

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: عمل و تنظيم

من إعداد الطالبة:

عامري رزيقة

بعنوان:

الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات

دراسة ميدانية على عينة من عمال بلديات مدينة تفرت

تاريخ المناقشة:

2015/05/28

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	د/ خميس محمد سليم
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	د/ نويات قدور
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	د/ وازي طاوس

السنة الجامعية: 2015/2014

شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وقالوا الحمد لله الذي هدانا لهذا
ومكنا لنهتدي لولا أن هدانا الله"
سورة الأعراف الآية . (43)

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والسلام على أشرف المخلوقات سيدنا

محمد صلى الله عليه وسلم

أولاً بداية الشكر لله العلي القدير صاحب الفضل على تمام النعمة، بأن وفقني لإتمام
هذا العمل وسخر لي من يعينني على انجازه .

واحترامي وشكري إلى اللجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل .

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كل أساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة
قاصدي مرياح _ورقلة على دعمهم وإرشادهم لنا وعلى رأسهم الأستاذ المشرف الدكتور

نوربات قدور

الذي قام بدوره على أكمل وجه في الإشراف والمتابعة و إنجاز هذه المذكرة

وإلى كل طلبة دفعة 2015/2014 خاصة طلبة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم وإلى
كل من ساهم وأعانني من قريب أو بعيد ولو بكلمة بسيطة

إلى كل هؤلاء جزيل الشكر .

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى من قدموا لي يد العون من عمال وعاملات
بلديات مدينة تقرت .

****رزيقة****

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن " مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين ، وهل توجد فروق دالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى العينة باختلاف ، الجنس ، والسن ، والأقدمية ؟.

حيث تمحورت حوله التساؤلات التالية:

- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير الجنس(ذكور .إناث) ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير السن؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير الأقدمية ؟

ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، و المعدل من طرف

الطالبة والذي يتكون من 21 بندا تندرج ضمنه ثلاثة أبعاد وهي: الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، الانحياز

الشخصي وقد تم تطبيقه في البداية على العينة الاستطلاعية التي تكونت من (35) عاملة وعاملة في بلديات

تقرت ، تماسين ، المقارين من أجل التعرف على ميدان الدراسة وقياس الخصائص السيكومترية لأداة القياس ، وبعد

التأكد من صدق و ثبات الأداة تم تطبيقها في الدراسة الأساسية التي تكونت من (162) عامل وعاملة حيث تم

اختيارهم بطريقة عشوائية ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الاستكشافي المناسب لهذه الدراسة.

كما تم تحليل نتائج الدراسة بالاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية(Spss) النسخة

التاسعة عشر واستخدام النسب المئوية و اختبار 'ت' لدلالة الفروق ، ومعامل الارتباط "بيرسون ، و ألفا

كرومباخ ، ومعامل سبيرمان براون.

وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

- مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين مرتفع.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير

الجنس(ذكور .إناث) ،لصالح الإناث.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير السن، لصالح الفئة من 20 إلى 30 سنة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير الأقدمية ، لصالح الفئة من 01 إلى 05 سنوات.

وبعدها تم عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها على ضوء التراث النظري وبعض الدراسات السابقة .

Synthèse de l'étude:

La présente étude visait à révéler le "niveau de l'épuisement professionnel chez un échantillon de travailleurs municipaux Touggourt, Tamacine, Almaqarin, et si il ya des différences statistiquement significatives pour la combustion de l'échantillon en fonction sur le plan psychologique, le sexe, l'âge et l'ancienneté ?.

Où il a tourné autour des questions suivantes:

- Quel est le niveau de l'épuisement professionnel chez les municipalités de travailleurs Touggourt, Tamacine, Almaqarin?
- Y at-il des différences importantes municipalités psychologiques combustibles avec les travailleurs Touggourt, Tamacine, Almaqarin en raison de la variable sexe (de .anat mâle)?
- Y at-il une augmentation statistiquement significative pour la combustion des travailleurs municipaux ont des différences psychologiques Touggourt, Tamacine, Almaqarin en raison de l'âge variable?
- Y at-il une augmentation statistiquement significative pour la combustion des travailleurs municipaux ont des différences psychologiques Touggourt, Tamacine, Almaqarin en raison de la variable de l'ancienneté?

Pour atteindre les objectifs de l'étude, il a été utilisé Maslash psychologique échelle combustible, et le taux de la partie requérante, qui se compose de 21 articles tombent dans les trois dimensions, à savoir: le stress émotionnel, les sentiments affaîssement, la réussite personnelle a été appliqué d'abord à l'échantillon exploratoire consistait à (35) de travail qui et en cours d'exécution dans les municipalités de Touggourt, Tamacine, Almaqarin afin d'identifier le domaine de l'étude et de mesurer les propriétés psychométriques de l'instrument de mesure, et après s'être assuré de la sincérité et de la stabilité de l'outil a été appliqué dans l'étude de base se composait de (162 ce facteur) et en cours d'exécution où ils ont été choisis au hasard, il a misé sur exploratoire méthode descriptive approprié pour cette étude.

Les résultats de l'étude ont été basées sur logiciels d'analyse statistique pour les sciences sociales (SPSS) Dix-neuvième version et la l'utilisation de pourcentages et de tester le «V» de la signification des différences, et le coefficient de corrélation "Pearson et Alpha Krumbach, et le coefficient de Spearman Brown.

Les résultats ont été obtenus comme suit:

- Niveau de Burnout entre les municipalités de travailleurs Touggourt, Tamacine, Almaqarin élevés.
- Il ya statistiquement significative pour la combustion des travailleurs municipaux ont des différences psychologiques Touggourt, Tamacine, Almaqarin en raison de la variable sexe (.anat mâle), en faveur des femmes.
- Il ya statistiquement significative pour la combustion des travailleurs municipaux ont des différences psychologiques Touggourt, Tamacine, Almaqarin en raison de la variable âge, en faveur du groupe des 20 à 30 ans.
- Il ya statistiquement significative pour la combustion des travailleurs municipaux ont des différences psychologiques Touggourt, Tamacine, Almaqarin en raison de la variable de l'ancienneté, en faveur du groupe des 01 à 05 ans.

Et après que les résultats ont été affichés et interprétés et discutés à la lumière

فهرس المحتويات	
أ	كلمة شكر
ب	ملخص الدراسة
هـ	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
ط	قائمة الملاحق
01	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
05	1- إشكالية الدراسة
10	2- تساؤلات الدراسة
11	3- أهمية الدراسة
11	4- أهداف الدراسة
11	5- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
12	6- حدود الدراسة
الفصل الثاني: الاحتراق النفسي	
14	تمهيد
14	1- تعريف الاحتراق النفسي
17	2- الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم
20	3- أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي
22	4- أسباب الاحتراق النفسي
25	5- مراحل الاحتراق النفسي
26	6- مستويات الاحتراق النفسي
27	7- بعض النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
33	8- مقاييس الاحتراق النفسي
35	9- بعض الأساليب لتفادي الاحتراق النفسي

38	خلاصة الفصل
الجانج الميڊاني	
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
41	تمهيد
41	1- منهج الدراسة
41	2- الدراسة الاستطلاعية
42	3- أداة جمع البيانات
44	4- بعض الخصائص السيكومترية للأداة
49	5- الدراسة الأساسية
49	أ- وصف عينة الدراسة الأساسية
49	ب- وصف خصائص العينة حسب متغيرات الدراسة
51	6 - الأساليب الإحصائية
51	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض وتفسير النتائج	
53	تمهيد
53	1- عرض وتفسير نتيجة التساؤل الأول
55	2- عرض وتفسير نتيجة التساؤل الثاني
57	3- عرض وتفسير نتيجة التساؤل الثالث
60	4- عرض وتفسير نتيجة التساؤل الرابع
62	خلاصة الفصل
63	الاستنتاج العام
63	توصيات واقتراحات
65	المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول		
الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط وفقا للمركز القومي للصحة والأمن الوظيفي	22
02	يوضح أعراض الاحتراق النفسي	27
03	يوضح نموذج شفاف وآخرون للاحتراق النفسي	37
04	يوضح تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق	43
05	يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية	51
06	يوضح توزيع الفقرات حسب الأبعاد	53
07	يوضح أوزان بدائل الأجوبة في حالة الفقرات الموجبة	54
08	يوضح أوزان بدائل الأجوبة في حالة الفقرات السالبة	54
09	يوضح قائمة الأساتذة المحكمين	55
10	يوضح تحكيم مدى ملائمة عدد الفقرات في كل بعد	56
11	يوضح تحكيم مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات	57
12	يوضح مدى وضوح التعليمات وشموليتها	57
13	يوضح مدى وضوح المثال المقدم	58
14	يوضح مدى وضوح الصياغة الغوية وتأديتها للمعنى	58
15	يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة القياس	59

60	يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات	16
62	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس (ذكور ، إناث)	17
62	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن من (20 إلى 30 سنة — أكثر من 30 سنة)	18
63	يوضح توزيع العينة حسب متغير الأقدمية (من 1 إلى 5 سنوات - أكثر من 5 سنوات)	19
66	يوضح نسبة أفراد العينة الذين يعانون من الاحتراق النفسي (مرتفع - منخفض)	20
69	يوضح نتائج فروق الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس	21
72	يوضح نتائج فروق الاحتراق النفسي حسب متغير السن	22
75	يوضح نتائج فروق الاحتراق النفسي حسب متغير الأقدمية	23

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
35	يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي	01
39	يوضح أطوار الاستجابة للاحتراق النفسي ومظاهره عند سيلبي	02
67	يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الاحتراق النفسي	03
70	يوضح توزيع النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
73	يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن	05
76	يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	06

قائمة الملاحق	
عنوان الملحق	الرقم
جدول قائمة الأساتذة المحكمين	01
استمارة خاصة بصدق المحكمين	02
الاستبيان في صورته النهائية	03
اختبار ثبات التجزئة النصفية	04
اختبار صدق المقارنة الطرفية	05
اختبار ألفا كرونباخ	06
نتائج التساؤل الثاني (متغير الجنس)	07
نتائج التساؤل الثالث (متغير السن)	08
نتائج التساؤل الرابع (متغير الأقدمية)	09



مقدمة:

على الرغم من أن العالم يشهد تطورات في مختلف المجالات ، إلا أنها لا تخلو من التعقيدات المختلفة الأمر الذي قد يؤدي إلى تولد حالات مختلفة من التوتر والقلق والضغط ، في جميع نواحي الحياة مهنية كانت أو صحية ومع مرور الوقت قد تؤدي إلى بروز ظواهر أكثر خطورة قد تنعكس آثارها على الفرد والمجتمع فتكثر المشاكل والصراعات ، مما استوجب تدخل الباحثين والعلماء لدراسة هذه الظواهر ومعرفة أسبابها في محاولة منهم للحد منها أو التخفيف من حدتها أو مساعدة الفرد على التكيف ، معها حتى يعيش بأمان واستقرار ومن هذه الظواهر الاحتراق النفسي .

حيث يرى **علي عسكر (1986)** "أن مصطلح الاحتراق النفسي ظهر باعتباره ظاهرة ملازمة للعاملين في المهن الإنسانية والاجتماعية (كالتدريس والطب والتمريض وأفراد الشرطة) ، منذ منتصف سبعينيات القرن العشرين على يد فرديبيرجر (freudenberger) إذ يعد الرائد الأول الذي قدم هذا المفهوم وقصد به الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل ، أما في الدول العربية فقد بدأ الاهتمام بدراسة الاحتراق النفسي منذ منتصف ثمانينيات القرن العشرين ، إذ أن أول دراسة إجرائية منشورة في هذا المجال هي دراسة عسكر وجامع الأنصاري عام (1986) ومنذ ذلك الحين بدأ الاهتمام بدراسته على مستوى واسع في الدول العربية حيث شملت الدراسات العديد من المهن الإنسانية والاجتماعية". (سليمان الحاتمي ، 2014 ، 3)

وبرزت ظاهرة الاحتراق النفسي في العديد من المهن خاصة المهن ذات الطابع الإنساني ، والبلدية تعد من المنظمات الإدارية التي يتعامل فيها العمال مع المواطنين بشكل مباشر ، وأعراض الاحتراق النفسي تكثر في هذه المهن ، وبالتالي فهم معرضون للإصابة بهذه الظاهرة التي قد يعاني أصحابها من درجات معينة من الاحتراق النفسي ، وهذا من خلال احتكاكهم وتعاملهم مع الجمهور والزبائن بشكل يومي ومتواصل .

حيث سنحاول في هذه الدراسة التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال بلديات دوائر تماسين تقرت والمقارين ، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من متغير الجنس والسن والأقدمية. وقسمت هذه الدراسة إلى جانبين نظري وميداني.

الجانب النظري يتمثل في :

الفصل الأول: وهو الفصل الذي تم فيه عرض الأدب النظري المتعلق بموضوع البحث ، مع الاستعانة ببعض الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة ، وهدفنا هو توضيح أهمية هذه الدراسة والهدف من

إجرائها ، كما تمت صياغة التساؤلات وبعدها تم تعريف المفاهيم الواردة إجرائيا ، وكذا تعريف بعض المصطلحات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الفصل الثاني: عرضنا فيه الإطار النظري لظاهرة الاحتراق النفسي ، من حيث التعريف والأسباب المؤدية إليه ومراحل الإصابة به ، وأهم الأعراض التي قد تظهر على الفرد المصاب ، وبعض النماذج المفسرة له. الجانب الميداني يتمثل في :

الفصل الثالث: خصص لإجراءات الدراسة الميدانية حيث تم التعرف على المنهج المستخدم ، ثم التعرف على خصائص المجتمع الأصلي الذي أخذت منه العينة ، كما تم في هذا الفصل وصف أداة جمع البيانات ، واستعمال الأساليب المناسبة للتأكد من صدقها وثباتها من خلال الدراسة الاستطلاعية عن طريق الأساليب الإحصائية المستعملة ، وبعد أن تم التأكد من صدق وثبات الأداة في المرحلة السابقة ، تم تطبيق الدراسة الأساسية وهذا من خلال وصف العينة الأساسية و تم فيه أيضا عرض النتائج من خلال عرض الجداول المتسلسلة ، بحسب عرض تساؤلات الدراسة ، وتمت فيه أيضا مناقشة النتائج التي توصلنا إليها في الدراسة ومقارنتها مع بعض ما توصلت إليها نتائج الدراسات السابقة . وفي نهاية الدراسة عرضنا بعض المقترحات تلتها قائمة المراجع ثم قائمة الملاحق.

الجانج النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- أهمية الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة

5- حدود الدراسة

1/ إشكالية الدراسة:

إن المتتبع للتغيرات الهائلة و المتعددة على كافة الأصعدة ، والتطورات السريعة التي تشهدها المجتمعات خلال الألفية الثالثة وما تتميز به من تقلبات في مختلف مجالات الحياة والتغير في حركة المجتمع ، يلاحظ ذلك الانعكاس على صحة الأفراد الجسمية والنفسية والاجتماعية بسبب ما يتعرض له من المواقف المليئة بالعقبات، والمشاكل التي تعيق سير ومجرى حياتهم وتجعلهم لا يؤدون أدوارهم بصورة ايجابية.

" وفي ظل هذا التحول العميق والتطورات الجديدة والمتلاحقة ، وعلى ضوء التوجهات المتسارعة سعت المنظمات من خلال ما تملكه من موارد مادية وبشرية لتحقيق النجاح من أجل بلوغ الأهداف المنشودة، وباعتبار أن العامل فيها أهم العناصر المساهمة في نجاح المنظمات ، وذلك من خلال العمل الذي يؤديه ، ومقدار الجهد الذي يبذله في إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة ، سعت المنظمات جاهدة إلى الاهتمام بموظفيها ومتابعة مستوى أدائهم وأداء المنظمة التي ينتمون إليها . حيث ينسب مستوى نجاح وفاعلية المنظمات في قدرة الإدارة على التحكم في سلوك العاملين فيها ولكي تنجح المنظمة في ذلك كان لابد لها من الغوص في أعماق النفس البشرية ومحاولة التعرف والتفهم لسلوك موظفيها فتعمل على تحسس رغباتهم وطموحاتهم ومعرفة دوافعهم ونزعاتهم ودراسة ميولهم وطرق تجمعهم والأسلوب الأنسب لقيادتهم وقياس حالات الرضا عندهم ومستوى التعلم الذي بلغوه وكيفية تطوير معارفهم وصلقلها خدمة لأغراضها. (عبد الباسط عباس، 2011)

إلا أن ما يعيشه الفرد في بيئة عمله والتي تتميز بوجود عقبات ومشاكل تتراكم وتتعدد بمرور الوقت ، فيتعرض الأفراد من خلالها إلى حالة من عدم الاستقرار النفسي ، تختلف في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها ، مما يؤثر سلبا على أدائهم في العمل ، خاصة وأن العمال يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في تلك المنظمات ، مما أدى ببعض العلماء والباحثين إلى وصف هذا العصر بعصر الضغوط والأزمات النفسية.

