	2	55	28	11	16
118	أنثى	3	ثانوي	3	22	14	2	6
119	أنثى	3	ثانوي	3	37	33	4	0
120	أنثى	3	ثانوي	3	84	31	26	27

121	أنثى	2	ثانوي	3	79	49	9	21
122	أنثى	3	ثانوي	3	23	21	2	0
123	أنثى	2	ثانوي	2	72	37	18	17
124	أنثى	2	ثانوي	2	44	33	3	8
125	أنثى	1	ثانوي	2	74	34	20	20
126	أنثى	3	ثانوي	3	27	26	0	1
127	ذكر	3	ثانوي	3	49	36	12	3
128	ذكر	3	ثانوي	2	37	20	7	10
129	أنثى	1	ثانوي	1	79	39	11	29
130	أنثى	2	ثانوي	1	67	29	8	30
131	انثى	2	ثانوي	2	41	29	0	12
132	ذكر	2	ثانوي	1	86	41	16	29
133	انثى	2	ثانوي	3	42	30	0	12
134	ذكر	1	ثانوي	3	39	29	0	12
135	انثى	1	ثانوي	2	75	38	15	22
136	ذكر	3	ثانوي	3	83	45	17	21
137	أنثى	2	ثانوي	1	27	25	0	3
138	أنثى	2	ثانوي	2	77	36	15	26
139	أنثى	1	ثانوي	2	94	46	18	30
140	أنثى	1	ثانوي	1	74	47	17	10
141	أنثى	1	ثانوي	1	44	30	6	8
142	أنثى	1	ثانوي	1	71	31	17	23
143	أنثى	1	ثانوي	1	77	31	23	23
144	أنثى	1	ثانوي	2	49	35	3	11
145	أنثى	2	ثانوي	1	64	29	13	22
146	أنثى	2	ثانوي	2	84	39	20	25
147	أنثى	2	ثانوي	3	83	31	23	29
148	أنثى	2	ثانوي	3	53	32	8	13
149	انثى	2	ثانوي	3	68	29	17	22
150	انثى	1	ثانوي	1	76	30	19	27
151	ذكر	2	ثانوي	2	71	47	13	11

152	ذكر	1	ثانوي	1	36	13	7	16
153	ذكر	2	ثانوي	1	59	34	11	14
154	ذكر	2	ثانوي	2	78	40	11	27
155	أنثى	2	ثانوي	1	25	24	0	1
156	أنثى	2	ثانوي	1	91	39	22	30
157	انثى	1	ثانوي	1	70	30	25	15
158	ذكر	1	ثانوي	2	82	37	15	30
159	ذكر	1	ثانوي	1	69	36	9	24
160	ذكر	3	ثانوي	3	27	21	1	5
161	أنثى	1	ثانوي	3	80	43	13	24
162	أنثى	1	ثانوي	1	74	33	17	24
163	انثى	2	ثانوي	3	36	24	1	11
164	ذكر	1	ثانوي	1	54	9	6	39
165	أنثى	2	ثانوي	1	73	34	21	18
166	أنثى	3	ثانوي	3	63	32	15	16
167	ذكر	3	ثانوي	3	14	13	1	0
168	أنثى	1	ثانوي	1	39	28	0	11
169	أنثى	1	ثانوي	1	41	27	5	9
170	أنثى	2	ثانوي	1	66	31	18	17
171	أنثى	2	ثانوي	3	27	20	1	6
172	ذكر	2	ثانوي	2	77	33	16	28
173	ذكر	2	ثانوي	2	84	43	19	32
174	انثى	2	ثانوي	2	72	29	22	21
175	انثى	2	ثانوي	2	37	22	3	12

حيث تمثل الأرقام 1 ، 2 ، 3، فيما يتعلق بمتغير السن ما يلي :

1.....الفئة العمرية أقل من 30 سنة

2.....الفئة العمرية من 30 – 40 سنة

3.....الأفراد البالغين 40 سنة فأكثر

أما فيما يخص متغير سنوات الخبرة فتمثل الأرقام:

1.....سنوات الخبرة المهنية مابين سنة – 5 سنوات

2..... ...سنوات الخبرة المهنية مابين 5- 10 سنوات

3.....أكثر من 10 سنوات من الخبرة المهنية

الملحق رقم (17): نتائج معامل الارتباط بين مستويات الاحتراق النفسي و متغير الجنس

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	4,352	,038	,672	173	,503	1,08264	1,61116	-2,09741	4,26270
	Equal variances not assumed			,630	104,283	,530	1,08264	1,71884	-2,32577	4,49106
VAR00002	Equal variances assumed	8,759	,004	-,191	173	,849	-,22709	1,18852	-2,57297	2,11879
	Equal variances not assumed			-,203	148,282	,840	-,22709	1,12024	-2,44080	1,98661
VAR00003	Equal variances assumed	,020	,888	-,896	173	,372	-1,20268	1,34268	-3,85283	1,44747
	Equal variances not assumed			-,883	120,496	,379	-1,20268	1,36226	-3,89975	1,49438

Group Statistics

	VAR00004	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	f	113	28,8407	9,30876	,87569
	h	62	27,7581	11,64599	1,47904
VAR00002	f	113	9,5310	8,00900	,75342
	h	62	9,7581	6,52784	,82904
VAR00003	f	113	15,4425	8,34409	,78495
	h	62	16,6452	8,76673	1,11338

الملحق رقم (18): نتائج معامل الإرتباط بين مستويات الإحتراق النفسي و متغير السن

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
VAR00001	Between Groups	524,612	2	262,306	2,578	,079
	Within Groups	17500,817	172	101,749		
	Total	18025,429	174			
VAR00002	Between Groups	84,321	2	42,161	,747	,475
	Within Groups	9701,256	172	56,403		
	Total	9785,577	174			
VAR00003	Between Groups	304,942	2	152,471	2,143	,120
	Within Groups	12239,035	172	71,157		
	Total	12543,977	174			

Var00001= بعد الاجهاد الانفعالي

Var00002= تبلد المشاعر

Var00003= نقص الشعور بالانجاز

الملحق رقم (19): نتائج معامل الإرتباط بين مستويات الإحتراق النفسي و الطور التعليمي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
VAR00001	Between Groups	1873,893	2	936,947	9,978	,000
	Within Groups	16151,536	172	93,904		
	Total	18025,429	174			
VAR00002	Between Groups	600,635	2	300,318	5,624	,004
	Within Groups	9184,942	172	53,401		
	Total	9785,577	174			
VAR00003	Between Groups	525,097	2	262,549	3,757	,025
	Within Groups	12018,880	172	69,877		
	Total	12543,977	174			

Var00001= بعد الاجهاد الانفعالي

Var00002= تبلد المشاعر

Var00003= نقص الشعور بالانجاز

الملحق رقم (20): نتائج معامل الارتباط بين مستويات الاحتراق النفسي و الخبرة المهنية

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
VAR00001	Between Groups	471,739	2	235,869	2,311	,102
	Within Groups	17553,690	172	102,056		
	Total	18025,429	174			)
VAR00002	Between Groups	785,587	2	392,794	7,507	,001
	Within Groups	8999,990	172	52,326		
	Total	9785,577	174			
VAR00003	Between Groups	475,622	2	237,811	3,389	,036
	Within Groups	12068,356	172	70,165		
	Total	12543,977	174			

Var00001= بعد الاجهاد الانفعالي

Var00002= تبلد المشاعر

Var00003= نقص الشعور بالانجاز