مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي

دراسة ميدانية على عينة من طلبة السنة الرابعة قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

أ. نبيلة باوية

Baouia_n@yahoo.fr

جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح بورقلة ' مع الأخذ بعين ألاعتبار المتغيرات التالية : الجنس (ذكور – إناث) التخصص الدراسي (علم النفس – علوم التربية) نمط الإقامة (الداخلي – الخارجي) وأثر هذه المتغيرات على الاحتراق النفسي.

و استخدمت الباحثة لجمع بيانات هذه الدراسة' مقياس الاحتراق النفسي المصمم لهذا الغرض ' حيث طبق على طلبة السنة الرابعة كلاسيكي بقسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الاجتماعية على عينة قوامها (170) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية ' وتم الاعتماد في المعالجة الإحصائية للبيانات على التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية و قيمة "ت" لدلالة الفروق 'ومنه توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- مستوى الاحتراق النفسي لدي الطالب الجامعي مرتفع.
- لا توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين تبعا لمتغير الجنس (ذكور إناث).
- لا توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين تبعا لمتغير نمط الإقامة (الداخليين الخارجيين)
- لا توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين تبعا لمتغير التخصص (علم النفس علوم التربية).

وقد تم مناقشة هذه النتائج بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة وختمت ببعض المقترحات.

Abstract:

The aim of the following study is to identify the psychological burnout's level among the students of social sciences department at the university of Ouargla « Kasdi Marbah ». taking into consideration the following variation as gender, specialties (Psychology, Educational), lifestyles (internal, external) and the effect of these later on the burnout's level.

The researcher has used the module of the burnout designed to gather the information to this study where she applied it on an amount of fourth year student of the psychological department from the university of Ouargla, the informants are 170 , they were chosen at random, and it was relied on the statistics, treatment of the shows on the repetition , the percentages and the calculation's averages also the value « **T** » to supply the differences. So , the study resolute the following results :

1- There's no differences show statistically between the student's averages following the variation of gender (male. Female)
2- The increase of the burnout level among the students.
3- There's no differences shown statically between the student's averages following the variation of lifestyles (internal, external)
4- There's no differences shown among the student's averages following the variation of specialties (psychology, educational).

الإطار العام لمشكلة الدراسة:

يمثل التعليم الجامعي لأي دولة قمة هرم النظام التعليمي، حيث تكمن أهميته في إعداد وتكوين أفراد يعتمد عليهم المجتمع في النهوض بمؤسساته المختلفة وبالتالي تطوره وتقدمه الفكري والعلمي على كافة الأصعدة.

وعلى اعتبار أن من أهم أهداف التعليم الجامعي، « الإعداد الأمثل للقوى البشرية اللازمة للعمل بكافة التخصصات التي يحتاجها المجتمع، والجامعة في سعيها للتحقيق هذا الهدف عليها أن تعمل بالتنسيق مع مختلف مؤسسات المجتمع على توفير مختلف مقومات الرعاية الطلابية بكافة جوانبها النفسية، الاجتماعية، والعقلية والجسمية والاقتصادية. (أنور حمودة البنا، عائد عبد اللطيف الربعي، 2006).

وبما أن الطلبة الجامعيين من أهم عناصر هذا النظام التعليمي لما لهم من أهمية بالغة في النهوض بالمجتمع وتحقيق أهدافه وغاياته، بات من الضروري توحيد كل الجهود والمساعي للاهتمام بهذه الفئة وتوفير كل الظروف الملائمة لضمان نجاح

الطلبة في مساراتهم الدراسية المختلفة ومحاولة حمايتهم من المشاكل والضغوطات التي قد تواجههم خلال ذلك، والتي قد تنعكس سلبا على أدائهم، وقد تكون حاجزا وعائقا كبيرا أمام الكثيرين تمنعهم حتى من مواصلة دراستهم والتفوق فيها.

وبالرغم من وجود بعض أساليب الوقاية والرعاية التي يتلقاها هؤلاء الطلبة إلى أن هذا لا يمنع من وجود معوقات في حياتهم تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، منها المواقف الحياتية الضاغطة التي قد يتعرض لها الطلاب والتي قد تشعرهم بالمضايقة والتوتر الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم في جانب أو أكثر من جوانب حياتهم. (أنور حمودة البنا، 2008)

وفي هذا السياق، أشار "شافر" إلى أن من مشكلات الحياة اليومية للطالب الجامعي، نوع من قلة النقود، قلة الوقت، ضغوط الدراسة المستمرة، والأبحاث الواجب انجازها، والأساتذة المملين، القيام من النوم مبكرا، مشاريع المستقبل، وفيما يخص المشكلات فقد بين انه بالرغم من كونها مؤقتة، إلا أنها تسبب كثيرا من الإزعاج للطلبة الجامعيين لأنها تقف حجر عثرة أمام انجاز بعض المهام، كشراء الكتب، تصوير المطبوعات، وبالنسبة لدرجات الامتحانات، فقد وجد أنها تسبب الكثير من الإجهاد، لأنها ذات علاقة بالكثير من مشاريع المستقبل، ومنها مواصلة الدراسة. (محمد مقداد، محمد حسن المطوع، 2004)