وفي هذا الشأن يشير يوسف حرب (1998) إلى أن ".....انعكاس آثار التغيير والتطوير المتفجر في مجال العلوم والثقافة والتكنولوجيا على الأفراد وأعمالهم ، جعل كثيرا من الأفراد يعانون حالات من التوتر النفسي ، حتى دعا ذلك بعض العلماء إلى وصف هذا العصر بعصر الضغوط والأزمات النفسية ". (يوسف حرب، 1998، 29)

"ونظرا لأهمية موضوع ضغوط العمل ، فقد أصبح أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي ، ولكن نلاحظ أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري ولم تنل الدراسات الطبيعية فيه إلا نصيبا محدودا من الاهتمام". (محمود العميان، 2008، 159)

وللتكيف مع هذه الضغوط " فإن هناك استراتيجيات عدة للتكيف مع الضغوط ، وإن لم يكن لدى الفرد الرصيد السلوكي أو المعرفي الكافي من هذه الاستراتيجيات للتكيف مع الموقف الضاغط ، يصبح عرضة لما يسمى بالاحتراق النفسي، نظرا لوصوله إلى الاستنفاد الانفعالي نتيجة غياب استراتيجيات التكيف مع الموقف الضاغط". (محمود عكاشة ، 1999 ، 85)

حيث أصبحت الضغوط النفسية ، من المواضيع التي مازالت تستقطب اهتمام الكثير منهم وتجعلهم يبدلون المزيد من الجهود في محاولة منهم للتقليل منها لأن في استمرارها نتائج و آثار سلبية تعود على صحة و نفسية الإنسان العامل وصفاءه الذهني والنفسي والبدني منها تعرضه لما يسمى بظاهرة" الاحتراق النفسي ، إذ يعد "الاحتراق النفسي" من أبرز الآثار السلبية الناجمة عن الضغوط النفسية ، والذي يعتبر ظاهرة يعاني منها العمال أثناء أدائهم لعملهم .

"فهو ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون ، نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل مشكلاتهم وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر أثناء أدائه لعمله". (سهام إبراهيم، دس، 10)

"ويعتبر أول من استخدم هذا المصطلح (فرويدنبرجر fredenberger) في أوائل السبعينيات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ، الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، وقد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلح واسع الانتشار، وسمة من سمات المجتمع المعاصر ، فقد بينت ماسلاش أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور ، والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب". (أحمد عوض، 13، 2007)

"ويوجد الكثير من الأسباب المؤدية إلى حدوث التوتر والاحتراق النفسي ، وتختلف من فرد إلى آخر من حيث وقعها النفسي عليه بسبب اختلاف قدرة التحمل النفسي ، وطريقة التعامل مع الأفراد ، من مسببات ومصادر الاحتراق وكذلك الفروق الفردية بين الأفراد وخبرات الفرد السابقة ، وطبيعة شخصيته ومفهومه ، لذاته والقدرات والدعم الاجتماعي في البيئة المحيطة بالفرد لكن معظم علماء النفس ، يرون أن من أهم أسباب هذه الظاهرة هي صعوبات العمل الفيزيائية والإدارية والإنسانية". (زاهدة أبو عيشة ، 1997، 3)

"ويحدث الاحتراق عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل ، وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل وكلما زاد التباين في هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي ، الذي يواجهه الموظف في مكان عمله وأشارت ماسلاش إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية، والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل". (سماهر أبو مسعود، 2010، 2)

"وأكدت دراسات نظرية وميدانية كثيرة ، في البيئتين الغربية والعربية ، وفي المجالين الإداري والتربوي ، أن العاملين في مختلف المهن الإنسانية والإنتاجية يتعرضون لحالة من التوتر، والاحتراق النفسي، بسبب ضغوط العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم خلال ممارستهم الوظيفية ، حيث تلعب العلاقات الرسمية وغير الرسمية ، مع زملاء العمل وقضايا النمو المهني والنفسي والظروف الفيزيائية والممارسات الإدارية، وضغوط العمل وعبء الدور وغيرها من المتغيرات ، دورا رئيسيا في وجود ظاهرة التوتر والاحتراق النفسي، وعملوا على دراستها والبحث في مظاهرها وأسبابها ومكوناتها والأساليب والطرق الإدارية والنفسية اللازمة لوضع حد لها أو التقليل من أخطارها وآثارها السلبية لأقل قدر ممكن". (زيد الطحانية، 1995، 10)

وبالرغم من أن الاحتراق النفسي يعتبر من أبرز المشكلات في العصر الحديث، و التي تواجه الفرد العامل في المنظمات المختلفة ، وما تخلفه من آثار سلبية على الموظفين النفسية كانت ، أو الفسيولوجية ، أو السلوكية ويؤثر بدوره على المنظمات إلا أن أغلب الدراسات التي تم الاطلاع عليها ، انصببت في معظمها على دراسة الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات أو الممرضين ، أو العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية والنفسية، أما الدراسات التي تناولت العاملين في المجال الإداري كانت قليلة وهذا حسب إطلاع الباحثة، ومن الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي لدى العمال ، في مجال الإدارة نجد الدراسات العربية مثل :

دراسة النفيعي سنة (2000) بعنوان "الاحتراق النفسي ، في المنظمات الحكومية الخدمية في

محافظة جدة" حيث هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد مستوى الاحتراق النفسي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية و التي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة ، و تحديد العوامل المسببة له و التمييز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق النفسي طبقا لخصائصهم الديموغرافية والإدارية وشملت الدراسة (376) موظفا واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي أظهرتها الدراسة أن:

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

2/ الفئات التالية هي الأكثر معاناة من الاحتراق النفسي:

*الذين أعمارهم من 20 ، أقل من 29 سنة.

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

*حملة الشهادة الجامعية.

*المتزوجين.

3/ كما أوضحت النتائج أيضا أن من أهم المصادر الرئيسية التي تسبب الاحتراق النفسي ستة مصادر وهي:

مصادر تنظيمية و متطلبات الوظيفة ، وخصائص الدور، وعلاقات العمل الشخصية، و الدعم الاجتماعي ،

و التوقعات الشخصية". (سماهر أبو مسعود ، 2010 ، 68)

كما نجد دراسة الكلابي و رشيد (2001) بعنوان "الاحتراق النفسي ، دراسة استكشافية لمقياس

ماسلاش على الموظفين بمدينة الرياض، بالمملكة العربية السعودية " حيث هدفت هذه الدراسة إلى : الكشف عن

مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده المختلفة وتم استخدام بيانات جمعت من (654) موظفا و موظفة ،

يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، و تم قياس

درجات الاحتراق النفسي باستخدام مقياس ماسلاش المكون من (22) فقرة ومن أهم نتائج الدراسة التي تم

التوصل إليها هي:

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

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

الوظيفة الحالية.

3/ لا توجد فروق فيما يخص المستوى التعليمي أو جنس الموظفين في عينة الدراسة". (سماهر أبو مسعود ، 2010 ،

69،

أما دراسة العقرباوي (1994) فكانت حول "مستويات الاحتراق النفسي ، ومصادره لدى مديري

المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى" و هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى

الاحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية ، وبيان أثر كل من الجنس ،

والمؤهل ، والخبرة في مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لديهم ، وتم استخدام مقياسين هما: مقياس ماسلاش

للاحتراق النفسي ، ومقياس مصادر الاحتراق الذي قام الباحث بتطويره ، ومن أهم ما توصل إليه الباحث:

1/ أن مديري المدارس الحكومية يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي وفقا لمقياس ماسلاش .

2/ توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة.

3/ ولم تكشف الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي والتفاعل بينهما".
(أحمد عوض ، 2007 ، 21).

أما دراسة شهاب(2001)"مقارنة مستويات الاحتراق النفسي ، لدى المشرفين التربويين ومدراء المدارس الثانوية في محافظة اربد" : وذلك على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة شدة الإجهاد ، الانفعالي وتكراره ، وشدة تبدل الشعور وتكراره وشدة نقص الشعور بالإنجاز وتكراره وهدفت أيضا إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق تعزى إلى نوع الوظيفة، والجنس، والمؤهل العلمي للمشرفين والمديرين في محافظة اربد، وسعت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة دالة إحصائية بين شدة الاحتراق النفسي وتكرار حدوث السلوك الدال عليه عند أفراد العينة، وتكونت العينة من (151) مشرف تربوي و(192) مدير، ولجمع المعلومات تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن:

1/ درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين على تكرار كل من بعد من الأبعاد الثلاثة وعلى شدة بعد تبدل الشعور كانت متدنية أما درجة الاحتراق النفسي على بعدي شدة الإجهاد الانفعالي وشدة نقص الشعور بالإنجاز كانت متوسطة، بينما أشارت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة اربد ، كانت متوسطة على تكرار كل بعد من الأبعاد الثلاثة وشدها ، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على درجة تكرار الاحتراق النفسي لدى المشرفين والمديرين حيث كان لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور". (أحمد محمد عوض ، 2007 ، 26)

أما الدراسات الأجنبية فنجد :

دراسة مونتنجمري **Montgomery (1989)** حول "معرفة العلاقة بين نمط القيادة المدرك للمشرفين ، وبين الاحتراق النفسي لدى الإناث في الإدارة الوسطى العاملات في قطاع خدمات الأفراد لطلاب التعليم العالي" ، وتكونت عينة الدراسة من (114) من إناث الإدارة الوسطى، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن:

1/ النمط القيادة الذي يؤدي إلى الاحتراق النفسي لم يتحدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر والخبرة وحجم المؤسسة ، وساعات العمل الأسبوعية والمكانة الاجتماعية) ، ولم يكن سوى لمتغير العمر دلالة إحصائية لعلاقته بالاحتراق النفسي.

2/ وأن العاملات في الإدارة الوسطى ، اللواتي يتبنين نفس نمط القيادة الذي يتبناه المشرفون عليهن ، سجلن درجات عالية من الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر وكذلك على نقص الشعور بالإنجاز حيث يشير إلى غياب الاحتراق النفسي .

3/ العمليات اللواتي يختلفن مع مشرفين في نمط القيادة ، سجلن درجات متدنية من نقص الشعور بالانجاز مما دل على وجود الاحتراق النفسي .

أما فرنش french (1992) أجرى دراسة عن "الاحتراق الإداري في كاليفورنيا،هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الاختلافات في درجة ، ونوع الاحتراق الذي يمر به مديري المدارس الابتدائية في كاليفورنيا" أجريت الدراسة على عينة مكونة من(200) مدير ابتدائية في كاليفورنيا نصفهم من المدارس التي تداوم طوال السنة، ونصفهم الآخر من المدارس التي تسير على التقويم المدرسي التقليدي، وتوصلت الدراسة إلى مايلي:

1/ أفراد العينة من النظامين أظهروا درجات منخفضة من الاحتراق باستثناء المديرين الذين لديهم أطفال في سن ما قبل المدرسة.

2/ أما مديرو المدارس بالتقويم التقليدي اظهروا ضغطا أكثر بسبب الإذعان للسياسات على المستوى المؤسسي .

3/ المديرين في المدارس التي تداوم طوال العام لم تظهر عليهم آثار احتراق كبيرة".(أحمد عوض، 2007، 29)

من خلال البحث والاطلاع على الدراسات السابقة ، لاحظنا أن معظم الدراسات قد أجريت على عينات المعلمين في القطاع التربوي ،وبما أن عينة دراستنا حول العمال الإداريين حاولنا البحث عن بعض الدراسات التي أجريت على هذه الفئة ، ومنه لاحظنا أن معظم هذه الدراسات تشترك في كونها تحاول الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي ، واستعمال مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، وكذا الكشف عن الفروق في المتغيرات التصنيفية أهمها الجنس،السن،سنوات الخدمة،لكن نتائج الدراسات جاءت مختلفة فيما بينها سواء في الفروق في المتغيرات أو في تحديد مستوى الاحتراق النفسي .

ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية موضوع الاحتراق النفسي في المنظمات الإدارية بشكل عام ، وفي المؤسسات العمومية بشكل خاص ، ولأن أعراض الاحتراق النفسي تكثر في المهن التي يتعامل فيها الموظف مباشرة مع الناس،وباعتبار أن مهنة العمال في البلديات تقع ضمن هذا النوع من المهن،التي قد يعاني أصحابها من درجات معينة من الاحتراق النفسي من خلال احتكاكهم وتعاملهم مع جمهور الناس بشكل يومي ومتواصل الأمر الذي يشكل توتر وضغوط متعددة المصادر والأشكال للعمال ، وهو ما دفعنا لدراسة هذا الموضوع لدى عينة من الموظفين بالبلديات .

حيث تم طرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير الجنس(ذكور .إناث) ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير السن ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير الأقدمية؟

2/ أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تناولته بالإضافة إلى أهمية العينة المدروسة ويتلخص ذلك فيما يلي:

*أنها تستهدف شريحة هامة وهي : عمال البلديات التي تقع على عاتقها مسؤولية كبيرة ، في تقديم خدمات إدارية لطبقات المجتمع المختلفة.

*لفت الانتباه لعينة من العمال ومساعدتهم في تحقيق مسعاها لتحقيق غاية الآخرين .

*الاحتراق النفسي موضوع عملي فكل دراسة تلقي الضوء عليه ستضفي إليه الكثير من التحليل الواقعي، لوضعية الموظفين داخل البلدية في المجتمع الجزائري.

*تعنى هذه الدراسة بما يتعرض له العامل من مخاطر الاحتراق النفسي التي تؤثر على أدائه أثناء مزاولته لعمله ، وعلى حياته عامة.

* قد تكون نتائج لدراسة بمثابة دراسة سابقة لباقي الدراسات المشابهة لها مستقبلا.

3/ أهداف الدراسة:

* الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي عند عمال البلديات.

* معرفة مستويات ظاهرة الاحتراق النفسي لدى فئة عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين.

* الكشف عن الفروق في الاحتراق النفسي باختلاف الجنس والسن و الأقدمية .

*التدريب على تقنيات البحث العلمي.

4/ التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

أ _ الاحتراق النفسي:

هو شعور عمال بعض بلديات تقرت ، وتماسين ، والمقارين بحالة من التوتر والتعب النفسي وفقدان الطاقة واللامبالاة والتي تصيبهم نتيجة تعرضهم للضغوط الشديدة والمستمرة في العمل والتي تؤدي إلى تدهور القدرة على العمل بين العمال والذي يقاس بالدرجة التي يحصل عليها عمال البلديات من خلال استجاباتهم لمقياس الاحتراق النفسي على تكرار أبعاد المقياس المتمثلة في الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، الانجاز الشخصي .

ب _ أبعاد المقياس:

الإجهاد الانفعالي: يقيس مستوى التعب وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به العامل نتيجة للعمل مع المواطنين .

تبدل المشاعر: يقيس مستوى اهتمام أو اللامبالاة التي تطبع علاقة العامل في البلدية مع المواطنين نتيجة العمل معهم .

الانجاز الشخصي: يقيس طريقة تقييم الفرد لذاته ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله .

ج _ عمال البلديات:

هم الأفراد العاملين الإناث والذكور البالغون من العمر من (20 إلى 30 سنة) ، و (أكثر من 30 سنة) ، وذو الأقدمية من (01 إلى 05 سنوات) ، و (أكثر من 05 سنوات) والعاملين ببلديات ، تقرت وتماسين والمقارين .

5/ حدود الدراسة:

تتضح حدود الدراسة من خلال العناصر الآتية:

1- الحدود البشرية:

استهدفت هذه الدراسة العمال الإداريين في بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين حيث تكونت العينة من (162) فرد منهم 85 إناث ، و77 ذكور .

2- الحدود الزمنية:

أجريت هذه الدراسة خلال شهري مارس و أبريل من السنة الجامعية (2015/2014) .

3- الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة في بعض بلديات مدينة تقرت ، و هذا على مستوى 3 بلديات وهي بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين .

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد

- 1_ تعريف الاحتراق النفسي
- 2_ الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم
- 3_ أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي
- 4_ أسباب الاحتراق النفسي
- 5_ مراحل الاحتراق النفسي
- 6_ مستويات الاحتراق النفسي
- 7_ بعض النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
- 8_ طرق قياس الاحتراق النفسي
- 9_ بعض الأساليب لتفادي الاحتراق النفسي

- خلاصة الفصل

تمهيد :

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

وأول من قام بملاحظة ومراقبة هذه الظاهرة الخلل النفسي الأمريكي فرويدنبرجر **Freudenberger** الذي خصص معظم كتاباته وأعماله حوله ، ثم جاءت بعده أعمال ماسلاش التي أصبحت الرائدة وهذا من خلال جهوداتها في دراسة وتطوير مفهوم الاحترق النفسي بالإضافة إلى إعدادها لأداة قياس هذه الظاهرة ومنه أصبحت البحوث والدراسات تهتم بدراسة مشكلة الاحترق النفسي لما لها من آثار نفسية واجتماعية واقتصادية.

وهو ما سوف نحاول التفصيل فيه من خلال العناصر التالية:

1/ تعريف الاحترق النفسي:

مع تطور هذا المفهوم فقد ظهرت تعريفات متعددة للاحترق النفسي ، حيث تطرق العديد من الباحثين والعلماء لمفهوم الاحترق النفسي ولأن هذه التعاريف متعددة ومتنوعة سوف نتعرض لذكر البعض منها:
أ - التعريف اللغوي:

يعرف علي عسكر(2005)" الاحترق على أنه من الفعل يحترق بمعنى يفشل ، ينهار ، أو يصبح منهكا نتيجة عدم المقدرة على التحمل فوق الطاقة". (باوية نبيلة، 2013، 74)

ب - التعريف الاصطلاحي:

*تعريف"كريستينا ماسلاش MASLACH": "هو فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل حيث يحسس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين".

"وهو خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي".

وقد اعتبرت كل من ماسلاش وجاكسون (1981) **Maslach & Jackson** الاحتراق

النفسي مفهوما يتكون من ثلاث أبعاد:

الإجهاد العاطفي: ويعني أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.

تبلد المشاعر: ويعني أن يبدأ العمال ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء أو الزملاء.

شعور النقص بالإنجاز: ويعني ميل العمال لتقييم أنفسهم سلبيا.

***عرفه "كرونييس" CHERNISS:** بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق

بالعمل من ارتباطه بعمله نتيجة لضغوط العمل التي تعرض لها المهني أثناء العمل".

