



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطفونيا

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان:

## الاحترق النفسي دراسة المتغيرات الشخصية

تحت اشراف:

- د. زربيي أحلام

من إعداد الطالبة:

- بن جريو سجراري شيماء

لجنة المناقشة

# الإهداء

إلى أبي الذي ساندني رغم كبره ومرضه حبا في ورغبنا في رؤيتي إنسانة ناجحة و فخرا له.

\*\*\*\*\*

لأمي التي أنجبتني وربتني أن أكون منافستا لنفسي وندا للعقوبات وطيبنا في القلب.

\*\*\*\*\*

لبنات خالاتي آمال و كريمة الذي أعطوني دروسا قيمة مجانا وساعدوني في تخطي كل صعوبات الحياة  
وكانوا بمثابة إخوتي.

\*\*\*\*\*

إلى أختي فاطمة التي كانت أما لي وأخت وصديقة من يوم ولادتي.

\*\*\*\*\*

إلى أستاذتي المؤطرة التي كانت سندا معنويا وعلميا وأخت ومثالا أقتدي به لبقية حياتي.

اقدم هذا البحث المتواضع لكم.

# كلمة الشكر

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات، الحمد لله الذي وفقنا في طلب العلم وأبلغنا ما يجب ويرضى، نسأل الله التوفيق والإخلاص في أعمالنا كلها.

مهما حاول الفرد بذل مجهودات للنجاح في مشواره الدراسي خاصة وفي حياته عامة،

فهناك من هو في حاجة إليهم يساعدونه.

عرفانا مني وإمتنانا لمن ساندني في هذا البحث

المتواضع، وأمدني بالنصح وأرشدني لما فيه صواب وأعانني على العمل والتفاني في إنجاز،

أتقدم بتشكراتي الخالصة إلى الأستاذة "زريبي أحلام" التي أشرفت على إتمام هذا البحث بتوجيهاتها ونصائحها القيمة، وإرشادها القويم.

كما أقدم شكري إلى كل الذين ساهموا في مشواري الدراسي من الإبتدائي إلى

الجامعي.

## ملخص البحث:

تسعى هذه الدراسة للكشف على مستوى الاحتراق النفسي عند عمال شركة أوريدو للاتصال و التواصل. بولاية وهران . حيث هدفت لكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال الشبابيك لمؤسسة أوريدو

انطلقت دراستنا من طرح الأسئلة التالية

1. ما مستوى الإحترق النفسي لدي عمال شركة أوريدو للاتصالات؟
2. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب جنس العامل؟
3. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب الحالة المدنية للعامل؟
4. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب السن؟
5. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب الأقدمية؟

بسبب الظروف الحالية لسنة 2020 وإجتياح جائحة الكوفيد 19 لكل أنحاء العالم فلم

نتمكن من البحث الميداني فقمنا بالتالي:

اتمام بحثنا وفق المنهج التحليلي لنتائج الدراسات السابقة واستنتاج ملخص من دراسات ميدانية عديدة لباحثين جزائريين وكذلك من مختلف الجنسيات حول العالم حيث اعتمدوا على مقياس ماسلاش و CISS وتم اختيارهم لعينة الدراسة كان بطريقة عشوائية وبهذا فقط اختار الباحثون العينة التي تنتمي لموضوع الدراسة وعالج هؤلاء الباحثون بحوثهم باستعمال برنامج spss و بعد تحليل نتائج الدراسات السابقة لقد خرجنا بالخلاصة كما يلي:

1. يوجد مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الممرضين.

2. يوجد فروق دالة احصائيا عند مستوى 0.01 بين متوسط درجات المرضى لصالح المرضى الذكور.
3. يوجد مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الاطباء المقيمين المرتبط بالابعد الثلاثة للاحتراق النفسي.
4. الاطباء الباطنيين اكثر عرضة للاحتراق النفسي من الاطباء البشريين.
5. يوجد فروق احصائية لمستوى الاحتراق حسب التخصص الطبي للاطباء.
6. يوجد فروق احصائية لمستوى الاحتراق لدى عمال (الاخصائيين الاجتماعيين).
7. يوجد فروق احصائية لمستوى الاحتراق عند الاطباء في بعض الابعاد.
8. لا توجد فروق احصائية في عامل الجنس جراحين.
9. لا توجد فروق احصائية في عامل اوقات العمل جراحين.
10. يوجد مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الاساتذة.
11. لا يوجد فروق فمستوى الاحتراق النفسي حسب عامل الجنس لدى الاساتذة.
12. لا يوجد فروق فمستوى الاحتراق النفسي حسب عامل الخبرة لدى الاساتذة.
13. الاعمال الابدائية التي تتطلب تسيير ايداري و تعامل انساني لديها مستوى احتراق اقل.
14. لدى العمال المتقاعدين الاناث لديهم مستوى اقل من الاحتراق النفسي.
15. لا توجد فروق احصائية في عامل الحالة الاجتماعية في فقدان التعامل الانساني
16. توجد فروق احصائية في عامل الحالة الاجتماعية في الانهاك العاطفي لصالح متزوجين و في الانجاز الشخصي لصالح العازبين.
17. لا توجد فروق احصائية في مستوى العمل و لكن عامل فقدان التعامل الانساني هو اعلى لصالح اساتذة الثانوي.
18. ديناميات الشخصية تحدد مدى درجة الاحتراق النفسي لدى العمال