كما حدد بعض الباحثين ومنهم (khanna 1999 Bolger, 1997، ايفيلين وزملاءها 1999) مصادر أخرى قد تؤدي إلى إصابة الطالب الجامعي بالاجهاد، من بينها، قلة وقت الدراسة وكثرة ما كان الطلاب مطالبين بقراءته، والعلاقة بين الطالب والأستاذ، المسؤوليات، العلاقات الاجتماعية، صعوبة المقررات الدراسية. (محمد مقداد، محمد حسن المطوع، 2004)

ولكن أغلب الأحيان قد تتحول هذه الضغوطات التي يقع فيها الطالب وعدم مقدرته على مواجهاتها أو التكيف معها في حال استمرارها إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي، هذا الأخير الذي يعتبر « نمط سلبي في الاستجابات للأحداث الضاغطة ونقص في المساندة والتأييد من قبل الإدارة، وهو حالة متطورة من الإجهاد النفسي الذي يعني وجود أعباء انفعالية زائدة ناتجة عن تطلب الفرد لمطالب زائدة تؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي. » (وضاح محمد، 2009)

فلاحتراق النفسي مصطلح ارتبط ظهوره بالجانب المهني، أو المهن التي تعتمد على الاتصال المباشر بالأفراد، الأمر الذي يتطلب مهارة عالية في الأداء إلى جانب

المثالية في توقع الفرد للدور المنوط به، وهذا ما قد يؤدي به إلى الوقوع تحت وطأة الضغوط النفسية في اعلى درجاتها أو الاحتراق النفسي.

لكن ما تجدر الإشارة إليه هو تسلل متلازمة الاحتراق النفسي إلى فصول الدراسة الجامعية بعد أن كانت تتخذ من المكاتب وأجنحة المستشفيات وغيرها من ميادين العمل موطنا لها. (فومي كاشيمادا، كريستيان رافلوب، 2012/03/16).

حيث نجد أن غالبية الباحثين المهتمين بدراسة الضغوط النفسية ونتائجها السلبية، والتي يعد الاحتراق النفسي من أبرزها يعتمدون فقط على الجانب البيئي والوظيفي، الشخصي، والانفعالي والاجتماعي، ويهملون الجانب الدراسي والذي قد يسهم بشكل مباشر في إصابة الطلبة بالضغوط النفسية ومنه الاحتراق النفسي.

إذ يمكن للمواقف الضاغطة الشديدة التي يتعرض لها الطالب الجامعي (بجامعة ورقلة مثلا) أن تكون سببا مباشرا في إصابته بالاحتراق النفسي ككثرة الأعباء والواجبات الدراسية،وضغط الامتحانات، الرقابة المكثفة للبحوث والأعمال الدراسية، وإعداد المذكرات وإجراء التربصات في وقت واحد، بالموازاة مع قلة المراجع والكتب في بعض الأحيان، واكتظاظ المكتبات أحيانا أخرى، كل ذلك مضاف إليه سوء الأوضاع في اغلب الأحيان داخل الإقامات الجامعية والأحياء السكنية الخاصة بالطلبة، حيث يضطر العديد من الطلبة إلى الابتعاد عن أهلهم وذويهم لفترات طويلة قصد الدراسة، مع عدم توفر الظروف الملائمة لهم في هذه الأحياء الجامعية المخصصة لهم، كما لا يجب أن ننسى أمر ضروري آخر قد يؤدي بالطالب الجامعي إلى التوتر والانفعال الشديد والقلق، وهو التفكير بشأن المستقبل المجهول خاصة بالنسبة للطلبة المقبلون على التخرج والحيرة بين ما يريده فعلا، وبين ما هو موجود في الواقع حقيقة.

وبالنظر إلى تركيز غالبية الدراسات على ضغوط المهن المتعددة مقارنة بقلة الدراسات المتعلقة بضغوط الدراسة التي قد يكون لها الدور الفعال في حدوث الضغوط النفسية وما قد ينجم عنها من احتراق نفسي للطالب، أهمية دور الإقامة للطالب مع أسرته أو داخل السكن الجامعي، أو المشكلات العائلية المتضمنة الطلاق، أو غياب احد الوالدين أو عدم الانسجام داخل الأسرة غافلين عن غياب الطالب نفسه عن أسرته ومعيشته بعيدا عنها، وما قد يكون للإقامة الجامعية من سبب لظهور الضغوط النفسية ومن ثم ارتفاع معدل الاحتراق النفسي لدى الطالب، كما لا ننسى أهمية نوع الدراسة كذلك في إحداث الضغوط النفسية وكذا الاحتراق النفسي للطالب. (زينب محمود شقير، 1997)

وبالتالي قد تكون هذه العوامل – المشار إليها سابقا – مجتمعة سببا رئيسيا في إصابة الطالب الجامعي بحالة من الإنهاك والإجهاد الانفعالي والبدني، نتيجة التعرض المستمر لتلك الضغوط العالية أو الاحتراق النفسي، وفي ظل غياب الدراسات التي تناولت متغير الاحتراق النفسي لدى فئة غير فئة العاملين، وهم الطلبة الجامعيون، ظهرت الحاجة إلى القيام بالدراسة الحالية.