***كما عرفه "تايلور" TAYLOR:** "هو عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط".

***وعرفه "كروياكو" KIRIACOU:** "بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له

الفرد أثناء العمل لفترة طويلة". (أحمد عوض ، 2007 ، 13)

* وهو مرحلة متأخرة من التعرض للضغوط النفسية التي تقابل الإنسان في الأسرة وفي الشارع وفي العمل

فالإحباط المستمر وعدم الشعور بالتوازن على سبيل المثال بين أعباء العمل وأعباء الأسرة تؤدي في الأغلب إلى

الاحتراق النفسي للإنسان". (مدحت أبو النصر، 2002 ، 62)

* ويعرف الاحتراق النفسي بأنه تناذر نفسي قابل للظهور لدى الأشخاص الذين يعملون مع أفراد

آخرين يظهر كاستجابة للضغوط الانفعالية ، ولمدة طويلة في مكان العمل ، وهناك عوامل شخصية ومهنية متعددة

تسهم في ظهور الاحتراق النفسي كضعف القدرات في التواصل ، وضعف الشعور بالكفاءة الشخصية في العمل

ومتطلبات العمل المرتفعة. (isabelle bragard, 2008)

***"هال hall"** هو الإنهاك والتعب واستنفاد القوة والنشاط.

***تعريف "بوتر" POTTER:** هو فقدان للإرادة والقدرة على دفع وتحريك الاهتمام".

(نادر فهمي الزبود ، 2002 ، 205)

* وهو انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتمالته في العمل أو في الأسرة أو

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

*وعرفه عسكر وآخرون: " بأنه التغيرات السلبية في الاتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل ، وأداء العمل بأسلوب روتيني، ومقاومة التغيير وانخفاض الدافعية وفقدان الابتكار والتغيب غير المبرر...

*وتعرفه حرتاوي هند عبد الله(1991): بأنه حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية و إنسانية لأناس كثيرين وذلك نتيجة ضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد.

*أما عبد الرحمان علي أحمد(1992):فيرى أن الاحتراق النفسي هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين،و هؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون".(بوبكر دبابي ، 2013 ، 34)

***كما يعرف مجلس التعليم الفني والتدريب المهني بجدة الاحتراق النفسي على إنه :**

"متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي و استنفاد الطاقة الانفعالية ، والتجرد من الخواص الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز الشخصي في المجال المهني وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس".
(<http://www.ijed.gotevot.edu.sa/Definitions.htm>)

"وردت تعاريف كثيرة لمصطلح الاحتراق النفسي في الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة ولكن بالرغم من الاختلاف بين هذه التعريفات إلا أن هناك نقاطاً اجتمع عليها معظم الباحثين وهي أن الاحتراق النفسي عبارة عن: خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها وان الاحتراق يحدث على المستوى الفردي.وسوف نستعرض في هذا الجزء التعاريف الشائعة الاستخدام للاحتراق النفسي. (حامد عمار، 1995، 33)

****ونجد العديد من النقاط التي توضح اختلاف حالة الاحتراق النفسي عن حالات أخرى متشابهة :

- فعلى الرغم من أن التعب أو التوتر المؤقت قد يشكل العلامات الأولية لهذه الحالة ، إلا أن ذلك ليس كافيا للدلالة عليها وبخاصة إذا كانت قصيرة الأجل ، فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بالتغيرات السلبية التي تم ذكرها.

- يختلف الاحتراق النفسي عن التطبيع الاجتماعي حيث يغير الفرد سلوكه واتجاهاته نتيجة للتفاعل مع الآخرين الذي يمكن أن تترتب عليه مظاهر سلوكية سلبية إذا كان الوسط الاجتماعي الذي يحدث فيه ذلك

التفاعل يدعم التصرفات غير البناءة أما بالنسبة للاحتراق النفسي ، فإن سلوك الفرد هو محصلة ردود الفعل المباشرة للتعرض لمصادر الضغوط في بيئة العمل.

- حالة عدم الرضا وما قد يصاحبها من غياب للدافعية في العمل لا تعتبر احتراقاً نفسياً ، ومع ذلك ينبغي أخذها بعين الاعتبار لان في استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي .

- الاستمرار في العمل لا يعتبر مؤشراً يعتمد عليه في إصدار حكم بغياب الاحتراق النفسي ، فالفرد ربما يستمر في عمله بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة منها : الراتب الجيد ، مسؤوليات وظيفية قليلة ، ضمان وظيفي ، وفي أسوأ الحالات عدم وجود فرص للتحاق بأعمال أخرى" . (علي عسكر، 2005، 103)

ومنه يمكن القول أن الاحتراق النفسي يصيب الأفراد العاملين في المهن الإنسانية التي يتعامل فيها العامل مع الناس بشكل يومي ومتواصل، وهو مرحلة من المراحل الأخيرة للضغوط التي يشترك في إحداثها مجموعة من الظروف النفسية والمهنية والشخصية وحتى الاجتماعية ، مما يؤدي بالفرد إلى الشعور والإحساس بالتعب والإجهاد والإرهاك، وعدم الاهتمام بالآخرين وعدم أداء مهامه وواجباته المطلوبة منه بالمستوى المطلوب وبصورة كاملة ، و يفقد معها كل متعة ورغبة في العمل ، بحيث تنخفض دافعيته للعمل ولا يرضى عن كل منجزاته ويفقد الإبداع والابتكار، ويرفض التغيير، مما يؤدي به إلى التفكير في مغادرة المهنة أو تغييرها ويتكون الاحتراق من ثلاثة أبعاد هي الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، شعور النقص بالإنتاج.

2/ الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى:

"للاحتراق النفسي صلة ببعض المفاهيم الأخرى كالضغط النفسي والقلق والتعب ، وهي التي تجعل الباحثين يفرقون بينها بشكل بسيط.

أ - الاحتراق النفسي والضغوط النفسية:

يختلف الاحتراق النفسي عن الضغوط النفسية فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما لو أنه محترقاً نفسياً لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال وينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن ، ولكن الاحتراق النفسي هو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الإحباط والتي تؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي.

الاحتراق النفسي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة ، إلا أن المصابين بضغوط العمل يشعرون بتحسن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط بخلاف الاحتراق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ ويفقد الرغبة في بذل أي مجهود ، كما أنه لا يرى أي أمل في تحسن الوضع.

كما أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك بينما في حالة الاحتراق لا يشعر الشخص بحقيقة حالته.

إن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني أنه يهتم كثيرا للعمل الذي يؤديه ، بينما الموظف الذي يعاني الاحتراق لا يكثر عمله.

وقد أوضح الصيرفي (2007) الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط وفقا للجدول الذي وضعه المركز القومي للصحة والأمن الوظيفي الأمريكي".

جدول رقم (1)

يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط وفقا للمركز القومي للصحة والأمن الوظيفي

الاحتراق	الضغط
- يشعر الفرد بالإجهاد المستمر.	- يشعر الفرد بالتعب.
- يعاني الفرد من التوتر الشديد.	- يعاني الفرد من القلق.
- يؤدي إلى الشعور بالملل ، والضيق من العمل.	- يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا الوظيفي.
- يؤدي إلى انتهاء الولاء الوظيفي.	- يؤدي لانخفاض الولاء الوظيفي.
- يؤدي إلى فقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين.	- يؤدي إلى تقلب المشاعر.
- يؤدي إلى الشعور بالإحباط الذهني.	- يؤدي إلى صعوبة التركيز ونسيان أمور كثيرة.
- يؤدي لعدم شعور الفرد بأنه كثير النسيان	- يؤدي لتزايد التغيرات الفيزيولوجية مثل ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم.
- يؤدي للاضطرابات النفسية.	

(الصيرفي ، 319)

ب- الاحتراق النفسي والقلق:

يتكون القلق من أعراض جسمية ، ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد أي أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق النفسي.

ج- الاحتراق النفسي والتعب:

يلاحظ أن الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت ، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له ، فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة ، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليه ، فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النفسي فيما يتعلق بهذه التغيرات.

د - الاحتراق النفسي والتهرب النفسي:

غالباً ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحمي نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسئولة عن نقص الإنتاجية ، فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل ، وعادة ما يلجأ الإنسان إلى أعداء للتهرب من تحمل المسؤولية مثلاً للتقدم في العمر أو الإحساس بعدم الأمان ، أو نقص الإمكانيات المادية ، أو بظروف الأسرة ، أو بسبب متاعب الحياة ، أو الظروف الخاصة فلجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن أعداء يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين ولكنه إذا أراد أن يصبح الفرد غير منتج ، وإذا كان مستوى التهرب منخفضاً فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضاً لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي زيادة الضغط ثم الاحتراق النفسي أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي لحماية نفسه أما الاحتراق النفسي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي ، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

هـ - الاحتراق النفسي وحالة عدم الرضا:

إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً نفسياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار ، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

و - الاحتراق النفسي وترك الفرد لعمله:

ترك الفرد لعمله قد ينتج عن الاحتراق النفسي ، ولكن في نفس الوقت ربما يستمر الفرد في العمل بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة مثل الراتب المغربي ، والضمان الوظيفي . (سماهر أبو مسعود، 2010 ، 46) ومنه نخلص إلى أن هناك اختلاف بين الاحتراق النفسي وبعض المفاهيم الأخرى ، كالقلق والتعب والضغط في عدة نقاط منها أن هذه المفاهيم تحدث في جميع المهن أما الاحتراق النفسي فيحدث في المهن التي يتم فيها التعامل مع الناس ، ونجد أن القلق يبرز في أغلب المراحل العمرية بينما الاحتراق يرتبط بالعمل أي المرحلة التي

يعمل فيها الفرد ومن بين الاختلافات أن التعب يمكن أن يصاب به عدد كبير من الناس أما الاحتراق فيصاب به عدد قليل من الناس وغيرها من الاختلافات التي نستطيع من خلالها التفرقة بين الاحتراق وغيره من المصطلحات إذا هذه الاختلافات وغيرها هي التي من خلالها نستطيع لأن نفرق بين الاحتراق وغيره من المصطلحات الأخرى.

3/ أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي:

توصل الباحثون إلى مجموعة من الأعراض التي تساعدنا في الكشف عن حالة الاحتراق النفسي منها:

أ - "قدم سيدولايين" أعراض ، ومؤشرات الاحتراق النفسي، مشيراً إلى أنه من النادر أن تجد شخصاً خالياً من أي من هذه الأعراض والتي من أهمها:

3 - 1 الأعراض الجسمية:

وتتمثل في الإجهاد و الاستنزاف، وتشنج العضلات والآلام البدنية وابتعاد الفرد عن الآخرين ، وارتفاع ضغط الدم ، وتناول الأدوية والكحول ، وأمراض القلب والصحة العقلية.

3-2 الأعراض العقلية (المعرفية):

تتمثل بضعف مهارات صنع القرار وعيوب في معالجة المعلومات، ومشكلات (مخاطر) الوقت ، والتفكير المفرط بالعمل.

3-3 الأعراض الاجتماعية:

منها زواج الوظيفة ، أي إعطاء الموظف وقته كاملاً لعمله على حساب نفسه و حساب بيته وأيضاً الانسحاب الاجتماعي، والسخرية والتذمر والفاعلية المنخفضة والدعابة الساخرة، بالإضافة إلى الارتباطات المنفردة والعزلة الاجتماعية.

3-4 الأعراض النفس – عاطفية:

تتمثل في التبرير والإنكار والغضب والاكنتاب وحنون العظمة واللامبالاة، وانتقاص الذات (الاستخفاف بها) والاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير.

3-5 الأعراض الروحية:

عندما يصل الاحتراق النفسي إلى مرحلته النهائية فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريباً، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة و تكون الثقة بالنفس متدنية، وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة ، وتضيع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير أو الهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية كخيار التقاعد وتغيير الوظيفة، و طلب الإرشاد النفسي، والحزن، والانتحار في بعض الحالات". (أحمد عوض، 2007 ، 17)

"وتؤكد دراسة سيدولاين بأنه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة مؤشرات أو أعراض بارزة هي:

*شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.
*الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم له الخدمة (طلاب، مرضى، مسترشدين..) وفقدان الدافعية نحو العمل.

*النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل " . (أحمد عوض ، نفس المرجع، 18)

(ب)- " وحسب مصطفى حسن عبد المعطي هناك أعراض تظهر في مجال العمل وهي:

— الشعور بالتعب والعجز والضيق والإرهاق وضعف الطاقة والقوة في أداء العمل.
— فقدان الاهتمام بالآخرين .

— اضطراب النوم .

— الشكوى من عدم القدرة على القيام بأشياء جديدة كما كان يفعلها من قبل .

— قلة الإبداع والابتكار في مجال العمل .

— تجنب اتخاذ القرارات أو التردد في اتخاذها.

— تكرار الشعور بالصداع والغثيان وآلام الظهر .

— انخفاض الانجاز الشخصي إذ ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون اتصال عاطفي مع الآخرين .

— الانشغال الدائم ، فعند وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون وجود جسدي وليس ذهني.

— فقدان الرؤية أو المنظور حيث كل شيء عنده مهما عاجلا ، والنتيجة الانهماك في العمل بدرجة يفقد معها

الفرد روح المرح". (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006 ، 92)

(ج)- "كما وصف عالم النفس كيل (Kille) (1991) أعراض الاحتراق النفسي كما يلي :

1- أعراض نفسية:

فقدان الحماسة ، وعدم القابلية للعمل ، أو القيام بالمسؤوليات ، والنفور من أنشطة الحياة المعتادة وعدم الانسجام على المستوى الشخصي ، أو مع زملاء العمل ، والشعور بالقلق والضيق والعدوانية وعدم الصبر ، العصبية ، وسرعة الاستشارة ، كما تبدو على الشخص في هذه الحالة مظاهر التعب البدني ، والإجهاد الذي يمنعه من القيام بأي عمل.

2- أعراض بدنية: ومنها فقدان الشهية ونقص المناعة لمقاومة الأمراض وشكاوى بدنية من آلام متفرقة

في الجسم". (لطفى الشربيني، 2001، 97)

- "وقام ميشال دلبروك بتصنيف أعراض الاحتراق النفسي إلى جسدية ، وانفعالية ، وعقلية.

الجدول رقم (2)

يوضح أعراض الاحتراق النفسي

على المستوى الجسدي	على المستوى الانفعالي	على المستوى العقلي
انخفاض الطاقة	استثارة وهيجان	نقص الذاكرة
اضطرابات هضمية	السخرية من الآخرين	الشروود
ارتفاع ضغط الدم	نفاذ الصبر	عدم التركيز
الغثيان	العدوانية* السلبية	عدم القدرة على الحكم على الأشياء
آلام الظهر	الحساسية	الأشياء
الأرق	فقدان الثقة	عدم القدرة على اتخاذ القرارات
الشقيقة	احباط* قلق	عدم القدرة على إتمام المهام
	نقص تقدير الذات	

(Michel delbrouk.2003. 33)

بعد التعرف على مختلف التقسيمات التي قام بها العلماء حول أعراض الاحتراق ،منها تقسيم سيدولان ،ومصطفى حسن عبد المعطي ، وعالم النفس كيل حيث نجد أن معظم التقسيمات تركزت حول المجالات النفسية والجسمية والعقلية والنفس عاطفية والروحية.

4/ أسباب الاحتراق النفسي:

يرى جمعة يوسف (2007) بأن "أسباب الاحتراق النفسي لا تقع داخل الشخص الذي يعاني منه فالسبب الكبير يقع في بيئة العمل المختلفة التي تسمح بتعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن في الوقت الذي تتاح فيه مكافآت ضئيلة لمواجهة كل ذلك ويمكن تلخيص تلك الأسباب في :

__ عبء العمل الزائد.

__ المهام البيروقراطية المتزايدة .

التواصل الضحل والمردود الضعيف.

__ نقص المكافآت وغياب الدعم". (جمعة يوسف ، 2007 ، 40)

"وترجع ماسلاش وليتر Maslach & Leiter (1997) أسباب الاحتراق النفسي إلى العمل الزائد والمكثف والذي يتطلب وقتا أكثر يفوق طاقة من يقوم به، ويتسم بالتعقيد، فضلا عن أن المكافآت والأجور لا تعادل مقدار الجهد المبذول، ويطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل حصولهم على القليل، مما يفقدتهم المتعة في العمل وتغيب العلاقات العاطفية في العمل .

وعموما هناك عدد من الأسباب التي يمكنها أن تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي، وتتمثل في ثلاثة جوانب فردية واجتماعية ووظيفية وفيما يلي توضيح ذلك:

1_العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء ، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه ، مثلا العامل الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات سلوكية وضغوطات وقلة الإمكانيات." (أحمد عوض، 2007 ، 16)

2_العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

"تجد عدد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها ، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين ، يجد العاملون الأكثر التزاما وانتماءً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة ، مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق النفسي" . (يوسف حرب ، 1998 ، 21)

3_العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

"الجانب الوظيفي له دور كبير في عملية الاحتراق النفسي، كون الوظيفة تؤدي دور مهم في حياة الفرد من خلال تحقيق حاجاته الأساسية من المسكن والرعاية الصحية ، فضلا عن أثرها في تكوين شخصية الموظف

وشعوره بالتقدير والاحترام والاستقلالية ، وإن فشل الموظف في تحقيق احتياجاته الشخصية المتوقعة من الوظيفة سيشعر بعدم الرضا الوظيفي والضغط المؤدي في النهاية إلى الاحتراق النفسي .