## **Abstract**

This study seeks to reveal the level of psychological burnout in the company (Ooredoo Communication Company) workers. In the state of Oran. Where it aimed to reveal the level of psychological burnout among the booth sellers in Ooredoo .

Our study started by asking the following questions

1. What is the level of psychological burnout among Ooredoo Telecom workers?
2. Are there differences in psychological burnout among Ooredoo window workers according to the gender of the worker?
3. Are there differences in psychological burnout for Ooredoo window workers according to the civil status of the worker?
4. Are there differences in psychological burnout for Ooredoo window workers according to age?
5. Are there differences in psychological burnout for Ooredoo window workers according to seniority?

Due to the current conditions of 2020 and the covid-19 pandemic sweeping all parts of the world, we were not able to conduct field research, so we did The completion of our research according to the analytical method of the results of previous studies and a summary

conclusion from many field studies of Algerian researchers as well as from different nationalities around the world, as they relied on the Maslach and Ciss scale and the selection of the study complex was randomly, and with this only the researchers chose the sample that belongs to the subject of the study and treated. These researchers use the spss program, and after analyzing the results of previous studies, we came out with an abstract as follows

1. There is a high level of burnout among nurses.
2. There are statistically significant differences at the level of 0.01 between the average scores of nurses in favor of male nurses.
3. There is a high level of psychological burnout among resident physicians associated with the three dimensions of burnout.
4. Veterinarians are more prone to burnout than human physicians.
5. There are statistical differences in the level of combustion according to the medical specialty of the doctors.
6. There are statistical differences in the level of combustion of (social workers) workers.
7. There are statistical differences in the level of burning for doctors in some dimensions.
8. There were no statistical differences in the sex factor of surgeons.

9. There are no statistical differences in the working time factor for surgeons.
10. There is a high level of psychological burnout among the professors.
11. There are no differences. The level of psychological burnout according to the gender factor of the professors.
12. There are no differences, so the level of psychological burnout is according to the professors 'experience factor.
13. Administrative works that require administrative management and humane handling have a lower combustion level.
14. Among female retired workers, they have a lower level of psychological burnout.
15. There are no statistical differences in the marital status factor in the loss of human interaction
16. There are statistical differences in the marital status factor in emotional exhaustion in favor of married couples and in personal achievement in favor of bachelors.
17. There are no statistical differences in the level of work, but the factor of losing human interaction is higher in favor of secondary teachers.



18. Personality dynamics determine the degree of psychological burnout of workers.

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ا	الإهداء.....
ب	كلمة الشكر.....
ج	ملخص البحث.....
ط	قائمة المحتويات.....
1	مقدمة.....
<b>الفصل الأول: تقديم البحث</b>	
4	إشكالية البحث.....
6	فرضيات البحث.....
7	دواعي إختيار البحث.....
7	أهداف البحث.....
8	التعريف الاجرائية لمصطلحات البحث.....
8	الدراسات السابقة.....
16	التعقيب على الدراسات السابقة.....
<b>الفصل الثاني: الاحتراق النفسي</b>	
19	تمهيد.....
19	لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي.....
21	مفهوم الاحتراق النفسي.....
22	علاقة الاحتراق النفسي ببعض المفاهيم المشابهة.....
23	مراحل الاحتراق النفسي.....
25	أبعاد الاحتراق النفسي.....
26	مستويات الاحتراق النفسي.....
27	أسباب الاحتراق النفسي.....
29	أعراض الاحتراق النفسي.....

31	.....آثار الإحتراق النفسي.....
32	.....نظريات الاحترق النفسي.....
34	.....الوقاية والعلاج من الاحترق النفسي.....
35	..... خلاصة .....

### الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية

37	.....تمهيد.....
37	.....أهمية الدراسة الاستطلاعية.....
37	.....مكان و زمان الدراسة الاستطلاعية.....
37	.....تقديم عام للمؤسسة.....
37	.....لمحة تاريخية للمؤسسة.....
40	.....الخاتمة.....
42	.....قائمة المراجع.....