1- تساؤلات الدراسة:

تحددت المشكلة العامة للدراسة كما يلي:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي؟

وتندرج تحت هذه المشكلة العامة التساؤلات الجزئية التالية:

1-1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الطلبة على مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس؟ (ذكور، إناث).

1-2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الطلبة على مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير نمط الإقامة؟ (داخلي ، خارجي).

1-3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الطلبة على مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير التخصص؟ (طلبة علم النفس، طلبة علوم التربية).

أهداف الدراسة:

تمثلت أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

1-4- معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى طلبة السنة الرابعة جامعي بقسم علم النفس وعلوم التربية.

1-5- الكشف عن الفروق – إن وجدت – بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للمتغير (الجنس، نمط الإقامة، التخصص).

2- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة كما يلي:

2-1- تسليط الضوء على متغير أساسي وهو الاحتراق النفسي لدى عينة الطلبة الجامعيين بقسم علم النفس وعلوم التربية، والذي لم يسبق تناوله – على حد علم الباحثة – في الأوساط غير مهنية.

2-2- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من تركيزها على عينة الطلبة الجامعيين وما قد يعاينه هؤلاء الطلبة من مشاكل وضغوطات تتعلق بالجانب الدراسي، ومدى إصابتهم من عدمها بالاحتراق النفسي.

2-3- قد تشجع هذه الدراسة الباحثين والدارسين على إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بهذا المتغير لدى هذه الفئة، لكن من زوايا أخرى لم تتطرق لها الدراسة الحالية.

3- حدود الدراسة:

3-1- الحدود البشرية: تطبق الدراسة الحالية على طلبة السنة الرابعة جامعي بقسم علم النفس وعلوم التربية.

3-2- الحدود المكانية: أجريت الدراسة الحالية بكلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة.

3-3- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2010 – 2011.

كما تتحدد الدراسة الحالية بالمنهج المستخدم، وهو المنهج الوصفي القائم على المقارنة والتحليل، وبالاعتماد على الأداة المصممة لقياس مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة: الإنهاك الانفعالي، نقص الشعور بالانجاز، تبلد المشاعر.

4- فروض الدراسة:

الفرضية العامة:

مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي مرتفع

الفرضيات الجزئية: وتتمثل فيما يلي:

1. هناك فرق دال إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين حسب الجنس (الذكور والإناث).
2. هناك فرق دال إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين حسب نمط الإقامة (الداخليين والخارجيين).
3. هناك فرق دال إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين حسب التخصص(قسم علم النفس وقسم علوم التربية).

5- التعريف الإجرائي لمتغير الدراسة:

5-1- الاحتراق النفسي: هو مرحلة الاستنزاف والاستنفاذ الانفعالي أو العاطفي التي يصل إليها الطالب الجامعي نتيجة أعباء الدراسة المعبر عنها من خلال الأبعاد المتمثلة في: الإنهاك الانفعالي، نقص الشعور بالانجاز، تبلد المشاعر، والمدرجة في الأداة المصممة للدراسة الحالية.

الإنهاك الانفعالي: هو إحساس الطالب الجامعي بالتعب الشديد والإرهاق والضعف، والعجز، نتيجة ضغوط أعباء الدراسة في أداة الدراسة المصممة لذلك.

تبلد المشاعر: هو التغيرات السلبية التي تظهر لدى الطالب الجامعي نحو الآخرين والذي يقاس من خلال أداة الاحتراق النفسي المصممة لذلك.

نقص الشعور بالانجاز: هو ميل الطالب الجامعي إلى تقييم نفسه وأدائه بطريقة سلبية الذي سيقاس بأداة الاحتراق النفسي المصممة لذلك.

6- الإطار النظري للدراسة:

6-1- تعريف الاحتراق النفسي:

يعتبر الاحتراق النفسي المرحلة المتأخرة من مراحل التعرض للضغوط النفسية التي تواجه الفرد، سواء تعلق الأمر بالجانب الأسري أو الاجتماعي أو المهني، لكن الأساس في ظهور هذا المصطلح هو ميدان العمل وما قد يعاينه الفرد من أعباء وكثرة المسؤوليات والضغوطات الشديدة التي قد تؤدي به في نهاية المطاف إلى الإصابة بالضغوط النفسية، ومنه إلى الاحتراق النفسي.

لكن ما أشارت إليه بعض الدراسات هو أن هذا المصطلح تم استخدامه في الأصل للدلالة على المرضى الفصاميين المزمنين الذين تدهورت حالتهم إلى حد كبير، فوصلوا إلى حالة شديدة من الانسحاب من المجتمع ومن البلادة إزاء الأحداث والواقع والآخرين، مع هبوط النشاط وضعف الحركة. (فرج عبد القادر طه، 2009، ص338).

فالاحتراق النفسي بذلك هو «عبارة عن زملة من الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائها في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل، وفقدان الثقة بالنفس، وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين». (فاروق السيد عثمان، 2001، ص 18).

كما أن الاحتراق النفسي «هو انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتماله، سواء في العمل أو الأسرة أو الظروف التي يتعرض لها».(فرج عبد القادر طه، 2009، ص 338).