وقد أشارت الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي إلى أن أسبابه تكمن فيما يلي:

- العمل لفترات طويلة والحمل الزائد.
- غموض الدور والرتابة والملل في العمل.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل والإنتاج وعدم الرضا الوظيفي خاصة في حالة عدم تحقيق الاحتياجات الشخصية المتوقعة.
- الشعور بالعزلة في العمل، وضعف العلاقات الاجتماعية.
- الخصائص الشخصية للفرد وتعلق بالانتماء والالتزام والإخلاص في العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل وزيادة عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة".

(بوفرة مختار ، 2012 ، 37)

"فالاحتراق النفسي يحدث دائما عندما يطلب من الفرد أن يقدم خدمات لأفراد في أمس الحاجة إليها ، في وقت لا يستطيعون الاستفادة من هذه الخدمات ، علاوة على ذلك فإن هذه المهن تتطلب من الأفراد العاملين فيها أن يكونوا دائما متعاطفين مع عملائهم فهذا المطلب غير منطقي ، فمن الصعب أن يحافظ كل فرد على توجه عاطفي طوال الوقت وإلى ما لا نهاية فالقائمون على تقديم خدمات لهؤلاء الأشخاص غالبا ما يدركون أنهم يقدمون أكثر مما يحصلون عليه ، فالوقت الطويل الذي يتم قضاءه مع العملاء ، والتغذية الراجعة البسيطة ، والإحساس المتدني بالقدرة على التحكم بالموقف أو النجاح ، وصراع الدور ، وغموض الدور ، جميعها من العوامل التي تقود إلى تفاقم ظاهرة الاحتراق النفسي" . (وسام درويش، 2008، 507)

ومن خلال ما تم عرضه من أسباب نجد أن الباحثين والعلماء أرجعوا أسباب الاحتراق النفسي إلى عوامل فردية تخص الفرد ذاته ، وعوامل اجتماعية والتي هي عبارة عن إحساس الفرد المعروف بالتزامه بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعه ، وجوانب وظيفية بحيث تؤدي الوظيفة دور هام في حياة الفرد من خلال تحقيق حاجاته الأساسية وإن لم تتحقق هذه الحاجات سيشعر الفرد بعدم الرضا والضغط ويؤدي به إلى الاحتراق النفسي .

5/ مراحل الاحتراق النفسي:

"التعرض المستمر للضغط يؤدي إلى حدوث حالة الاحتراق ، ويشير الباحثون إلى أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وغياب إثراء العمل والروتين وزيادة الحمل الوظيفي من أكثر المصادر المساهمة في نشوء الحالة ولا يصل الفرد إلى الاحتراق بشكل مفاجئ بل عبر مراحل ثلاث:

1 - المرحلة الأولى:

تعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعيشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق ، فترات من ضغط الدم العالي ، صرير الأسنان النسيان وصعوبة التركيز، الأرق ، الصداع وضربات القلب غير العادية.

2 - المرحلة الثانية :

تعرف بمرحلة التوفير أو الحفاظ على الطاقة (**energy conservation**) وتشمل استجابات سلوكية مثل التأخير عن الدوام ، تأجيل الأمور ، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع ، التأخير في إنجاز المهام ، الامتناع ، زيادة في استهلاك المشروبات المحذرة ، زيادة استهلاك المنبهات ، اللامبالاة ، انسحاب اجتماعي ، السخرية والشك ، الشعور بالتعب في الصباح.

3 - المرحلة الثالثة:

ويطلق عليها مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك (**exhaustion**) والتي ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل ، اضطرابات مستمرة في المعدة ، تعب جسدي مزمن ، إجهاد ذهني مستمر ، صداع دائم ، الرغبة في انسحاب نهائي من المجتمع ، والرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة.

وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل بل وجد أن ظهور عنصر أو عنصرين في كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على أن الفرد يمر بالمرحلة المعينة من مراحل الاحتراق النفسي". (علي عسكر، 2005 ، 106)

"وحسب برنت ماري **marie claud auditat** : فإن الاحتراق النفسي يمر بثلاثة مراحل:

1/ **مرحلة الغموض:** التي تستغرق من 3 إلى 18 شهر وتتميز بعض المظاهر كالإحساس بأن شيء مخيف سيحدث والقلق ومشاعر الخوف إضافة إلى آلام وصداع خاصة عند الذهاب إلى العمل وعدم النوم وبالتالي يدخل الفرد في حالة من الإحباط .

2/ مرحلة الإحباط: وتدوم من 6 إلى 18 شهر وتميز بعدم قدرة الفرد على مواجهة القلق الغير مبرر ، النفور من العمل والزملاء ، ظهور اضطرابات جسدية فينتهي الأمر باللجوء إلى المهدئات.

3/ مرحلة فقدان الأمل: يستغرق من شهر إلى 6 أشهر وتميز بإحساس الفرد بأنه يبذل جهدا بدون فائدة والهروب من المسؤولية ، التعب الشديد وفقدان معنى الحياة فيصبح الفرد غير قادر على تحمل تلك الاضطرابات فيقع فريسة للاحتراق النفسي". (05 ، 2000 mari fridèrique)

إذ يعد الاحتراق النفسي المحصلة النهائية لمجموعة من المراحل التي تميز كل باحث عن غيره من الباحثين في تقسيمهم فمنهم من قسمها إلى ثلاثة مراحل ، مرحلة الاستشارة ، ومرحلة التوفير أو الحفاظ على الطاقة ، ومرحلة الاستنزاف أو الإنهاك ومنهم من قسمها إلى مرحلة الاستغراق والتدخل ثم التبدل والركود ومرحلة الانفصال ومرحلة الأزمة والإحراج ومنهم من قسمها إلى مرحلة الغموض ومرحلة الإحباط ومرحلة فقدان الأمل إلا أنه وفي النهاية فإن كل هذه التقسيمات تبدأ بالبسيط مروراً بالمتوسط وصولاً إلى المعقد الذي يؤدي في الأخير إلى التعرض للاحتراق النفسي.

6/ مستويات الاحتراق النفسي:

"أشار سبانيول إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له مستويات العمل:

- 1- احتراق نفسي متعادل: وينتج عن نوبات قصيرة من التعب ، والقلق ، والإحباط ، والتهيج.
 - 2- احتراق نفسي متوسط: وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.
 - 3- احتراق نفسي شديد: وينتج عنه أعراض جسمية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة ونوبات الصداع الشديدة وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين إلى آخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة".
- (بوبكر دبابي ، 2013 ، 47)

هذا يعني أن للاحتراق النفسي درجات ، تختلف من شخص إلى آخر وعلى حسب قدرته في تحمل

المواقف التي يتعرض لها منها المعتدل والمتوسط والشديد .

7/ بعض النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

"هناك ثلاث نظريات فسرت ظاهرة الاحتراق النفسي وهي النظرية السلوكية ، النظرية المعرفية ، نظرية التحليل النفسي .

أ_ النظرية السلوكية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية، و لم تتجاهل هذه النظرية المشاعر والأحاسيس مثلما لم تتجاهل العمليات الداخلية له مثل الإرادة والحرية والعقل ، وحسب رؤية أصحاب هذه النظرية فإن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب ، و لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية ، و إذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم في الاحتراق النفسي، و هذا ما تؤمن به الكثير من النظريات والدراسات العلمية حاليا في أهمية و ضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

ب_ النظرية المعرفية

وترجع هذه النظرية السلوك الإنساني إلى مصدر عقلي داخلي، أي أن الإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه و يسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى أهداف يحددها، وعليه إذا أدرك الإنسان الموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك يقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية ، والتكيف الإيجابي معه ، في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا فان النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه.

ج- نظرية التحليل النفسي:

تقوم هذه النظرية، على تفسير سلوك الإنسان على أنه قوة داخلية تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والهو والأنا الأعلى الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق والتوتر والانفعال، والتي هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور والإجهاد والانعزال عن الآخرين". (يوسف حرب ، 1998 ، 80)

ومنه يمكن القول أن النظريات الثلاثة تختلف في نظرتها وتفسيرها للسلوك الإنساني ومصادره ، فكل نظرية من النظريات الثلاثة ترى أن هناك عوامل ما هي التي تؤثر في السلوك الإنساني و تسبب الاحتراق النفسي ، فمن وجهة نظر السلوكيين فإن هذه العوامل تتمثل في الظروف الفيزيائية والبيئية وكذا المشاعر والأحاسيس كما لم تتجاهل الإرادة والحرية والعقل ، أما النظرية المعرفية فترجع السلوك الإنساني إلى مصدر عقلي، أما نظرية التحليل

النفسي فترى أن سلوك الإنسان قوة داخلية تسبب الصراع ، وفي رأي أن نظرية السلوكيين شملت العديد من العوامل التي إذا اجتمعت في الإنسان تؤدي به فعلا إلى التعرض لظاهرة الاحتراق النفسي .

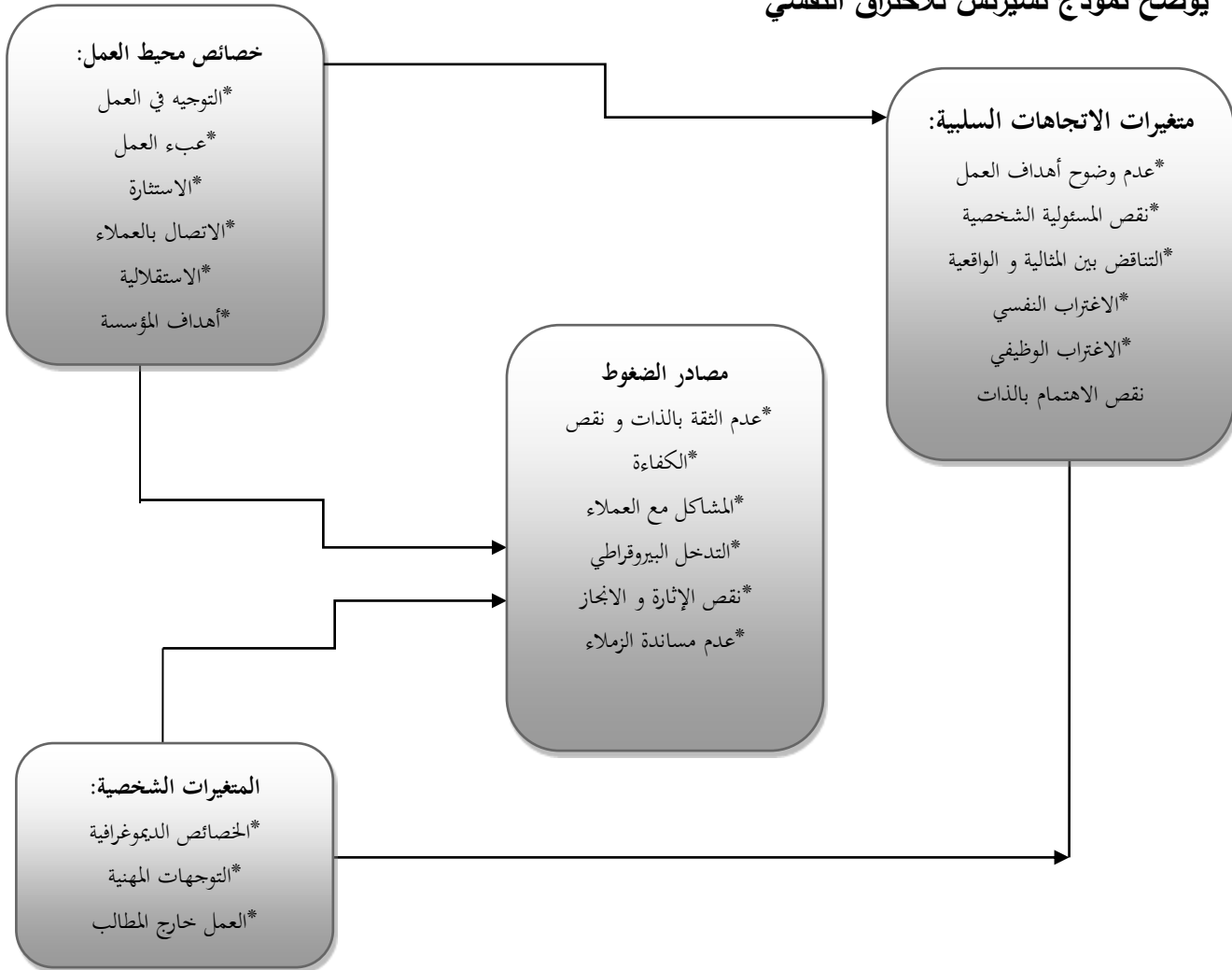
— أما النماذج فتمثلت في مايلي :

1 - نموذج تشيرنيس للاحتراق النفسي Cherniss Model

قدم تشيرنيس(1985) النموذج الشامل للاحتراق النفسي ، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئاً في أربعة مجالات هي مجال الصحة ، ومجال القانون ، ومجال التمريض في المستشفيات العامة ومجال التدريس في المدارس الثانوية ، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين ، ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنيس:

شكل رقم (1):

يوضح نموذج تشيرنيس للاحتراق النفسي



وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق النفسي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق النفسي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي وبناءً عليه وطبقاً للنموذج فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية ، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزوجي ، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي ، وترتفع نسب غيابهم ، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة. (نوال الزهراني، 2008، 52)

ويختلف نموذج تشيرنس عن غيره من النماذج فيما يلي:

تختلف المفاهيم التي اقترحتها تشيرنس عدم وضوح أهداف العمل، نقص الإحساس بالمسئولية الشخصية ، والتعارض بين الواقعية والمثالية ، والاعتراب النفسي ، والاعتراب عن العمل ، ونقص الاهتمام بالذات عن تلك التي اقترحتها ماسلاش وبينز وآخرون(1981).
واتفق تشيرنس مع الدراسات السابقة على أهمية الرضا الوظيفي وخصائص محيط العمل مع التأكيد على عدم أهمية الفروق الفردية والخصائص الديموغرافية وأكد النموذج على أهمية متغيرات العمل الإضافية ؛ مثل المساندة الاجتماعية ومتطلبات الحياة في زيادة فهمنا لظاهرة الاحتراق النفسي الناتج عن العمل.
واتفقت النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق هذا النموذج مع نتائج قائمة ماسلاش للاحتراق النفسي حيث ارتبطنا بمؤشرات صحة ورفاهية الأفراد وأعطى نموذج تشيرنس اقتراحات لبعض الاستراتيجيات للتدخل في محيط العمل، والتي يمكن أن تقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي، وقسمها إلى أربع فئات:
أ- إرشاد وتطوير العاملين ب- الإشراف والقيادة والأهداف التنظيمية ج- البناء الوظيفي د- الأساليب و المعايير.

ويلاحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطاً للفرد

كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية ، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدى الحصول على المساندة الاجتماعية ، وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل: الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها .

(سماهر أبو مسعود ، 2010 ، 21*27)

2- نموذج شفاف وآخرون للاحتراق النفسي (1986):

يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي وذلك كما هو موضح في الجدول على النحو التالي:

جدول رقم (3)

يوضح نموذج شفاف وآخرون للاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي	
مصادره	
عوامل و متغيرات شخصية *الجنس ، السن *سنوات الخبرة *المستوى التعليمي *التوقعات المهنية	عوامل خاصة *صراع الدور *غموض الدور *عدم المشاركة في القرار *تأييد اجتماعي ردي
المصاحبات السلوكية *ترك المهنة *زيادة معدل الغياب *التعب لأقل مجهود	مظاهره (الأبعاد) *استنزاف انفعالي *فقدان الهوية الشخصية *نقص في الإنجاز الشخصي

(نوال الزهراني، 2008، 52)

يتضح من هذا الجدول التخطيطي:

أولاً : أن النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحتراق النفسي : أولهما يرتبط بمكان العمل والذي يتمثل في صراع الدور وغموضه ، وعدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الرديء وثانيهما يرتبط بالموظف ذاته مثل توقعاته نحو دوره المهني ، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة به مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي .

ثانياً : أشار النموذج أيضاً إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق النفسي والتي تتمثل في الاستنزاف الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض .

ثالثاً : أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي والتي تتمثل في رغبة الموظف ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل.