## المقدمة:

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 تتعكس 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 الإحترق التنفسي.

وحسب تعريف مجلة الجزيرة (د.ت) الإحترق النفسي هو: حالة سوء جسدي وعقلي مرتبطة بالحياة المهنية اليومية.

لا ينبغي الخلط بينه وبين الاكتئاب أو العمل الزائد. مصطلح حرق يأتي من اللغة الإنجليزية (Burnout)، والترجمة الفرنسية هي "متلازمة الإرهاق المهنية" ( Syndrome D'épuisement Professionnel). ولكن بلغة "موليير"، دخلت كلمة "حرق" لغة الحياة اليومية. إذا كان الآباء يمكن أن يتأثروا بالإرهاق الأبوي أو الإرهاق العائلي، فإن المتلازمة مرتبطة بشكل رئيسي بعالم العمل. وكأخصائيين نفسيين في مجال علم النفس العمل والتنظيم فصحة العامل أولوية وكل ما يمس بها هو موضوع للدراسة.

وقد برزت هذه الظاهرة في الوظائف ذات الطابع الإجتماعي والذي وجب على العامل فيها الإتصال الدائم مع الزبون نفسيا وجسديا مما يؤثر نفسيا على العامل بسبب الضغوط المستمرة لأن بالرغم من أن الإنسان كائن ذي طابع إجتماعي إلا أن الإرهاق يؤثر على رغبته بالتواصل مع الغير وقد يؤدي لضرر كبير على نفسيته ولهذا قررنا دراسة ظاهرة الإحترق

النفسي لدى عمال شركة أوريدو للاتصال وبالتحديد عمال الشبائيك المكلفين بالتواصل المباشر مع الزبون و تلبية طلباته فهو عمل مرهق ويتطلب الكثير من التركيز.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى عمال الشبائيك في شركة أوريدو للاتصالات بولاية وهران، واحتوت على خمسة فصول كما هي موضحة فيمايلي:

**الفصل الأول:** سبقته مقدمة مهدت للموضوع وتم التطرق فيه إلى تقديم شامل للبحث الذي تضمن: الإشكالية، الفرضيات، دواعي إختيار الدراسة، أهداف الدراسة والتعاريف الإجرائية.

**الفصل الثاني:** وجاء بعنوان الإحترق النفسي حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم الإحترق النفسي وتاريخه، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات، ومراحل حدوث الإحترق النفسي، أبعاده، مستوياته، أسباب نشأته، أعراضه، آثاره، ونظريات الإحترق النفسي، ونماذجه، وأخيرا كيفية الوقاية منه.

**الفصل الثالث:** خصص للإجراءات المنهجية، ومناقشة النتائج.

# الفصل الأول

## تقديم الدراسة

## 1- الإشكالية:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (Psychological stress) والإحترق النفسي (Burnout) لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (خطارة، عبد الرحمان، 2018، ص ص.41-42).

فالإحترق النفسي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا وتراه محملا بتناقضات إجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتما في حال استمرارها للنتيجة المأساوية الإحترق النفسي، وقد إكتسب موضوع الإحترق النفسي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية ولكن أيضا في مجال التطوير الإداري لأنها من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعتبر مؤشرا على معظم المنظمات أزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التذني والإنحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها.

والإحترق النفسي تعبير جديد حيث يعتبر "هربرت فرويدنبرجر" (Herbert Freudenberger) المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الإحترق النفسي (burnout) إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974 م، وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك، وقد لاحظ "فرويدنبرجر" (Freudenberger) أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضا لحالات الإحترق النفسي وتلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم (أبو مسعود، مسلم، 2010، ص ص. 2-3).

هذا وتعتبر "ماسلاش" (Maslach) أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحترق النفسي، حيث عرفت "ماسلاش" الإحترق النفسي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبؤ الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن الموجز الشخصي والأداء المهني، ويحدث الإحترق النفسي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الإحترق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله، هذا وتتداخل ظاهرة الإحترق النفسي للشخص مع ظواهر أخرى متشابهة ومنها اتجاهات الفرد نحو المهنة، والرضا الوظيفي، وكتابات الموظف، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية وربما بعد انتهاء الفرد من المهنة؛ فهذا المحدد الأساسي لمدى تحمله المهنة وضغوطها النفسية والجسمية، وبالتالي للإحترق النفسي الذي يواجهه.

وأشارت "ماسلاش" إلى أن جذور وأساس الإحترق النفسي يكمن في: مجموعه عوامل تتركز في الظروف الإقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل (أبو مسعود، مسلم، 2010، ص ص. 2-3).