ومنه فالاحتراق النفسي هو حالة من التعب والإرهاق والإجهاد البدني، النفسي، العقلي، يصل إليها الفرد عند تعرضه المستمر لمواقف ضاغطة شديدة في حياته اليومية، الأسرية، الاجتماعية، المهنية خاصة، فيفقد بذلك ثقته وتقديره لذاته، وإحساسه بالمسؤولية، انخفاض انجازه، وكذلك انسحابه من المجتمع ومن علاقاته بالآخرين.

6-2- أعراض الاحتراق النفسي:

إن السلوكات التي تظهر لدى الشخص المصاب بالاحتراق النفسي، ما هي إلا حالة من الهروب النفسي يتخذها الفرد حماية له وخوفا من سوء حالته أكثر فأكثر، ومن أهم هذه الأعراض:

- قلة الإحساس بالمسؤولية.
- استنفاذ الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- لوم الآخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية الخاصة في الأداء. (علي حمدي، 2008، ص 184).

كما حاول بعض الباحثين كذلك تفسير ظاهرة الاحتراق النفسي من خلال الأعراض التالية:

- **الأعراض الفسيولوجية الجسمية:** ارتفاع ضغط الدم، آلام في الظهر، الإنهاك الشديد، حيث يفقد الفرد حماسه ونشاطه، وقد يتحول الشعور بالإنهاك إلى مرض حقيقي، الصداع المستمر، ضغط عام في الجسم، ومنه خلل في بعض أجهزة الجسم.
- **الأعراض المعرفية الإدراكية:** عدم القدرة على التركيز، المزاج الساخر، تغير في نمط الإدراك، حيث يتحول من شخص متساهل إلى شخص عنيد، متصلب، متشدد.
- **الأعراض النفسية:** التغيرات في العواطف، وتكون هذه التغيرات سلبية ومزعجة وأكثرها حدة الشعور بالإحباط، الإحساس بالعجز واليأس، إضافة إلى الشعور بالخوف والقلق والاكتئاب والبلادة والانعزال...الخ.

- **الأعراض السلوكية:** تبدأ بالشكوى، بطء الأداء، عدم الرضا، الانجاز المتدني، التغيب المستمر والانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم. (مهند عبد سليم عبد العلي، 2003).

أما فيما يخص **مراحل الاحتراق النفسي** ، فقد أشار كل من "أديوش وبرودسكي "(1980) إلى أربعة مراحل للاحتراق النفسي وهي:

الحماس Enthusiasm، حيث يكون الفرد (الطالب الجامعي) في هذه المرحلة على درجة عالية من الحيوية والنشاط والدافعية والانجاز المرتفع مما يجعله مندمجا متوافقا معه تصل إلى حد الانجاز الذي يفوق الحد المعقول، ثم **الجمود Stagnation**، حيث يشعر الفرد في هذه المرحلة بأنه أعطى أكثر مما ينبغي، وبالتالي عليه أن يفكر في شؤونه الأخرى ويعطيها مزيدا من الاهتمام، **الإحباط Frustration** حيث تنتاب الفرد الشكوك ويساوره إحساس بعدم الثقة بالنفس، يصل به الأمر إلى درجة الشعور بعدم الكفاءة، **اليأس وفتور النشاط Spathy** وفي هذه المرحلة يشعر الفرد بأنه محبط تماما. كما حددت "ماسلاش Maslach" (1986) كذلك ثلاثة مراحل للاحتراق النفسي هي: مرحلة الاستنزاف الانفعالي Emotionel Exhaustion، مرحلة تفكك الشخصية Depersonalization، مرحلة عدم الرضا عن المنجز الشخصي Lac of personal achievement. (سيد أحمد احمد محمد البهاص، 2002).

وبالتالي ظهور هذه الأعراض يختلف من شخص لآخر، مما يؤدي إلى الاختلاف في **مستويات الاحتراق** النفسي كذلك، والتي حددها "سبانيول" (1979) كما يلي:

1- **احتراق نفسي متعادل:** وينتج عن نوبات قصيرة من الإرهاق، التعب والقلق والإحباط والتهيج.

2- **احتراق نفسي متوسط:** ويكون نتيجة الأعراض السابقة، لكنها تستمر حتى أسبوعين على الأقل.

3- **احتراق نفسي شديد:** وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، ألام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة، فقد يشعر الفرد ببعض حالات الاحتراق النفسي المعتدلة أو المتوسطة من فترة لأخرى، لكن إذا استمرت هذه الحالة وظهرت في صورة أمراض جسمية ونفسية مزمنة، يصبح عنها الاحتراق النفسي مشكلة خطيرة. (نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، 2008).

وبالحديث عن درجات ومستويات الاحتراق النفسي المشار إليها سابقا، لابد من وجود طرق أو **وسائل واستراتيجيات لمنع ظهور الاحتراق النفسي** أو التقليل من شدته على الأفراد، ومن هذه الوسائل ما يلي:

أشارت بعض الدراسات أنه توجد استراتيجيات يمكن توظيفها واستخدامها للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي، ومن بينها:

- تحديد أهداف واقعية، وممارسة الأنشطة الذهنية التي قد تسهم في التخفيف من حدة التوتر والقلق الذي يظهر نتيجة كثرة الأعباء.
- عدم الانعزال أو الانسحاب عن الآخرين، بل ضرورة الاشتراك في الأنشطة والفعاليات الجماعية ومناقشة المشاكل مع الآخرين بغية الوصول إلى حلول عملية.
- الدعم العاطفي المتبادل بين الفرد الذي تعرض للاحتراق النفسي وزملاءه وأهله وأصدقائه والذي يساعد في التخلص من الاحتراق ومواجهته.
- تنويع المهام والأنشطة، وعدم التركيز على نشاط واحد. (يوسف حرب محمد عدوة، 1998).