3 - نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية : لجين بريزي وآخرون (1988):

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحتراق النفسي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية لمكان العمل ، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني ، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار وركزت المجموعة الثانية على المساندة التي من مصادرها المختلفة: الإدارة ، الزملاء ، الأصدقاء. كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحتراق النفسي. (نوال الزهراني، 2008، ، 56)

4 نموذج سيللي Selye:

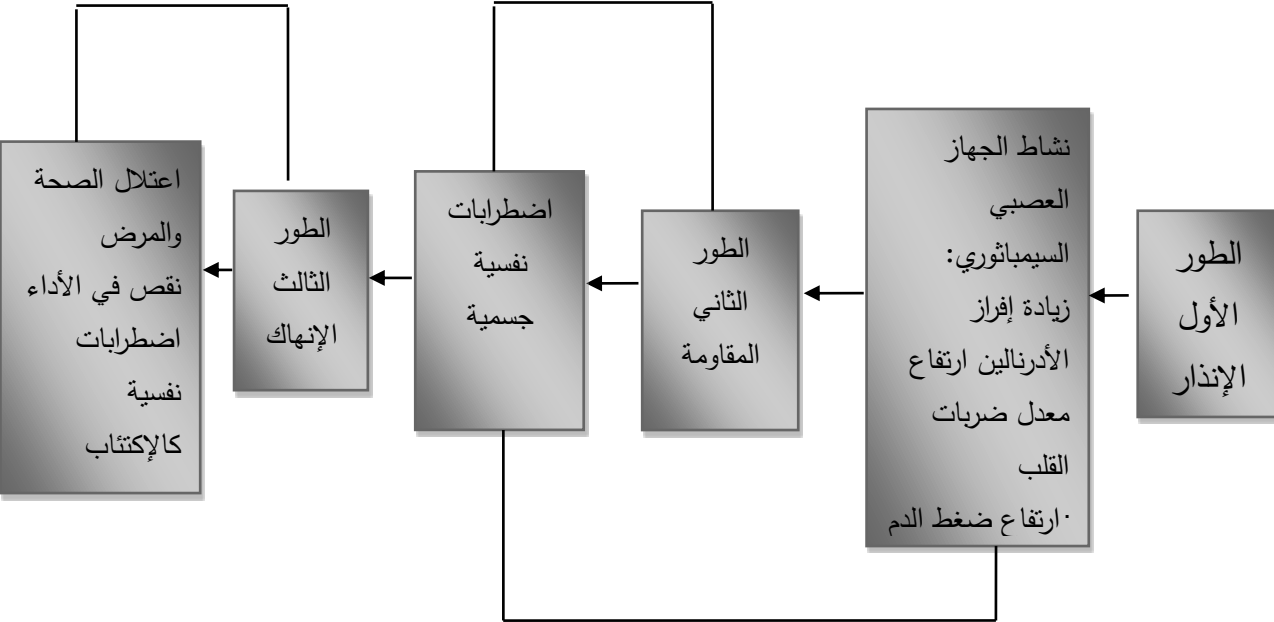
يعتبر هانز سيللي أول من استخدم مصطلح الضغط و ذلك في مجال الطب و البيولوجيا ، و كان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوما فسيولوجيا ، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم. (نشوة دردير، 2007، ، 41)

و قدم سيللي نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليه متلازمة التوافق العام وفيها يقرر سيللي أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد؛ حيث يفرض الاحتراق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية ، أو اجتماعية ، أو نفسية ، أو تجمع بينها جميعاً ، ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنه في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية.(محمد، نسخة الكترونية ، 16)

وقد وصف سيللي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للاستجابة لتلك الاحتراقات ؛ والتي تتضح من الشكل التخطيطي التالي:

شكل رقم (2)

يوضح أطوار الاستجابة للاحتراقات النفسية ومظاهرها في نظرية سيللي



(إيمان زيدان ، 1998 ، 14)

" و كما يُرى من الشكل فإن النموذج عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية و النفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية و تمر بثلاث مراحل هي:

1/المرحلة الأولى : رد فعل الإنذار بالخطر:

و تعد استجابة أولية للخطر ، و فيما يميز الجسم مواقف الخطر ، و يستعد لمواجهةها ، و يصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل : زيادة نبضات القلب ، و سرعة التنفس ، و توتر النسيج العضلي .

2/المرحلة الثانية : المقاومة

يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط ، و عندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم ، نتيجة الضغوط المستمرة ، تظهر علامات الاستنزاف و التعب الشديدين .

3/المرحلة الثالثة : الإنهاك

عندما تفشل أساليب المواجهة ، و تتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط ، يحدث الإنهاك ، و قد تظهر بعض الاضطرابات النفس جسدية السيكوسوماتية وقد أوضح سيللي أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يمر

بمراحل؛ حيث يبدأ بمثير حسي، يعقبه إدراك وتقدير معرفي للموقف؛ مما يؤدي إلى استثارة انفعالية، وعندئذ يحدث اتصال الجسم بالعقل وينتج عن ذلك استثارة جسمية، ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض.

يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، كما أن الأعراض التي أشار

إليها النموذج و الناتجة عن العجز عن مواجهة الضغوط، تقترب كثيرا من أعراض الاحتراق النفسي، و التي

أطلق عليها سيلبي في نموذج الإنهاك". (نشوة دردير، 2007، 41-42)

2_ نموذج العلاقات البنائية:

"يقدم هذا النموذج و صفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي : الانجاز الشخصي ، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر ، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي ، بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد ، و كذلك إحساسه بتبلد المشاعر ، هذا من جانب و من جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق النفسي و التي صنفنا إلى استراتيجيات فعالة ، و أخرى غير فعالة ، و أوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي ، بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد ، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعها و بين الاحتراق النفسي ، و كذلك بين أبعاد الاحتراق النفسي ببعضها البعض و هما بعدي تبلد المشاعر و الإجهاد الانفعالي ، و بين البعد الثالث للاحتراق و الذي يدل ارتفاعه على انخفاض الاحتراق النفسي ، بينما يدل انخفاضه على ارتفاع الاحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي". (نشوة دردير، 2007، 4)

8/ مقاييس الاحتراق النفسي:

أ _ مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر 1980Freudenberger Brunout Questionnaire

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

من صفر إلى 25 ← أن الفرد بحالة جيدة.

من 26 إلى 35 ← بداية الإحساس بالضغط.

من 36 إلى 50 ← إرهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي.

من 51 إلى 65 ← الفرد المحترق.

من 65 فأكثر ————— ← وضع الخطر.

أمثلة على عبارات المقياس:

— هل تتعب بسهولة ؟

— هل تعمل بجد ، و لكن إنجازك منخفض ؟

— هل تشعر بفترات من الحزم غير واضحة السبب؟

— هل أصبحت أكثر عصبية ؟

أ _ مقياس ماسلاش (Maslach Burnout Inventor)

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

فرعية:

— إجهاد انفعالي ، تبدل مشاعر ، نقص الانجاز الشخصي.

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

قد استخدم في العديد من الدراسات ، و ترجم إلى العديد من اللغات : كالإسبانية ، و العربية ، فقد ترجمه

للعربية زيد البتال (2000) ، و نصر يوسف (1991) ، و فاروق عثمان (2001) ، و يتكون المقياس

من (22) عبارة ، يجاب عنها من خلال بعدين ، الأول بعد التكرار ، و يعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد

بالشعور الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها ، و ذلك على متصل من (1) إلى (6) ، و البعد الثاني بعد الشدة

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

أمثلة على عبارات المقياس:

— أشعر بأن طاقاتي مستنزفة مع نهاية يوم عملي.

— إن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة.

— أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.

— اشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي .

و يعتبر الاحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول و الثاني ، و درجة

مرتفعة على البعد الثالث ، و يكون الاحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد

الثلاثة ، بينما يكون الاحتراق مرتفعا ، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول ، و الثاني و

منخفضة على البعد الثالث و ذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات.

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

ويبين الجدول (1) توزيع مستويات الاحتراق الذي وصلت إليه ماسلاش للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب. (علي القرني، 2000، 14-15)

جدول رقم(4)

تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق

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

9/ بعض الأساليب لتفادي الاحتراق النفسي

حالة الاحتراق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق النفسي ،حيث لا توجد وسيلة أو وصفة سحرية قادرة على التصدي للاحتراق النفسي إلا أن الدراسات العديدة التي تناولت الموضوع قدمت حلولاً واستراتيجيات يمكن توظيفها للتخفيف من حدته و بالتالي مواجهته وهناك العديد من الدراسات التي أشارت إلى طرق تخفيف الضغط والاحتراق النفسي لدى العمال منها:

"دراسة زاسترو (zastrow) : أشار فيها إلى العديد من الطرق للتخفيف من ضغط العمل وبالتالي

الوقاية من الاحتراق النفسي :

__أخذ إجازات باستمرار.

__ممارسة الهوايات المختلفة والتمارين الرياضية مثل الركض والسباحة.

__ تنوع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينياً .

__ محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل .

— اللجوء إلى خلق روح المداعبة والنكته أثناء العمل". (أحمد عوض ، 2007 ، 19)

كما يرى حمدي ياسين وآخرون(1999)"إن استعراض الظروف المحيطة بالاحترق النفسي يوحى بمحدودية الفرص للتعامل معها وهناك بعض الخطوات لتقليل ظهورها بين العاملين في مؤسسات الخدمات الإنسانية .

1/ عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية .

2/ المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية للمجتمع.

3/ وجود وصف للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني .

4/ تغيير الأدوار والمسؤوليات .

5/ الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة .

6/ زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني .

7/ الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نموًا مهنيًا ونفسيًا". (حمدي ياسين ، 1999 ، 185)

"وهناك وسائل عديدة لمواجهة مسببات الاحتراق النفسي في العمل والتي تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى نوعين وهما:

1-الوسائل الفردية:

يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد أن يتبعها للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي و من أهمها الكشف الطبي و الراحة و الانغماس و المساندة الاجتماعية و العلاج الروحي و فرص العمل البديلة". (الهنداوي وفيه ، 125 1994) .

" وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة وإعادة تقويم أسلوب الحياة و التأييد الاجتماعي من الزملاء و التمارين الرياضية ، كما اقترحت طرق لعلاجه من خلال التحدث مع الآخرين ، و تفويض السلطة ، و المشاركة و النظرة التفاؤلية ، و الانتماء إلى مجموعات ممارسة الرياضة ، و التخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق ، و الانسحاب من مواجهة الواقع و تغيير نمط السلوك من خلال التدريب.

2-الوسائل التنظيمية:

تتعلق الوسائل التنظيمية لمواجهة مسببات الاحتراق النفسي بدور الإدارة في مساعدة العاملين بما على التخلص من الاحتراق الوظيفي و الوقاية منه ، و للتعامل معه اقترحت بعض الوسائل من أهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين و حسن استغلال تقويم الأداء و توضيح معايير الترقية ، و تغيير نظام الأجور و الحوافز ، و تحليل

الأدوار ، و إعادة تصميم الوظيفة ، و الاهتمام بالإثراء الوظيفي ، و التقدم المهني و المشاركة في اتخاذ القرارات ، و تطوير برامج الاختيار و التعيين ، و استخدام نظم تدريب متطورة و التشجيع على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية و إيجاد برامج لمساعدة العاملين .

ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الاحتراق بين العاملين في مجال

الخدمات المهنية:

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية .
 - المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع .
 - وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني .
 - تغيير الأدوار والمسؤوليات .
 - الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة .
 - زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني .
 - المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري .
- وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية ، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية .
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمو مهنيًا و نفسيًا .
- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط" . (نوال الزهراني ، 2008 ، 37)
- "هذا ومن الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق الوظيفي ومحاولة التغلب عليه ، و ذلك من خلال عدد من الخطوات ، و التي إذا اتبعها الشخص المعرض للاحتراق الوظيفي فيمكنه تفاديه و التغلب عليه و هي :
- فهم الشخص لعمله ، و كذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط ، لأنه فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة ، و بالتالي محاولة تغييرها .
- إعادة فحص الفرد لقيمه و أهدافه و أولوياته ، فالأهداف غير الواقعية - المثالية - للوظائف و الأداء ستعرض الفرد للإحباط و الارتباك ، أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ .
- تقسيم الحياة إلى مجالات : العمل ، المنزل ، الحياة الاجتماعية ، و التركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه ، و ألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر .
- العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية" . (يوسف جمعة ، 2006 ، 40 - 41) .

خلاصة الفصل

نظرا لأهمية التعرف على ظاهر الاحتراق النفسي ، ولارتباط هذا المصطلح بمجال العمل تعرضنا في هذا الفصل إلى التعريف به ، وأهم مسبباته ، وأبرز أعراضه ، ومراحل حدوثه ، والنظريات التي حاولت تفسير هذه الظاهرة ، والآثار السلبية الناجمة عنه والتي يمكن أن يلحقها بالأفراد والمؤسسات ، مما استدعى ضرورة إيجاد طرق ووسائل من شأنها أن تقي وتخفف على الأقل من حدته والمضاعفات التي يمكن أن تحدث بسببه.

الجانحة الصيحات

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1/ منهج الدراسة.
- 2/ الدراسة الاستطلاعية.
- 3/ أداة جمع البيانات
- 4/ بعض الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي
- 5/ الدراسة الأساسية.
- 6/ الأساليب الإحصائية.

تمهيد:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال في بلديات تقرت تماسين والمقارين وللقيام بأي بحث علمي لا بد من تتبع مجموعة من الخطوات العلمية والمنهجية من أجل الوصول إلى نتائج أكثر مصداقية ويعتبر الجانب الميداني أهم خطوة في البحث العلمي بحيث يتضمن مجموعة من الإجراءات المنهجية التي سوف يتم تسليط الضوء عليها والتي تتضمن مايلي:

1/ منهج الدراسة:

إن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون الاعتماد على منهج معين ، والذي يعني الطريقة أو الأسلوب أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة أي مشكلة من أجل التوصل إلى الحقيقة.

"إذ يعتبر المنهج مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة". (صلاح الدين شروخ، 2003، 90)

وقد استخدمنا في دراستنا الحالية المنهج الوصفي الذي يعد طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لمشكلة ما و يرى آخرون أن المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة ، و تصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة". (مقدم عبد الحفيظ، 2003، 143)

2/ الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية دراسة أولية للبحث العلمية حيث يرى كمال زيتوني أنها "أهم عنصر وأساسا جوهريا لبناء البحث ، حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم والضبط وهذا بالاطلاع على العينة وكذا التأكد من صلاحية الأداة وهل هي جاهزة للتطبيق من خلال التأكد من صدقها وثباتها". (كمال زيتون ، 2004 ، 32)

2-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- معرفة خصائص أفراد العينة ومدى استجابة أفراد العينة للقياس.
- معرفة مدى صلاحية أداة الدراسة وصدقها وثباتها من أجل استخدامها في الدراسة الأساسية .
- معرفة مدى تأثير المتغير على مجتمع الدراسة .

- و معرفة مدى مناسبة البيانات الشخصية لعينة الدراسة.
- والوقوف على أهم النقائص التي تواجهها خلال الدراسة وذلك قصد تصحيحها أو تقويمها

2-2 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم توزيع الاستبيان على (40) فرد من عمال وعاملات البلدية في كل من بلديات تقرت و تماسين و المقارين وتم استرجاع (35) استبيان ، وتوزيع العينة تم بطريقة عشوائية بسيطة.

الجدول رقم (05)

يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية

المؤشرات الإحصائية		توزيع العينة حسب السن		توزيع العينة حسب الجنس		البلديات
ذكور	إناث	من 20 إلى 30 سنة	أكثر من 30 سنة	من 01 إلى 05 سنوات	أكثر من 05 سنوات	
05	08	05	07	04	08	تقرت
04	07	07	05	07	05	تماسين
05	06	06	05	06	05	المقارين
35		35		35		المجموع

3/ أداة جمع البيانات:

إن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة ، والأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي وضع من قبل ماسلاش وجاكسون سنة (1981) لقياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية والطبية ، وقام العديد من الباحثين بتعريبه ليتلاءم مع البيئة العربية ، حيث يمكن استخدامه ، ومن بين هؤلاء الباحثين نذكر : سمير أبو مغلى (1987) وكمال الدواني وزملاؤه (1989)، ونصر مقابلة وكايد سلامة (1993) و (1997) وعدنان الفرح (2001). (مراد نعموني ، 2014 ، 189) وللكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات ومن خلال الاطلاع على الإطار النظري ، تم تعديل بعض البنود في المقياس من قبل الطالبة ليلائم عينة الدراسة ، وفيما يلي وصف لأبعاد و فقرات الأداة والتعليمات المرفقة بها مع حساب الصدق والثبات للأداة.

و سندرج وصف لأبعاد و فقرات الأداة و التعليمات المرفقة بها مع حساب الصدق و الثبات للأداة كالأتي :

أ- وصف أبعاد وفقرات الأداة :

حيث اشتملت الأداة على 21 فقرة موزعة على 3 أبعاد وهي :

- الإجهاد الانفعالي (08) فقرات
- تبليد المشاعر (05) فقرات
- تدني الشعور بالانجاز (08) فقرات

جدول رقم (06)

يوضح توزيع الفقرات حسب الأبعاد

الرقم	البعد	أرقام العبارات التي يقيسها	مجموع الفقرات
01	الإجهاد الانفعالي	19،15،13،12،7،5،2،1	(08)
02	تبليد المشاعر	21،14،10،9،4	(05)
03	تدني الشعور بالانجاز	20،18،17،16،11،8،6،3	(08)

ب- التعليمات المرفقة بالأداة و قد احتوت الأداة على التعليمات التالية :

* بيانات شخصية أولية :- الجنس- السن - الأقدمية

* التعليمات : طلب من العمال القراءة المتمعة و المتأنية لكل فقرة و الإجابة عليها بوضع علامة (X)

أمام الإجابة المناسبة لما يقابلها من بدائل و هذه البدائل هي :

(موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة)

و لتسهيل عملية الإجابة تم وضع مثال توضيحي .

ج - طريقة التصحيح :

تمت إعطاء درجات لاستجابات أفراد العينة على الاستبيان حسب البدائل المقدمة وقدرت

الأوزان المعطاة للبدائل الأجوبة كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (07)

يوضح أوزان بدائل الأجوبة في حالة الفقرات الموجبة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05	04	03	02	01

وتعكس في حالة الفقرات السلبية :

والجدول رقم (08)

يوضح أوزان بدائل الأجوبة في حالة الفقرات السلبية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	02	03	04	05

4/ بعض الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي:

تتمثل فيما يلي :

1-4 الصدق:

والمقصود بالصدق هنا أن المقياس يقيس ما صمم لقياسه ، بمعنى يجب أن نتأكد أن المقياس يقيس العناصر المراد قياسها والتي صمم المقياس من أجلها.

"وصدق الاختبار هو مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لأجله،و يعتبر صدق الاختبار شرطا ضروريا ينبغي توافره في الاختبار، وإلا فقد الاختبار قيمته كوسيلة لقياس الخاصية التي نريد قياسها به.

(عبد الحفيظ مقدم ، 2003 ، 146)

ولحساب صدق الأداة تم اللجوء إلى:

أ - صدق المحكمين(الصدق الظاهري) :

تم عرض استمارة التحكيم على الأستاذ المشرف ، ثم توزيعها على(11) من الأساتذة محكمين في تخصص علم النفس بجامعة قاصدي مرياح بورقلة وتم استعادة (09) أنظر الملحق رقم(01):

حيث طلب من الأساتذة المذكورة أسماءهم التحكيم فيما يخص:

- عدد الفقرات في كل بعد

- مدى وضوح الصياغة اللغوية وتأديتها للمعنى

- مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات
 - مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة
 - مدى وضوح المثال المقدم وتسهيله للإجابة
 - طلب البديل في حالة عدم الموافقة .
- *مدى ملائمة الفقرات في كل بعد:
- وكانت النتائج كالتالي :

*الجدول رقم (09)

يوضح تحكيم مدى ملائمة عدد الفقرات في كل بعد

غير كاف	كاف	إجابة المحكمين البعد
00	09	الإجهااد الانفعالي
00	09	تبلد المشاعر
00	09	تدني الشعور بالانجاز

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن معظم الأساتذة صادقوا على كفاية عدد الفقرات وملائمتها في كل بعد ، مما يتم الإبقاء عليها باعتبارها على درجة عالية من الصدق .

*مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات:

* الجدول رقم (10)

يوضح مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات

غير ملائمة	لائمة	إجابة المحكمين البدائل
00	09	موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن معظم الأساتذة صادقوا على ملائمة بدائل الأجوبة ، مما يتم الإبقاء عليها باعتبارها على درجة عالية من الصدق .

*مدى وضوح التعليمات وشموليتها

*الجدول رقم (11)

يمثل مدى وضوح التعليمات وشموليتها

إجابة المحكمين		التعليمات
غير مناسبة	مناسبة	
00	09	

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن معظم الأساتذة صادقوا على وضوح التعليمات المرفقة

بالأداة، مما يتم الإبقاء عليها باعتبارها على درجة عالية من الصدق .

*مدى وضوح المثال المقدم

الجدول رقم (12)

يمثل مدى وضوح المثال المقدم

إجابة المحكمين			المثال التوضيحي
غير واضح	واضح نوعا ما	واضح	
00	01	08	

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن معظم الأساتذة صادقوا على مدى وضوح المثال المقدم

ما عدا أستاذ واحد صادق على نوع ما ، مما يتم الإبقاء عليها باعتبارها على درجة عالية من الصدق .

*مدى وضوح الصياغة اللغوية وتأديتها للمعنى

الجدول رقم (13)

يمثل مدى وضوح الصياغة اللغوية وتأديتها للمعنى

إجابة المحكمين			الصياغة اللغوية
غير مناسبة	مناسبة نوعا ما	مناسبة	
00	02	07	

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن معظم الأساتذة صادقوا على مدى وضوح الصياغة اللغوية ما عدا أستاذين صادقا على نوع ما ، مما يتم الإبقاء عليها باعتبارها على درجة عالية من الصدق . كما تم تقدير مدى انتماء كل فقرة إلى البعد بناء على استجابات المحكمين ، ماعدا الفقرة الأولى تم حذفها من بعد الإجهاد الانفعالي وهي الفقرة الأولى (أشعر بأنني استنزفت عاطفيا).

ب- صدق المقارنة الطرفية :

هي مقارنة متوسط تحصيل المجموعة القوية ذات التحصيل العالي، على درجات ضعيفة. فإذا ثبتت من المقارنة الطرفية أن الأقوياء أقوىاء في الإختبار والميزان معا قبل درجة صدق الإختبار كبيرة . (رمزية الغريب ، 1996 ، 689)

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق ، حيث تهدف إلى مقارنة متوسط الدرجات الكبرى مع متوسط الدرجات الصغرى ، ومنه قمنا بتطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية ، وبعد عملية جمع الاستبيانات وعملية التفريغ تمت عملية الحساب من خلال استخدام برنامج **SPSS** النسخة 19 .

الجدول رقم(14)

يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة القياس

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
الفئة العليا	08	85,87	2,58	14	17,99	دالة
الفئة الدنيا	08	59,12	3,31			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) وبعد تطبيق الإستبيان على (35) عامل وعاملة وترتيب الدرجات المتحصل عليها وأخذ 33% من الدرجات الدنيا، و33% من الدرجات العليا وحساب (ت) للفروق تحصلنا على المتوسط الحسابي للفئة العليا يساوي (85,87) والانحراف المعياري يساوي(2,58) أما المتوسط الحسابي للفئة الدنيا يساوي(59,12) والانحراف المعياري يساوي (3,31) أما "ت" المحسوبة فتساوي (17,99) وبمقارنتها بقيمة "ت"المجدولة عند درجة الحرية (14) و مستوى الدلالة (0,01) والتي تساوي (2,62) ، وبما أن المحسوبة أكبر من المجدولة فالأداة صادقة و الاستبيان يمكن استخدامه في الدراسة الأساسية .

ج - الصدق الذاتي:

يقاس الصدق الذاتي لحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاستبيان المقدر ب (0,76) والذي يساوي(0,87) وعليه فإن هذه الأداة صادقة ويمكن تطبيقها.

$$0,87 = \sqrt{0,76} = \sqrt{\text{معامل الثبات}} = \text{الصدق الذاتي}$$

4-2 الثبات :

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

أ- التجزئة النصفية :

لحساب ثبات الاستبيان طبقنا طريقة التجزئة النصفية ، بحيث قسم الاستبيان إلى قسمين (قسم الأسئلة الفردية وقسم الأسئلة الزوجية) ثم حساب مجموع الدرجات كل فرد على الأسئلة الفردية والزوجية ثم جمع نتائج أفراد في كل من الأسئلة الفردية والزوجية ، بعد ذلك تطبيق معامل الارتباط بيرسون . (بشير معمري ، 2007 ، 176)

وبعد تطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية للعمال في بلديات تماسين بتقوت، المقارين ،والذي كان عددهم(35) حيث تم تقسيم الإختبار إلى نصفين ،وطبق معامل الارتباط بين النصفين ومعادلته كالتالي:

الجدول رقم (15)

يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات.

المؤشرات الإحصائية	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
المتغير	0,58	0,73
الاحترق النفسي		

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الجزأين بلغ(0,58) وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان براون المعدل قدر ب(0,73) وبالتالي فإن الأداة تتمتع بقدر عال من الثبات.

ب- حساب الثبات بألفا كرونباخ:

وقد تم حساب الثبات بمعامل الفاكرونباخ لمقياس الاحترق النفسي باستخدام برنامج SPSS نسخة 19 وقدر ب (0,76) وهو معامل مرتفع يميز لنا القول بأن الأداة تتمتع بثبات عالي.

5/ الدراسة الأساسية:

يعد اختيار العينة من الأمور الضرورية والمهمة في الدراسة ومن المعروف أن هناك العديد من الطرق التي تساعدنا في اختيار العينة المطلوبة للدراسة فبعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة ننتقل إلى الدراسة الأساسية و التي تعتبر من أهم الخطوات الميدانية التي يقوم بها الباحث لإجراءات الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

أ - وصف عينة الدراسة الأساسية:

قمنا بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 30 مارس إلى 23 أبريل 2015 في بلديات تقرت وتماسين والمقارين ، حيث تم توزيع (180) استمارة على العمال والعاملات في هذه البلديات وتم استرجاع (162) استمارة وتضمنت الدراسة متغيرات وسيطية مختلفة تمثلت في الجنس، السن ، الأقدمية .

ب - وصف خصائص العينة حسب متغيرات الدراسة:

* توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (16)

يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	توزيع العينة	الجنس
47,53	77	ذكر
52,46	85	أنثى
%100	162	المجموع

يوضح الجدول التالي أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الجنس حيث بلغ عدد العمال الذكور

(77) بنسبة مئوية قدرت ب(47,53%) والعاملات الإناث بلغ عددهن (88) بنسبة مئوية قدرت ب(52,46%).

*توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

جدول رقم (17)

يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية %	توزيع العينة	السن
45,67	74	من 20 إلى 30 سنة
54,32	88	أكثر من 30 سنة
%100	162	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة موزعين حسب متغير السن فالعمال الذين يبلغون من العمر من 20 إلى 30 سنة بلغ عددهم (74) فرد بنسبة مئوية قدرت ب(45,67%)، أما العمال الأكثر من 30 سنة بلغ عددهم (88) فرد بنسبة مئوية قدرت ب(54,32%).

*توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

جدول رقم (18)

يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية

النسبة المئوية %	توزيع العينة	الأقدمية
52,46	85	من 01 إلى 05 سنوات
47,53	77	أكثر من 05 سنوات
%100	162	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الأقدمية ،حيث بلغ عدد العمال الذين بلغن في الأقدمية من 01 إلى 05سنوات (85) فرد بنسبة مئوية قدرت ب (52,46%) ، فيما بلغ عدد العمال ذو الأقدمية الأكثر من 05 سنوات (77) فرد بنسبة مئوية قدرت ب (47,53) .

6 - الأساليب الإحصائية:

إن الأساليب الإحصائية هي: «إحدى الدعائم الرئيسية التي تقوم عليها الطريقة العلمية في بحثها

في العلوم الإنسانية والعلوم المتصلة بأي لون من ألوان الحياة». (فؤاد الباهي السيد، 1978، 18)

والمعرفة الجيدة للإحصاء تعتبر من الجوانب الأساسية المكتملة لعملية البحث فعلى الباحث أن يكون على دراية بالأساليب الإحصائية المناسبة لبحثه حسب نوع البيانات والمعلومات المتوفرة ، حتى يتمكن من تقديم وصف دقيق وصحيح للموضوع.

وفي دراستنا الحالية وبناءا على البيانات المتوفرة تم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية المناسبة في معالجة البيانات ، حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة (19) وتمثل الأساليب الإحصائية في :

- النسبة المئوية

- اختبار(ت) لدلالة الفروق ويستعمل لقياس دلالة الفروق بين متوسطي عيتين، وفي الدراسة الحالية تم تطبيق "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي عيتين مستقلتين.

- معامل الارتباط "بيرسون ، معامل ألفا كرومباخ ، معامل سيرمان براون .

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل و الخاص بالجانب الميداني الإجراءات المنهجية للدراسة ، والمتمثلة في وصف المنهج المعتمد في الدراسة ثم انتقلنا إلى الدراسة الاستطلاعية والتي اشتملت على وصف عينة الدراسة وأداتها مرورا بالخصائص السيكومترية للأداة (الصدق والثبات) للتأكد من أن الأداة صادقة وثابتة حتى يمكننا استخدامها في الدراسة الأساسية ثم التعرف على أدوات جمع البيانات وبعد ذلك تم تطبيق الدراسة الأساسية وأخيرا تم التعرف على الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة بيانات الدراسة.

الفصل الرابع: عرض وتفسير النتائج

تمهيد.

1/ عرض وتفسير نتيجة التساؤل الأول

2/ عرض وتفسير نتيجة التساؤل الثاني

3/ عرض وتفسير نتيجة التساؤل الثالث

4/ عرض وتفسير نتيجة التساؤل الرابع

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعرضنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، والتي بينا فيها المنهج المتبع ، وأهمية الأدوات والأساليب الإحصائية المطبقة ، لنصل إلى عرض وتفسير أهم النتائج المتوصل إليها.

1 / عرض وتفسير نتائج التساؤل الأول :

صيغ التساؤل العام كالآتي: " ما مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ،

المقارين؟

ولمعرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال قامت الطالبة بتحديد ذوي الاحتراق النفسي المرتفع والمنخفض باستخدام المتوسط الحسابي الذي قدر ب (72) أي أن الحاصلين على درجة (72) فما فوق هم الأفراد الأكثر احتراق نفسي والحاصلين على درجة أقل من (72) هم أقل احتراق نفسي.

حيث تم توزيع أفراد العينة تبعا للدرجات إلى مستويين كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (19)

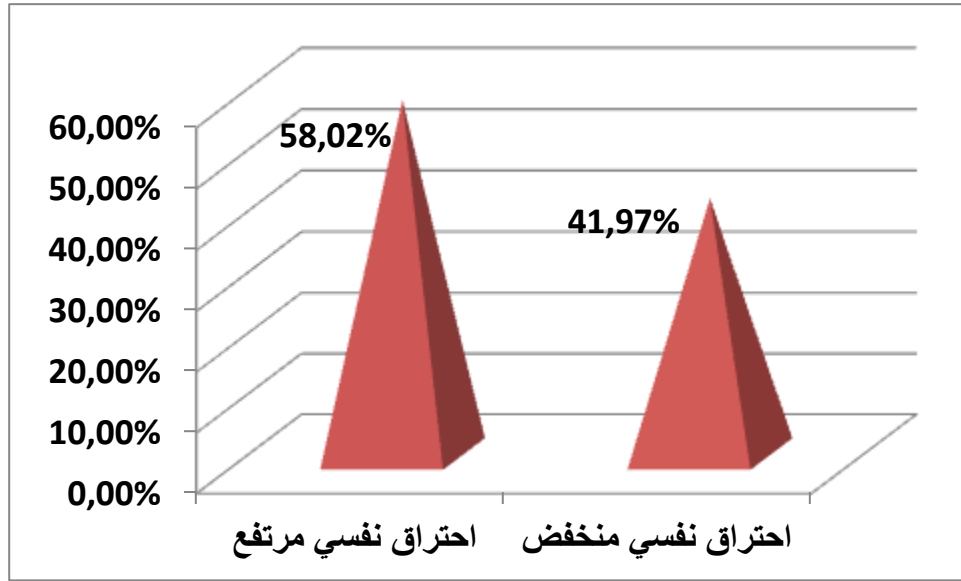
يوضح نسبة أفراد العينة الذين يعانون من الاحتراق النفسي (المرتفع- المنخفض)

النسبة المئوية %	العدد ن	المؤشرات الإحصائية المتغيرات
58,02	94	الاحتراق النفسي المرتفع
41,97	68	الاحتراق النفسي المنخفض
%100	162	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول مايلي:

- بلغ عدد أفراد العينة الذين تقع درجاتهم ضمن المستوى المرتفع في الاحتراق النفسي (94) فردا وهم يشكلون نسبة (58,02%).
- بلغ عدد الأفراد الذين تقع درجاتهم ضمن المستوى المنخفض في الاحتراق النفسي (68) فردا وهم يشكلون نسبة (41,97%).

ويمكن ملاحظة هذين المستويين من خلال الشكل الموضح أدناه:



الشكل رقم (03)

يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب مستوى الاحتراق النفسي (المرتفع- المنخفض)

وبناء على النتائج الموضحة في الجدول السابق والشكل رقم (03) فإننا نلاحظ أن نسبة الاحتراق

النفسي المرتفع أكبر من نسبة الاحتراق النفسي المنخفض.

ومن خلال المعالجة الإحصائية توصلنا إلى أن النسبة الأكبر من أفراد العينة لديهم احتراق نفسي

مرتفع أي أن عمال بلديات تقرت ، وتماسين ، والمقارين لديهم احتراق نفسي مرتفع.

وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة **عليما (1993)** التي هدفت إلى الكشف عن

مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني في الأردن وتكونت العينة من جميع معلمي التعليم المهني

الثانوي في محافظة أربد والبالغ عددهم (58) معلم ومعلمة ، وأظهرت نتائج الدراسة أن معلمي التعليم المهني

الثانوي يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية .

كما أجرى **بني عطا (2005)** دراسة هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس

الثانوية العامة الأردنية لنمطي القيادتين التحويلية والتبادلية وعلاقتها بالاحتراق النفسي والعلاقات الشخصية عند

المعلمين ، وتكونت عينة الدراسة من (668) معلم ومعلمة من مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتراق

النفسي لدى المعلمين كان مرتفعاً. (أحمد عوض، 2007، 28)

كما هدفت دراسة العلي (2003) إلى معرفة العلاقة بين مفهوم الذات والاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الحكومية في محافظتي جنين ونابلس في الضفة على عينة تتكون من 312 معلم ومعلمة، وأشارت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي جاء مرتفع في بعد الإجهاد الانفعالي ومعتدل في تبدل المشاعر ومنخفض في نقص الشعور بالإنجاز.

و قام سلمان (2003) بدراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي ومركز الضبط لدى المرشدين التربويين، حيث طبقت الدراسة على 106 مرشداً تربوياً تم اختيارهم عشوائياً من محافظات شمال الضفة الغربية، وأظهرت النتائج أن تكرار الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور كان معتدلاً، بينما جاء تكرار نقص الشعور بالإنجاز مرتفعاً. (محمد عابدين، 2011، 448)

فالعمال كغيرهم من باقي الأفراد بحاجة إلى الاستقرار النفسي والتحرر من أجواء التوتر وبناء مكانتهم في المجتمع ، وعليه وجب الاهتمام بأبسط الأمور الخاصة بهم سواء كانت صغيرة أو كبيرة تفادياً لوقوع الفرد في شبك الأزمات النفسية ، لأن كل ما يحيط بالعامل من ضغوط في العمل ، وتعاملاته اليومية والمتواصلة مع مختلف فئات المجتمع ، وكذا ما يتعرض له من ضغوط في حياته الشخصية وغيرها تعتبر من الأسباب التي قد تؤدي بالفرد إلى الاحتراق النفسي .