ومنه فالاحتراق النفسي، ظاهرة ارتباط ظهورها حقيقية بالمجال المهني نتيجة الصعوبات والضغوطات التي يواجهها الفرد لفترة مستمرة، وبالتالي عدم مقدرته على مواجهتها أو التكيف السليم معها، من شأنه أن يعرض الفرد لحالات من التعب والإرهاق والإجهاد النفسي، الجسمي، والعقلي، والضعف العام تجعله منسحبا من الحياة الاجتماعية منعزلا عن الآخرين، متبلدا في شعوره نحوهم، متخاذلا في أداء وانجاز واجباته وهذا ما قد يحدث فعلا مع الطالب الجامعي – عينة الدراسة– الذي قد يعاني بدوره الكثير من الضغوطات والاحباطات نتيجة الأعباء الدراسية والظروف المعيشية التي يعيشها هذا الأخير، مضاف إليها أدواره الاجتماعية الأخرى، والتي قد تسهم في زيادة درجة أو مستوى إصابته بالاحتراق النفسي.

7– إجراءات الدراسة:

7-1- مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في طلبه كلية العلوم الاجتماعية بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، شعبة علم النفس وعلوم التربية، موزعين على خمسة تخصصات كالتالي:

- شعبة علم النفس:

تخصص علم النفس المدرسي – علم النفس العيادي – عمل وتنظيم.

- شعبة علوم التربية:

إرشاد وتوجيه – تربية علاجية.

7-2- عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة الحالية في طلبة السنة الرابعة نظام كلاسيكي، ضمن شعبة علم النفس وشعبة علوم التربية، حيث بلغ عددهم 170 طالب وطالبة، الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية، والجداول الآتية سوف توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص المعتمدة:

أ- حسب الجنس:

الجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجنس	ذكور	إناث
العدد	40	130
المجموع	170	

حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد الذكور أقل من عدد الإناث في عينة الدراسة الحالية.

ب- حسب الشعبة:

الجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشعبة:

الشعبة	علم النفس	علوم التربية
العدد	93	77
المجموع	170	

ومن الجدول أعلاه رقم (2) يتضح أن عدد الطلبة الذكور والإناث الذين يدرسون علم النفس بتخصصاته الثلاثة أكثر من الطلبة الذكور والإناث الذين يدرسون شعبة علوم التربية.

ج-حسب نمط الإقامة:

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نمط الإقامة:

نمط الإقامة	داخليين	خارجيين
العدد	112	58
المجموع	170	

يتضح من الجدول أعلاه، أن الطلبة الذين يقيمون بالأحياء الجامعية أو الداخليين أكثر من الطلبة الخارجيين.

7-3- أداة الدراسة:

استخدام لأغراض الدراسة الحالية أداة لقياس الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي من إعداد وتصميم الباحثة، بالاعتماد على بعض المراجع النظرية والدراسات السابقة التي اعتمدت على مقياس ماسلاش، للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة " CHRISTINA MASLACH – SUSAN JACKSON" (1981) ، وقد اعتمدت الدراسة الحالية على نفس الأبعاد مع التغيير في مضمون بعض الفقرات حتى تتناسب مع عينة الدراسة الحالية ومنه تكونت الأداة الحالية من (28) فقرة تندرج ضمن ثلاثة أبعاد هي:

- ✓ **بعد الإنهاك الانفعالي:** ويضم 11 فقرة.
- ✓ **بعد تبلد المشاعر:** ويضم 08 فقرات.
- ✓ **بعد نقص الشعور بالانجاز:** ويضم 09 فقرات.

وللتأكد من صدق وثبات هذه الأداة، تم توزيعها بطريقة عشوائية على عينة من طلبة السنة الرابعة نظام كلاسيكي بشعبة علم النفس وعلوم التربية بلغ عددها 30 طالب وطالبة ، حيث تم الاعتماد في حساب الصدق على طريقة المقارنة الطرفية التي تقوم على تحديد أعلى الدرجات بنسبة 33.33% وأدناها بنسبة 33.33% كذلك حيث (ن1 = ن2 = 20)، ثم حساب دلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين، وأسفرت النتائج على القيمة (8.07) وبالمقارنة بالقيمة المجدولة (2.88) عند درجة حرية 18، نجد أن هذه القيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يشير إلى ما تتميز به الأداة من درجة مناسبة جدا من الصدق، وقدرتها على قياس ما صممت لأجله، أما بالنسبة للثبات، فقد تم الاعتماد على طريقة التجزئة النصفية، حيث قدر معامل الثبات بـ (0.70) وبعد تصحيحة تم التوصل إلى (0.82) وهو معامل يشير إلى ما تتمتع به هذه الأداة من قدر مرتفع من الثبات وبالتالي ملاءتها للتطبيق.