12/ عرض وتفسير نتائج التساؤل الثاني :

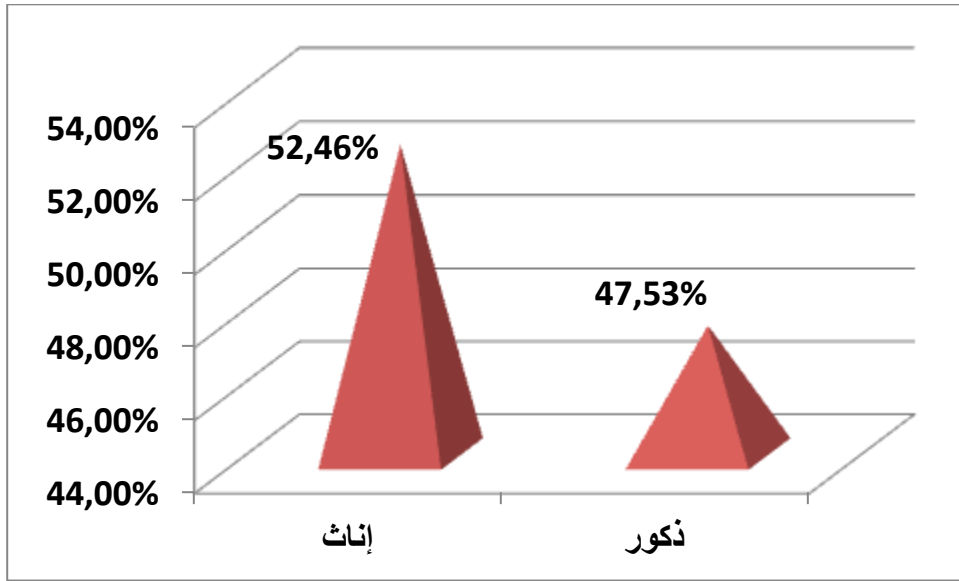
والذي نصه: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير الجنس (ذكور .إناث) ؟
وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ت) حساب الفروق بين متوسطات الدرجات لمتغير الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس ، كما هو مبين في الجدول التالي،

الجدول رقم(20)

يوضح نتائج فروق الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات حسب متغير الجنس (ذكور ، إناث)

مستوى الدلالة	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العينة =ن	المؤشرات الإحصائية المتغيرات
دالة	160	1.96	9,20	70,61	47,53	77	ذكور
			8,21	73,30	52,46	85	إناث

يتضح من الجدول رقم (21) أن عدد الذكور بلغ (77) فرد وعدد الإناث بلغ (85) فرد والمتوسط الحسابي لعينة الذكور بلغ (70,61) بانحراف معياري قدر ب (9,20)، بينما المتوسط الحسابي للإناث بلغ (73,30) بانحراف معياري قدر ب (8,21)، ومن خلال هذه النتائج يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي للإناث أكبر من المتوسط الحسابي للذكور، وأن الفرق بينهما دال عند مستوى الدلالة (0,05) لصالح الإناث، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات يعزى لمتغير الجنس.



الشكل رقم (04)

يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس (ذكور ، إناث)

وبناء على النتائج الموضحة في الجدول السابق والشكل رقم (04) فإننا نلاحظ أن نسبة الاحتراق النفسي مرتفعة عند الإناث أكثر من الذكور.

ومن خلال المعالجة الإحصائية توصلنا إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، وتماسين ، والمقارين تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث .

وهذه الدراسة تتفق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات مثل دراسة شهاب (2001) التي هدفت إلى مقارنة مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومدراء المدارس الثانوية في محافظة أربد ، وهدفت أيضا إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي تعزى إلى الجنس ، وأشارت النتائج

إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس ، على درجة تكرار الاحتراق النفسي لدى المشرفين والمديرين حيث كان لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور.

(أحمد عوض، 2007، 26)

كما أجرى دواني وزملاؤه (1989) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين بأبعاده الثلاثة ، وهدفت إلى الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي بين مستويات الجنس ، على عينة تكونت من (349) معلم ومعلمة ، وتوصلت إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، لصالح الإناث.

(أحمد عوض، 2007، 20)

ودراسة عابدين (2011) بعنوان "الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية ، أظهرت النتائج فيها إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد الثلاثة لمقياس الاحتراق النفسي لصالح المشرفات حيث كانت المتوسطات الحسابية لدرجة الاحتراق النفسي لدى المشرفات أعلى من زملائهم من الذكور" . (محمد عابدين ، 2011 ، 439)

ويمكن أن يعود هذا إلى أن هناك اختلاف بين الذكور والإناث من حيث طبيعتهم فبالنسبة للمرأة قد يشكل العمل ضغط أكثر من الرجل ، بسبب كثرة الأدوار التي تمارسها ، فالمرأة تتحمل أعباء ومسؤوليات إضافية خارج العمل وتحديدًا في البيت من أعمال منزلية وتربية الأولاد ، مما قد يؤدي إلى شعورها بالتعب والإجهاد والضغط مقارنة بالرجل.

13/ عرض وتفسير نتائج التساؤل الثالث:

والذي ينص على: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات

تقرت تماسين ، المقارين تعزى لمتغير السن. "

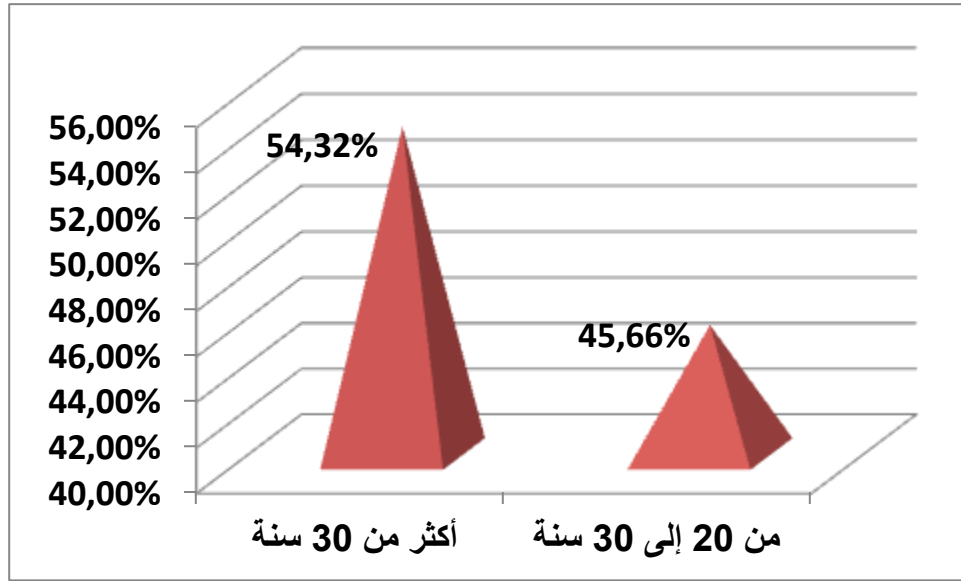
وتم استخدام اختبار (ت) لحساب الفروق بين المتوسطات كما هو مبين في الجدول التالي

الجدول رقم (21)

يوضح نتائج فروق الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات حسب متغير السن.

المتغيرات	المؤشرات الإحصائية	العينة =ن	النسبة المئوية %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
من 20 إلى 30 سنة	74	45,66	75,09	7,26	4,14	160	دالة	
أكثر من 30 سنة								

يتضح من الجدول رقم (22) أن المتوسط الحسابي لفئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة بلغ (75,09) بانحراف معياري قدر ب (7,26) ، أما بالنسبة لفئة الأفراد الذين بلغت أعمارهم أكثر من 30 سنة فقد قدر المتوسط الحسابي ب(69,57) بانحراف معياري قدر ب (9,30) و قدرت قيمة (ت) المحسوبة ب(4,14) ، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0,01) مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، تماسين ، المقارين تعزى لمتغير السن.



الشكل رقم (05)

يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن

وبناء على النتائج الموضحة في الجدول السابق والشكل رقم (05) فإننا نلاحظ أن نسبة الاحتراق النفسي مرتفعة عند البالغين من العمر أكثر من 30 سنة.

من خلال المعالجة الإحصائية توصلنا إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات تقرت ، وتماسين ، والمقارين تعزى لمتغير السن لصالح الأفراد ذوي السن من 20 إلى 30 سنة.

واتفقت مع هذه النتائج دراسة فلين (2000) FLYNN حول أسباب الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية كارولينا الأمريكية التي تم تطبيقها على (194) مدير ، وأظهرت النتائج أن الفئات الأقل سناً أكثر احتراقاً من الفئات الأكبر سناً.

ودراسة سماهر (2010) حول ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة توصلت النتائج إلى أن العمال ذو الفئة العمرية أكثر من 50 سنة فما أكثر أقل معاناة من غيرهم في الاحتراق النفسي.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة النفيعي (2000) التي أظهرت أن الموظفين الأقل من 29 سنة أكثر احتراقاً وكذا دراسة الكلابي ورشيد (2001)، ودراسة الزهراني (2008) التي أظهرت جميعها وجود فروق تعزى لمتغير السن. (سماهر ابو مسعود، 2010، 122)

إن الأفراد في الدراسة الذين تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة هم الأكثر احتراقاً من فئة الأفراد الذين يبلغون من العمر أكثر من 30 سنة وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن الأفراد الأقل سناً يعتبرون حديثو العهد في ميدان العمل وعند التحاقهم بالعمل يكون لديهم طموحات عالية يريدون تحقيقها مثل التميز والإبداع في العمل من خلال إنجازاتهم الشخصية وكذا لإثبات الذات لكنهم يصطدمون بالواقع لأن حاجاتهم المخطط لها لم تشبع من قبل العمل فيشعرون بعدم الرضا ، الأمر الذي يؤدي تدريجياً إلى تعرضهم للاحتراق، أما الأفراد الأكثر من 30 سنة يكون لديهم احتراق أقل لأن سنين الخدمة التي قضاها في العمل أكثر من فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 20 إلى 30 سنة ، فهم الأكثر فهماً لأعمالهم وأكثر خبرة وممارسة لأعمالهم وواجباتهم المهنية لذا فهم راضون عن عملهم ويحسنون التعامل مع فئات الجمهور ، كما يكون تقديرهم لذاتهم ، ولأدائهم عالي من وجهة نظرهم .(سماهر أبو مسعود،2010، 122)

14 / عرض وتفسير نتائج التساؤل الرابع:

والذي ينص على أنه "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال بلديات

تقرت تماسين ، المقارن تعزى لمتغير الأقدمية".

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ت) لحساب الفروق بين المتوسطات كما هو مبين في

الجدول التالي:

الجدول رقم (22)

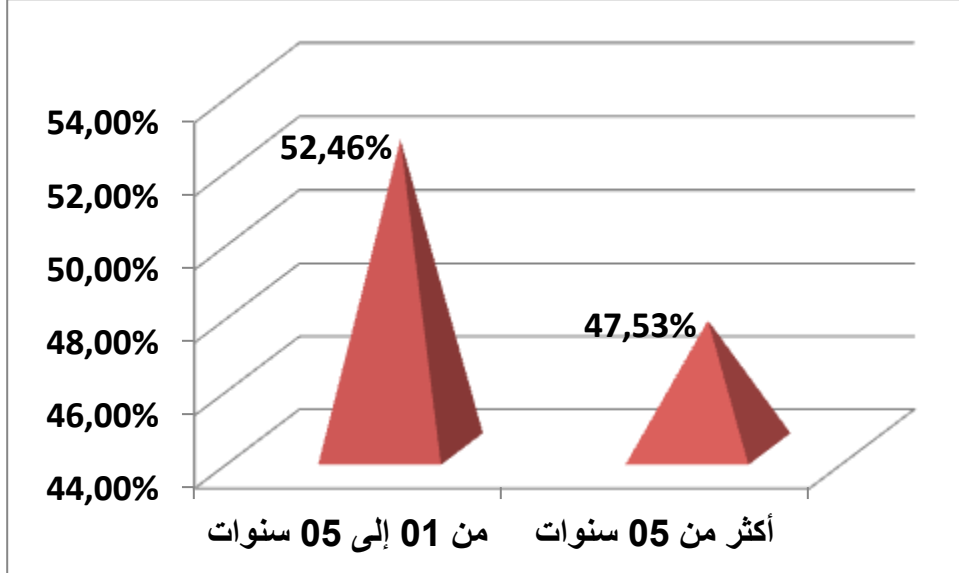
يوضح نتائج فروق الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات حسب متغير الأقدمية.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	العينة ن	المؤشرات الإحصائية المتغيرات
دالة	160	2,60	7,77	72,36	52,46	85	من 01 إلى 05 سنوات
			9,82	68,75	47,53	77	أكثر من 05 سنوات

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لفئة العمال الذين لديهم أقدمية من 01 إلى 05

هو (72,36) بانحراف معياري قدر ب(7,77) أما بالنسبة لفئة العمال الذين لديهم أقدمية أكثر من 05

سنوات قدر متوسطهم الحسابي ب(68,75) بانحراف معياري قدر ب(9,82) أما (ت) المحسوبة قدرت قيمتها ب(2,60) ، وأن الفرق بينهما دال عند مستوى (0,01) وبالتالي يوجد فروق دالة بين المجموعتين.



الشكل رقم(06)

يوضح النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

وبناء على النتائج الموضحة في الجدول السابق والشكل رقم () فإننا نلاحظ أن نسبة الاحتراق النفسي مرتفعة لأفراد ذوي الأقدمية من 01 إلى 05 سنوات.

من خلال المعالجة الإحصائية توصلنا إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى عمال البلديات في دوائر تقرت ، وتماسين ، والمقارين تعزى لمتغير الأقدمية، لصالح الأفراد ذوي الأقدمية من 01 إلى 05 سنوات.

واتفقت مع هذه الدراسة مع دراسة وضاح محمد(2009) بعنوان الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة ، حيث أظهرت النتائج بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند العاملين في العلاقات العامة ، تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة (الأقدمية) الذين مضى على عملهم أكثر من 05 سنوات بلغ متوسطهم 32,72 ، والذين لم يمض على عملهم 05 سنوات كان متوسط درجة الاحتراق النفسي 33,36. (وضاح محمد، 2009، 21)

كما أجرى العقرباوي (1994) دراسة حول مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية، في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى ، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم ، وبيان أثر سنوات الخدمة وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة . أظهرت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية لدى عمال بلديات تقرت ، وتماسين ، والمقارين تعزى لمتغير الأقدمية ، لصالح الأفراد ذوي الأقدمية من 01 إلى 05 سنوات والأفراد الذين لديهم أقدمية أكثر من 05 سنوات هم الأقل احتراقا. (أحمد عوض ، 2007 ، 21).

ومنه يمكن أن نقول أن سنوات الأقدمية تلعب دورا في اكتساب الأفراد الأكثر أقدمية لبعض الإمكانيات والأساليب ، التي تسهل لهم التعامل مع المواطنين طوال مدة عملهم ، و أن ما قد يمر به الفرد خلال مساره العملي من الخبرات السابقة ، تجعله يصبح أكثر قدرة على حل و معالجة العديد من المشكلات التي تواجهه أثناء تأدية مهامه سواء في علاقته مع المواطنين أو مع زملاءه أو الإدارة. فسنوات الأقدمية في العمل تجعل العامل ينتبه أكثر ويحرص إلى الأخطاء التي يمكن أن تقع ويتفادها ، كما تؤدي أيضا سنوات الخدمة بالعامل إلى التكيف مع بيئة العمل ومع زملائه ، ويتضح من خلال ذلك دوره داخل المنظمة وتبرز مكانته.

في حين يمكن للموظف الملتحق حديثا بالمنصب ، أن يرتكب الأخطاء وأن لا يتضح دوره وأن لا يستطيع تكوين مكانة داخل المنظمة التي ينتمي إليها وهذا ما يجعله يعاني من الاحتراق النفسي أكثر من غيره.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة وتفسيرها ، حيث خلصنا في نهايته إلى التأكيد على النتائج المذكورة سابقاً ، والتي تعتبر صحيحة ومتطابقة مع حدود الدراسة الزمنية والمكانية ولعينة الأداة المستخدمة فيها.

الاستنتاج العام:

وفي الختام وبعد عرضنا للفصول النظرية و الميدانية يمكننا القول أن الاحتراق النفسي ظاهرة يعاني منها العمال الذين يتعاملون مع المهن الإنسانية أي نتيجة التواصل المباشر واليومي مع أفراد كثيرين، مما ينتج عنه الإصابة بهذه الظاهرة الخطيرة ، والتي يمكن لآثارها أن تعود على الفرد والمجتمع . وهذا ما توصلت إليه الدراسة الحالية ، من خلال المستوى المرتفع الذي وجدناه عند أغلبية أفراد عينة الدراسة . وبالتالي محاولة إيجاد طرق وأساليب من خلالها نستطيع التخفيف من حدة التوتر والقلق والضغط النفسية المختلفة التي يتعرض لها العامل ، حتى نتفادى وقوعه فريسة لظاهرة الاحتراق النفسي . كما أشارت الدراسة أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى للمتغيرات الوسيطة المتمثلة في الجنس والسن والأقدمية .

توصيات واقتراحات

من خلال نتائج الدراسة الحالية يتضح لنا مايلي :

- 1/ مدى أهمية وجود مختصين نفسانيين تخصص علم النفس العيادي أوفي العمل والتنظيم والوقوف إلى جانب العمال في مختلف المؤسسات ومساعدتهم في تخفيض ما يعانونه من ضغوط مهنية وما تخلفه من آثار جسدية ونفسية تصل بهم إلى حد الإصابة بظاهرة الاحتراق النفسي وظواهر مشابهة له .
- 2/ من الضروري الاهتمام والتعرف على مشكلات العمال ومحاولة التخفيف منها
- 3/ توعية العمال بخطورة الظاهرة وإرشادهم للطرق والأساليب المناسبة لتفاديها أو التخلص منها .
- 4/ توعية المسؤولين بضرورة توفير مناخ تنظيمي مناسب في جميع المؤسسات من شأنه أن يخفف من الضغوط التي يعاني منها العمال والتي تؤدي بهم إلى التعرض لهذه الظاهرة .