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لمعالجة البيانات المتحصل عليها في الدراسة الحالية تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.
- قيمة "ت" لحساب الفروق بين متوسطات العينين في حالة ن1 ≠ ن2

10. عرض وتحليل النتائج:

10-1 :عرض وتحليل نتيجة الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على " مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي مرتفع" و للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4) يوضح مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة:

المؤشرات الإحصائية / المستوى	التكرارات	النسب المئوية
مرتفع	110	%88.08
منخفض	60	%11.18

من الجدول أعلاه يتضح أن أكبر نسبة من الطلبة يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي بنسبة 88.08% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بباقي أفراد العينة الذين أظهرت النتائج أنهم يعانون من مستوى منخفض من الاحتراق النفسي حسب النسبة 11.18%، وهذا يعني تحقق الفرضية العامة.

وبالتالي قد يعود هذا المستوى المرتفع (88.08) مقارنة بباقي النسب الأخرى، دليل على ما قد يعانيه الطالب الجامعي من ضغوط وأعباء دراسية أسهمت في إصابة بمستوى من مستويات الاحتراق النفسي، الذي يصيب الفرد اثر تعرضه بشدة وبشكل مستمر لمجموعة من المشاكل والضغوطات، وعدم قدرته على مواجهتها أو التكيف معها، حيث يشير "هولاند" أن الاحتراق النفسي هو استجابة سالبة للضغوط التي يمر بها الفرد في حين نجد أن بعض الأفراد يسايرون هذه الضغوط بأسلوب ايجابي، بينما نجد آخرين لا يستطيعون ذلك لأسباب متعددة (يحي عبد الله الرفاعي، محمد قضاة فرحان 2010).

وهذا ربما ما أكدته النسبة المنخفضة (11.18)، التي تشير إلى أن هناك بعض المواقف الدراسية الضاغطة التي يمر بها الطالب الجامعي وبإمكانه تجاوزها والتأقلم معها،فما يعانيه الطلبة الجامعيون من أعباء وضغوطات نفسية سواء المتعلقة بالنظام الدراسي، أو بالظروف الاجتماعية وحتى الاقتصادية والسياسية المحيطة بهم، إضافة

إلى نمط الإقامة الداخلي وما يصاحبه من مشاكل وتعقيدات كل هذا من شأنه التأثير السلبي على أداء الطالب الدراسي، وكذا على صحته وتوافقه النفسي، والاجتماعي حيث أشار" حسين الزيود" (1999) إلى أن طلبة الجامعات ليسوا في منأى عن الظروف والمواقف الحياتية والصراعات المختلفة، فهم يتعرضون إلى تغيرات نمائية نفسية، اجتماعية، فسيولوجية ينتج عنها مطالب وحاجات تستدعي إشباعا، وطموحات وأهداف تستدعي تحقيقا، ورغبة ملحة في تحقيق الاستقلالية والتفرد والبحث عن الذات ككيان مستقل متميز . وهذا ما يتفق مع دراسة "البر عاوي" (2001)التي هدفت إلى معرفة الفروق بين الطلبة الجامعيين في تقدير مصادر الضغوط النفسية و علاقتها بكل من عامل الجنس ومستوى الدراسة و نوع الدراسة و كذا مكان الإقامة وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الضغوط لدى الطلبة (53,8 %) ;واحتلت الضغوط الدراسية المرتبة الأولى ثم الانفعالية ثم بيئة الجامعية الشخصية الاجتماعية المالية وأخيرا الأسرية.(نبيل كامل دخان، بشير إبراهيم الحجار 2006) ودراسة (أنور حمودة ألبنا، 2008) التي هدفت إلى التعرف على أبعاد المواقف الضاغطة الشائعة لدى طلبة جامعة الأقصى بمحافظة غزة باختلاف الجنس وقد توصل الباحث إلى أن المواقف الانفعالية في المرتبة الأولى وتليها المواقف الدراسية والشخصية.

10-2: عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على « هناك فرق دال إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين الذكور والإناث» .

فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذا قيمة "ت" لدلالة الفروق بين عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس والجدول التالي سوف يوضح ذلك:

جدول رقم (5) يوضح قيمة "ت" بين متوسطات الطلبة حسب متغير الجنس.

المؤشرات الإحصائية متغير الجنس	العينة ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدالة
ذكور	40	95.47	13.64	1.69	168	غير دالة
إناث	130	91.15	13.55			

يتضح من الجدول أعلاه رقم (5) عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بين متوسطات درجات الطلبة الجامعيين الذكور وبين متوسطات الطلبة الجامعيين الإناث.

من خلال النتائج المتوصل إليها، يتضح أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا بين الطلبة الجامعيين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي و منه عدم تحقق الفرضية الأولى.

وبالتالي قد يعود السبب في ذلك إلى تقارب الخصائص الشخصية لكل من الذكور والإناث وبالتالي التقارب في درجة التعرض للضغوطات والمواقف الشديدة التي قد تؤدي في بعض الأحيان إلى الإصابة بالاحتراق النفسي، حيث نجد أن الطلبة الجامعيون يدرسون في نفس الفصول الدراسية وبالتالي يواجهون نفس الظروف المتعلقة بأعباء الدراسة كالاختبارات والواجبات، إعداد المذكرات للتخرج، صعوبة الحصول على الكتب والمراجع...، وهذا يتفق لحد ما مع دراسة (إبراهيم أمين القروتي، فريد مصطفى الخطيب، 2006) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة باختلاف فئة الطالب و جنس المعلم ودخله الشهري و حالته الاجتماعية وتخصصه وقد أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي يعزي لمتغير جنس المعلم .