1. أحمد محمد عوض بني أحمد ، (2007) ، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ، ط 1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
2. أسامة كامل راتب ، (2004) مدخل إلى مواجهة الضغوط ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة.
3. بشير معمري ، (2007) ، القياس النفسي وتصميم أدواته ، ط 2 ، منشورات الحبر ، الجزائر.
4. حسن مصطفى عبد المعطي ، (2006) ، ضغوط العمل وأساليب مواجهتها ، ط 1 ، مكتبة زهراء الشرق.
5. حمدي ياسين ، علي عسكر ، حسن الموسوي ، (1999) ، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق ، ط 1 دار الكتاب الحديث
6. الرشيد هارون توفيق ، (1999) ، الضغوط النفسية . طبيعتها . نظرياتها . برامج لمساعدة الذات في علاجها ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة.
7. رمزية الغريب (1996) ، التقويم والقياس النفسي والتربوي ، مكتبة الجامعة الحديثة ، الإسكندرية مصر.
8. سامي محسن خنائة ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2010) ، علم النفس الإعلامي ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
9. شيلي تايلور ، (2008) ترجمة وسام درويش بريك ، فوزي شاكر داود ، ط 1 دار الحامد ، جامعة الأردن ، عمان.
10. صلاح الدين شروخ ، (2003) ، منهجية البحث العلمي ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، عنابة، الجزائر.

11. علي عسكر ، (2000) ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، د ط ، دار الفكر الحديث ، القاهرة.
12. عمار حامد ، (1995) التوظيف الاجتماعي للتعليم ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة.
13. فاروق السيد عثمان (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي ، القاهرة.
14. فرج عبد القادر طه (2008) علم النفس الصناعي والإداري ، ط 1 ، مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة، مصر.
15. فؤاد الباهي السيد ، (1978) ، دراسات في البحوث علم النفس ، دط ، دار الفكر العربي القاهرة.
16. كمال عبد الحميد زيتون ، (2004) ، منهجية البحث التربوي والنفسي ، ط 1 عالم الكتب ، القاهرة، مصر .
17. لطفي الشرييني ، (2001) ، الإكتئاب. الأسباب والعلاج ، ط 1 ، دار النهضة العربية ، بيروت.
18. محمد عبد الفتاح حافظ الصيرفي ، (2007) ، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية .
19. محمود سليمان العميان ، (2008) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط 4 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
20. محمود فتحي عكاشة (1999) علم النفس الصناعي ، د ط ، مطبعة الجمهورية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية .
21. مدحت أبو النصر (2002) اكتشف شخصيتك وتعرف على المهارات في الحياة والعمل والقيادة، د ط ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.
22. مراد نعموني ، (2014) ، مدخل إلى علم النفس عمل وتنظيم ، ط 1 جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر.

23. مقدم عبد الحفيظ ، (2003) ، الإحصاء والقياس التربوي ، ط 3 ، دار القصة ، الجزائر.

باللغة الأجنبية

24. Isabelle bragard , 2008, etude de l'impact d'intervention psychologique preventives sur le burnout de médécins , département personnet Société, psychologie de la santé , universite de liège.

25. Marie fridérique 2000 , baque, societe francaise de , burnout ichez les soignant en con cérologie.

26. Michel delbrouk, 2003 , le bournout du soignant le syndrone de épus emet professionnel, de boeck, collection oscalis , bruscelle.

الرسائل والمجلات

27. إيمان زيدان ، (1998) ، مدى فاعلية كلا من الإرشاد النفسي لدى عينة من المعلمات ، رسالة

دكتوراه، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة .

28. باوية نبيلة ، الدعم الاجتماعي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى النساء المصابات بسرطان الثدي ،

(2013) ، رسالة دكتوراه جامعة قاصدي مرباح ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

29. بوبكر دبابي ، (2013) ، برنامج إرشادي في تخفيض مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي

المرحلة الابتدائية ، رسالة دكتوراه في علم النفس التربوي ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة

قاصدي مرباح ، ورقلة.

30. بوفرة مختار (2012) ، الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مدرسي التعليم الابتدائي، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإجتماعية ، قسم علم النفس ، جامعة وهران ، جامعة نزوى كلية العلوم والآداب قسم التربية والدراسات الإنسانية
31. جمعة السيد يوسف ، (2006) ، إدارة ضغوط العمل القاهرة مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث كلية الهندسة جامعة القاهرة
32. زاهدة أبو عيشة ، (1997) ، مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير ، نابلس ، فلسطين .
33. زياد لطفي الطحانية ، (1995) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، عمان ، الأردن .
34. سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي (2014) ، الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية تخصص الإرشاد النفسي
35. سماهر مسلم عياد أبو مسعود ، (2010) ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة . أسبابها وكيفية علاجها ، رسالة ماجستير ، فلسطين .
36. _ سهام كامل ابراهيم ، الضغوط وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال مركز دراسات وبحوث المعوقين ، رسالة ماجستير في التربية ، القاهرة .
37. عبد الباسط عباس ، (2011) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط1 ، نسخة إلكترونية.

38. عبد القادر عابدين، الاحترق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في

الضفة الغربية ، كلية العلوم التربوية جامعة القدس ، فلسطين من مجلة الجامعة الاسلامية المجلد التاسع

العدد الثاني 2011 من موقع [http :w w wuigaza edu ps /ar /periodical](http://www.wuigaza.edu.ps/ar/periodical)

39. علي بن شويل القرني ، (2000) ، الإعلام والاحترق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية

في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية ، أستاذ الصحافة والإعلام الدولي المساعد قسم

الإعلام جامعة الملك سعود ، الرياض .

40. لطفي عبد العزيز الشربيني ، معجم مصطلحات الطب النفسي ، نسخة إلكترونية .

41. نشوة كرم عمار أبو بكر دردير (2007) ، الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط أ . ب وعلاقته

بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير ، جامعة الفيوم ، مصر .

42. نوال الزهراني (2008) ، الاحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع

ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .

43. هند حرتاوي ، (1991) ، مستويات الاحترق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس

الحكومية في الأردن ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، أربد الأردن .

44. وفيه هنداوي (1994) ، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الاداري مجلة الادارة العدد 58

45. يوسف حرب محمد عودة ، (1998) ، ظاهرة الاحترق النفسي وعلاقته بضغوط العمل لدى

معلمي المدارس الثانوية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح

الوطنية ، فلسطين .

المواقع الالكترونية:

.http M// w w w ijed / gotevot / edu / sa/definitions /htn.

الملاحة

الملحق رقم (01) يوضح جدول بقائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	التخصص	الأساتذة المحكمين
دكتوراه	علم النفس عمل وتنظيم	محجر ياسين
دكتوراه	علم النفس عمل والتنظيم	غربي صبرينة
دكتوراه	علم النفس الاجتماعي	خلادي يمينة
دكتوراه	علم النفس المدرسي	محمدي فوزية
دكتوراه	علم النفس الاجتماعي	وازي طاوس
دكتوراه	علم النفس العيادي	خميس سليم
دكتوراه	علم النفس الاجتماعي	بوزفاق سميرة
ماجستير	علم التدريس	شنين فاتح الدين
ماجستير	علم النفس المدرسي	كادي الحاج



جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

أستاذي الفاضل:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر بعنوان: " الاحتراق النفسي لدى العمال الإداريين ببلديات مدينة تفرت " ارتأينا إشراككم في تصميم تعديل وتكييف مقياس الاحتراق النفسي، تبعاً لطريقة من طرق قياس الصدق ، التي مفادها إشراك مجموعة من المحكمين في بناء أداة القياس، لذا نرجو منكم أساتذتنا الكرام إفادتنا في هذا الإنجاز .
وأرجو من سيادتكم تقويم هذه الأداة بما يخدمها ويعدلها وذلك من خلال:

- مدى ملائمة بدائل الأجوبة لل فقرات.

- مدى قياس البعد للمتغير.

- مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة.

- مدى وضوح المثال المقدم وتسهيله الإجابة.

- عدد الفقرات في كل بعد.

- مدى قياس الفقرات للبعد.

- مدى وضوح الصياغة اللغوية وتأديتها للمعنى

وتكون طريقة الإجابة من خلال وضع علامة (x) في الخانة المناسبة من الجدول الخاص بالتحكيم.

ولتسهيل هذه العملية نوضح لكم في الصفحة الموالية المعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة.

التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

أ _ الاحتراق النفسي:

هو شعور عمال بعض بلديات تفرت ، وتماسين ، والمقارين بحالة من التوتر والتعب النفسي والتي تصيبهم نتيجة

تعرضهم للضغوط الشديدة والمستمرة في العمل والتي تؤدي إلى تدهور القدرة على العمل بين العمال والذي يقاس بالدرجة التي

يحصل عليها عمال البلديات من خلال استجاباتهم لمقياس الاحتراق النفسي على تكرار أبعاد المقياس المتمثلة في الإجهاد

الانفعالي ، تبلد المشاعر ، الانجاز الشخصي.

ب _ أبعاد المقياس:

الإجهاد الانفعالي: يقيس مستوى التعب وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به العامل نتيجة للعمل مع المواطنين.

تبلد المشاعر: يقيس مستوى اهتمام أو اللامبالاة التي تطبع علاقة العامل في البلدية مع المواطنين نتيجة العمل معهم.
الانجاز الشخصي: يقيس طريقة تقييم الفرد لذاته ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله.

ج _ عمال البلديات:

هم الأفراد العاملين الإناث والذكور البالغون من العمر من (20 إلى 30 سنة) ، و (أكثر من 30 سنة) ، وذو الأقدمية من (01 إلى 05 سنوات) ، و (أكثر من 05 سنوات) والعاملين ببلديات ، تقرت وتماسين والمقارن.

التعليمات المرفقة في الأداة:

تتكون هذه الاستمارة من (21) فقرة حول الاحتراق النفسي لدى عمال البلديات ، يلي كل منها بدائل أجوبة بالنسبة لمدى انطباق الفقرة عليك في الواقع.

اقرأ الفقرة جيداً ثم اختر البديل الذي تراه مناسباً وهذا بوضع العلامة (x) موازاة مع الفقرة المناسبة.

علماً أنه لا توجد إجابات صحيحة وإجابات خاطئة فالإجابة الصحيحة طالما أنها تعبر عن رأيك بصدق، وفيما يلي مثال يوضح لك طريقة الإجابة:

مثال توضيحي:

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
استغل وقتي جيداً بعد الانتهاء من دوامي الرسمي في العمل		x			

1/ جدول التحكيم الخاص بمدى ملائمة البدائل الخاصة بقياس البعد للمتغير:

البدائل هي: موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة .

ملائمة جداً	ملائمة نوعاً ما	غير ملائمة على الإطلاق	اقتراح البديل

2/ جدول التحكيم الخاص بوضوح التعليمات وشموليتها:

اقترح البديل	غير مناسبة على الإطلاق	مناسبة نوعاً ما	مناسبة جداً

3/ جدول التحكيم الخاص بمدى وضوح المثال المقدم:

اقترح البديل	غير واضح على الإطلاق	واضح نوعاً ما	واضح جداً

4/ جدول التحكيم الخاص بعدد الفقرات في كل بعد:

اقترح البديل	غير كاف	كاف	عدد الفقرات	الأبعاد
			08	الإجهااد الانفعالي
			05	تبلد المشاعر
			08	تدني الشعور بالانجاز

5/ جدول التحكيم الخاص بمدى قياس الفقرات للبعد ومدى وضوح الصياغة اللغوية

1- الفقرات التي تقيس الإجهاد الانفعالي:

اقتراح البديل	غير مناسبة على الإطلاق		مناسبة نوعاً ما		مناسبة جداً		الفقرة
	المحتوى	الصياغة اللغوية	المحتوى	الصياغة اللغوية	المحتوى	الصياغة اللغوية	
							أشعر باستنفاد كامل طاقتي مع نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي
							اشعر بالتعب عندما استيقظ من نومي لمواجهة يوم عمل جديد
							التعامل مع المواطنين طوال فترة العمل يسبب لي التوتر
							أشعر بالملل والضجر بسبب عملي
							اشعر بأنني محبط في عملي
							اشعر بأنني ابذل جهداً كبيراً في عملي
							المواجهة اليومية مع المواطنين تسبب لي ضغطاً في حياتي اليومية
							أشعر وكأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي

2- الفقرات التي تقيس بعد تبدل المشاعر

اقترح البديل	غير مناسبة على الإطلاق		مناسبة نوعاً ما		مناسبة جداً		الفقرة
	المحتوى	الصياغة اللغوية	المحتوى	الصياغة اللغوية	المحتوى	الصياغة اللغوية	
							أشعر أنني أعامل بعض المواطنين وكأنني أتعامل مع أشياء جامدة
							أصبحت عديم الإحساس منذ بداية ممارسة عملي
							أصبحت شخصاً عنيفاً و قاسياً منذ بدأت هذا العمل
							لا أكثررت ولا أبالي بما يحدث لبعض المواطنين
							أشعر بأنني مسؤول عن المشاكل التي يتعرض لها المواطنون أثناء طلب خدماتهم

– الفقرات التي تقيس بعد تدني الشعور بالانجاز:

اقترح البديل	غير مناسبة على الإطلاق		مناسبة نوعاً ما		مناسبة جداً		الفقرة
	المحتوى	الصياغة اللغوية	المحتوى	الصياغة اللغوية	المحتوى	الصياغة اللغوية	
							استطيع أن افهم بسهولة مشاعر المواطنين
							احل مشاكل المواطنين بفعالية عالية
							يبدو لي أنني أؤثر إيجاباً على المواطنين الذين احتك بهم
							أحس بأنني نشيط وحيوي في عملي
							يمكنني خلق جو مريح في عملي مع المواطنين
							اشعر بالسعادة بعد العمل مع المواطنين
							أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي
							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي

الملحق رقم (03): يوضح الاستبيان في صورته النهائية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

الاستبيان

أخي العامل..... أختي العاملة:

في إطار البحث العلمي و تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم والمتعلقة بالاحترق النفسي لدى عمال البلديات يشرفنا أن نضع بين أيديكم مقياس الاحتراق النفسي متمنين منكم التعاون من خلال الإجابة بكل صدق وأمانة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي ترونها مناسبة مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة وأن هذه الإجابات لا تستخدم إلا لغرض أسلوب علمي وتؤكد تماما أننا نقدر تعاونك معنا.

مثال توضيحي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة
			X		استغل وقتي جيدا بعد الانتهاء من دوامي الرسمي في العمل

بيانات عامة :

الجنس:

السن:

الأقدمية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أشعر بأن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي					
02	أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي واعلم أنه علي مواجهة يوم عمل جديد مع المواطنين					
03	استطيع أن أفهم بسهولة مشاعر المواطنين					
04	أشعر أنني أعامل بعض المواطنين بطريقة غير إنسانية وكأني أتعامل مع أشياء جامدة					
05	التعامل مع المواطنين طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا كبيرا					
06	أحل مشاكل المواطنين بفعالية عالية					
07	أشعر بأنني سأنهار بسبب عملي مع المواطنين					
08	يبدو لي بأنني أؤثر إيجابا على المواطنين الذين احتك بهم					
09	أصبحت عديم الإحساس منذ بداية ممارسة عملي					
10	أخشى أن أصبح شخصا عنيفا أو قاسيا بسبب عملي					
11	أحس أنني نشيط في عملي وحيوي					
12	أشعر بأنني محبط في عملي					
13	أشعر بأنني أشقى في عملي					
14	لا أكره ولا أبالي ببعض المواطنين					
15	المواجهة اليومية مع المواطنين تسبب لي ضغطا في حياتي اليومية					
16	يمكنني خلق جو مريح في عملي مع المواطنين					
17	أشعر بالسعادة بعد العمل مع المواطنين					
18	أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي					
19	أشعر وكأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي					
20	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي					
21	أشعر بأنني مسؤول عن المشاكل التي يتعرض لها المواطنون أثناء طلب خدماتهم					

الملحق رقم(04): اختبار ثبات التجزئة النصفية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,657
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	,616
		N of Items	10 ^b
	Total N of Items		21
Correlation Between Forms			,580
Spearman-Brown	Equal Length		,734
Coefficient	Unequal Length		,735
Guttman Split-Half Coefficient			,728

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

b. The items are: VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021.

الملحق رقم(05): اختبار صدق المقارنة الطرفية

Group Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001 1,00	8	85,8750	2,58775	,91491
2,00	8	59,1250	3,31393	1,17165

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	,507	,488	17,995	14	,000	26,75000	1,48655	23,56167	29,93833
	Equal variances not assumed			17,995	13,223	,000	26,75000	1,48655	23,54401	29,95599

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	21

الملحق رقم (07): نتائج التساؤل الثاني (متغير الجنس)

Group Statistics

TACENIF	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SEXE 1,00	77	70,6104	9,20834	1,04939
2,00	85	73,3059	8,21442	,89098

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
SEXE	Equal variances assumed	3,295	,071	-1,969	160	,051	-2,69549	1,36885	-5,39884	,00786
	Equal variances not assumed			-1,958	153,090	,052	-2,69549	1,37661	-5,41510	,02412

الملحق رقم (08): نتائج التساؤل الثالث (متغير السن)

Group Statistics

	TECN	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AGE	1,00	74	75,0946	7,26819	,84491
	2,00	88	69,5795	9,30297	,99170

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
AGE	Equal variances assumed	5,679	,018	4,145	160	,000	5,51505	1,33052	2,88740	8,14270
	Equal variances not assumed			4,233	159,184	,000	5,51505	1,30282	2,94201	8,08809

Group Statistics

	TCENF	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
AKADMY	1,00	85	72,3647	7,77641	,84347
	2,00	77	68,7532	9,82767	1,11997

الملحق رقم(09): نتائج التساؤل الرابع (الأقدمية)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
AKADMY	Equal variances assumed	4,582	,034	2,605	160	,010	3,61146	1,38613	,87399	6,34893
	Equal variances not assumed			2,576	144,580	,011	3,61146	1,40206	,84028	6,38264