ويختلف عما توصلت إليه دراسة (منى عبد الوهاب النجار، 2009) حول التعرف على أهم المشكلات التربوية والأكاديمية والثقافية التي تواجه طلبة المستوى الرابع بكلية التربية جامعة الأزهر، حيث أسفرت النتائج عن وجود فروق في تقدير المشكلات ككل حسب متغير الجنس لصالح الطلبة الذكور، وكذلك دراسة (أسامة بطاينة، المعتصم بالله الجوارنة، 2004)حيث هدفت إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة و معلماتها في محافظة اربد حسب متغيرات الجنس الخبرة المؤهل العلمي و التخصص والمرحلة التعليمية و كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيا تعزى إلى الجنس. ودراسة (محمد حمزة الزيودي، 2007) والتي هدفت إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة و علاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس و العمر والحالة الاجتماعية و الخبرة التدريسية و المؤهل العلمي ومنه كشفت عن وجود فرق في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس.

10-3:عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية:

حيث نصت الفرضية الثانية على: « هناك فرق دال إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين الداخليين والخارجيين».

ومنه تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقيمة "ت" لدلالة الفروق لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير نمط الإقامة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (6) يوضح قيمة "ت" بين متوسطات الطلبة حسب متغير نمط الإقامة.

المؤشرات الإحصائية / متغير نمط الإقامة	العينة ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدالة
الطلبة الداخليين	112	98.17	11.85	1.13	168	غير دالة
الطلبة الخارجيين	58	88.40	13.70			

من الجدول أعلاه، يتضح عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بين درجات الطلبة الداخليين ومتوسطات درجات الطلبة الخارجيين.

من خلال النتائج المذكورة سابقا، يتضح أنه لا يوجد فروق دالة إحصائيا لدى الطلبة الجامعيين باختلاف نمط الإقامة (داخلي، خارجي).

وقد يشير ذلك إلى أنه بالرغم من إقامة الطلبة الخارجيين مع أسرهم وذويهم، إلا أن هذا لا يعني الابتعاد عن الضغوط والمشاكل الدراسية، حيث نجد أن الطالب الجامعي قد يقضي أطول فترة داخل الجامعة، إما للدراسة، أو إعداد البحوث والواجبات أو التنقل بين المكتبات للحصول على المراجع والكتب، والالتقاء بالأساتذة قصد الاستفسارات، ما يوضح عودته للبيت بأوقات متأخرة في اغلب الأحيان، إضافة إلى أدواره الأخرى داخل البيت، وما تفرضه تلك الأدوار من أعباء ومسؤوليات قد تزيد من شدة القلق والتوتر الذي يعاينه هذا الطالب، تصل به في بعض الأوقات إلى الانهيار النفسي والبدني التام وبالتالي احتمال الإصابة بالاحتراق النفسي، وهذا ما يتفق إلى حد ما مع دراسة "محمد مقداد، محمد حسن المطوع (2004) حول الطالبات الجامعيات إذ أن من أهم أسباب الإجهاد العالية لدى هذه الطالبة الجامعية المتزوجة، تعدد الأدوار، صراع الأدوار، إجهاد الدور، وأخيرا عدم وضوح متطلبات الدور الواحد (محمد مقداد، محمد حسن المطوع، 2004)، وقد يختلف نوعا ما دراسة زينب محمود شقير (1997) حيث أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات طالبات الإقامة الخارجية وتقديرات طالبات الإقامة الداخلية بالسكن الجامعي على مقياس الاحتراق النفسي لصالح طالبات الإقامة الداخلية (زينب محمود شقير، 1997).

ومنه تجد الإشارة إلى أن نمط الإقامة سواء الداخلية (بكل ما فيها من أوضاع سيئة أحيانا، ونقص في الإمكانيات، سوء في التسيير) أو الخارجية (وكل ما يحدث فيها من مواقف ومشاكل اقتصادية، اجتماعية، سياسية) قد تنعكس سلبا على أداء الطالب الجامعي وانجازه الدراسي، وعلى حالته الانفعالية النفسية وكذا الجسمية، قد تؤدي به أحيانا إلى التعرض للاحتراق النفسي.

10-4:عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على « هناك فرق دال إحصائيا بين متوسطات الطلبة الجامعيين الذين يدرسون بقسم علم النفس والذين يدرسون بقسم علوم التربية» .

وبعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقيمة "ت" لدلالة الفروق بين عينة الدراسة تبعا لمتغير التخصص تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (7) يوضح قيمة "ت" بين متوسطات الطلبة حسب متغير التخصص:

المؤشرات الإحصائية / متغير الجنس	العينة ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدالة
طلبة علم النفس	93	57.87	12.02	1.56	168	غير دالة
طلبة علوم التربية	77	55.51	09.67			

من الجدول أعلاه، يبين عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بين متوسطات درجات الطلبة الذين يدرسون بقسم علم النفس ومتوسطات درجات الطلبة الذين يدرسون بقسم علوم التربية.

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، يتضح أنه لا يوجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير التخصص (علم النفس وعلوم التربية)، وهذا إنما يدل على أن مجال التخصص الدراسي لا يقف حاجزا أمام احتمال إصابة الطلبة الجامعيين بالاحتراق النفسي، فالطلبة في كلى التخصصين يدرسون بنفس الكلية، ويتعرضون لنفس المواقف ويعيشون وسط نفس الظروف الدراسية، مع بعض الاختلافات طبعا والتي تعود إلى تكوين شخصية هؤلاء الطلبة، وكذا نمط استجابتهم نحو تلك المشاكل والصعوبات التي تواجههم، وهذا ما يتفق ربما مع دراسة (أنور حمودة البنا، عائد عبد اللطيف ألربعي، 2005)والتي تهدف إلى التعرف على أكثر مشكلات طلبة جامعة الأقصى شيوعا والى الفروق الجوهرية في مشكلات طلبة جامعة الأقصى بغزة التي

تعزى لمتغير الجنس و الحالة الاجتماعية و المستوى الدراسي, حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزي لمتغير التخصص الدراسي لدى طلبة الجامعة، ودراسة (نادر فهمي الزيود، 2003)حول أكثر استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية استخداما من قبل الطلبة في جامعة قطر وفق متغيرات الجنس المستوى الدراسي المعدل التراكمي التخصص والجنسية,ومنه

أظهرت نتائجها كذلك عدم وجود فروق تعزي لمتغير الكلية أو التخصص في استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

المقترحات:

بناءا على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج ' يمكن إدراج بعض المقترحات كما يلي:

- ضرورة الاهتمام بالصحة النفسية للطالب الجامعي من طرف المصالح المختصة بشؤون الطلبة داخل المؤسسات الجامعية .
- إنشاء قسم أو مركز داخل الجامعة لمتابعة مشاكل الطلبة النفسية منها والتربوية و المساعدة في حلها بالاعتماد على أخصائيين و مشرفين في المجال.
- تنظيم برامج و دورات إرشادية توجيهية للطلبة في المؤسسات الجامعية لتعريفهم ببعض الأساليب والطرق التربوية النفسية التي قد تساعدهم على التوافق و سهولة الاندماج مع زملائهم خاصة إذا ما تعلق الأمر بالطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية و تحديدا طلبة السنوات الأولى.

المراجع:

1- أنور حمودة البنا، عائد عبد اللطيف الربعي، (2006)، مشكلات طلبة جامعة الأقصى بغزة من وجهة نظر الطلبة، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، ص 505.

2- أنور حمودة البنا، (2008)، المواقف الحياتية الضاغطة لدى طلبة جامعة الأقصى بمحافظة غزة: مجلة جامعة الأقصى، المجلد الثاني عشر، العدد الثاني، يونيو.

3- أسامة بطاينة، المعتصم بالله الجوارنة، (2004)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة إربد وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد الثاني، العدد الثاني، تموز.

4- إبراهيم أمين القريوتي، فريد مصطفى الخطيب، (2006)، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 23.

5- زينب محمود شقير، (1997)، الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى طالبات الجامعة، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، العدد السادس.

6- سيد أحمد أحمد البهاص (2002)، النهك النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، مجلة كلية التربية جامعة طنطا، المجلد الأول، العدد 31.

7- علي حمدي (2008)، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل، القاهرة دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى.

8- فاروق السيد عثمان، (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى.

9- فومي كاشيمادا، كريستيان رافلوب، (2012/03/01) ظاهرة الاحتراق النفسي تهدد الطلاب الجامعيين (اطلاع مباشر) .http://www.swissinfo.ch.com

10- فرج عبد القادر طه (2009)، علم النفس الصناعي والإداري، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، الطبعة الأولى.

11- محمد مقداد، محمد حسن المطوع، (2004)، الإجهاد النفسي واستراتيجيات المواجهة والصحة النفسية لدى عينة من طالبات جامعة البحرين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد الخامس، العدد الثاني، يوليو.

12- محمد حمزة الزيودي، (2007)، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد الثاني.

13- منى عبد الوهاب النجار (2009)، المشكلات التربوية والأكاديمية والثقافية التي تواجه طلبة المستوى الرابع بكلية التربية جامعة الأزهر، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 11، العدد الثاني.

14- مهند عبد سليم عبد العلي، (2003)، مفهوم الذات واثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظة جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية لكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية.

15- نادر فهمي الزيود (2003)، إستراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 99.

16- نبيل كامل دخان، بشير إبراهيم الحجار (2006) الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، ص 369، 398، يونيو.

17- نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة في الإرشاد النفسي، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم علم النفس.

18- وضاح محمد (2009) الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة، بحث مقدم لنيل درجة دبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية.

19- يحي عبد الله الرافعي، محمد فرحان القضاة (2010) مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بابها في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الثاني، العدد الثاني، يوليو.

20- يوسف حرب محمد عودة (1998) ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين.

المراجع الأجنبية:

21-CHRISTINA MASLACH –SUSAN JACKSON, (1981) the measurement of experienced burnout, Journal of occupatinal Behaviour, vol 2, P.P 99-113