ومن خلال رؤية ظروف العمل النفسية والإجتماعية والمهنية السائدة في مؤسسات أوريدو للاتصالات في فروعها التي تعمل على تلبية طلبات المواطن المستمرة لوحظ أن فروع الشركة تشكل حفاً خصبا لنشأة ظاهرة الإحترق النفسي، حيث نجد أن الموظف يتعرض للضغط المستمر من طرف رئيسه لكي يكون مثالي ويجب عليه التمثل بمعايير وشروط لحماية سمعة الشركة من جهة والتعرض للزيائن التي تختلف من جهة أخرى.

الإحترق النفسي الذي يواجهه العمال وجب علينا المساهمة في القضاء عليه أو التخفيف من حدّته لبلوغ مستويات مرضية من الأداء الوظيفي وعليه فقد تعددت واختلّفت البحوث التي تناولته باختلاف مجال كل باحث، فاعتبار أنه ظاهرة تعبر عن عرض امتحاني



للضغوط المهنية المزمرة فإنه من الممكن أن يلقي بظلاله على الأداء المجتمعي بصفة عامة، وعلى الأداء الوظيفي للعامل بصفة خاصة.

وانطلاقاً مما سبق حاولنا التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى عمال أوريدو للاتصالات، فظاهرة الإحترق النفسي مصدرها الوظائف ذات الطابع الإجتماعي والإنساني والخدماتي والاتصال المباشر بالعنصر البشري، والعينة التي لدينا تتطابق مع هذه المواصفات مما كان السبب الذي جعلنا نختار فئة عمال شركة أوريدو كعينة لدراستنا، لتحديد من خلالها مستوى الإحترق النفسي لديهم حسب فارق السن والأقدمية والجنس والحالة الإجتماعية، على أمل إعطاء أو إفادة الحقل العلمي بدراسة جديدة قد تساعد طلاب الغد. وعلى ضوء ما سبق يمكن حصر إشكالية البحث في التعرف على متغير الإحترق النفسي والمتمثل في الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي. وعلى ضوء ذلك تبرز إشكالية الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مستوى الإحترق النفسي لدي عمال شركة أوريدو للاتصالات؟
2. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب جنس العامل؟
3. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب الحالة المدنية للعامل؟
4. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب السن؟
5. هل توجد فروق في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو حسب الأقدمية؟

## 2- فرضيات الدراسة:

على ضوء الدراسة تمت صياغة الفرضيات التي تتماشى مع الموضوع، ومناسبة لعينة الدراسة وكانت كالتالي:

1. نتوقع ارتفاع مستوى الإحترق النفسي لدى شركة أوريدو للاتصالات.
2. توجد فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو للاتصالات حسب جنس العامل.
3. توجد فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو للاتصالات حسب الحالة المدنية للعامل.
4. توجد فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو للاتصالات حسب السن.
5. توجد فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو للاتصالات حسب الأقدمية.

### 3- دواعي إختيار البحث:

- اكتشاف وتحليل وإيجاد معلومات جديدة عن هذه الظاهرة.
- أسباب اجتماعية وهي أن طاقة الفرد تؤثر في الآخر فالشخص الذي تأثر بهذه الظاهرة ستتغير حالته النفسية وبالتالي حالة عائلته وأقربائه.
- لما يتأثر الشخص بضغط العمل ويؤدي به للإرهاق النفسي فسوف يصبح غير كفء لإنجاز مهام الوظيفة وبالتالي يعرقل باقي موظفي المنظمة.
- أسباب شخصية لاحظتها أثناء زيارتي للمؤسسات في إطار التريصات الميدانية، أنه توجد مناصب تتطلب جهدا عضليا وفكريا مستمرا لمدة طويلة من ساعات العمل كل يوم.

### 4- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى عمال شبابيك شركة أوريدو للاتصالات.
- التعرف على الفروق في الإحترق النفسي لدى عمال شركة أوريدو للاتصالات حسب الجنس والحالة المدنية، وحسب السن والأقدمية.

## 5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

### الإحترق النفسي:

وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال شركة أوريدو للإتصالات على مجموع أبعاد مقياس الإحترق النفسي لماسلاش المطبق في هذه الدراسة المتمثلة في الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر، الانجاز الشخصي.

**الإجهاد الانفعالي:** هو فقدان الحيوية والنشاط اتجاه القيام بالعمل والشعور بالتعب والإرهاق التام معظم الوقت مما يجعل الفرد يفقد رغبة في انجاز أي مهمة.

**تبلد الشعور:** يصير الفرد خمول ولا يتأثر بأي شيء أو بأي شخص فيقل نشاطه في العمل بسبب حالته النفسية التي تتصف بغياب الشعور والانفعال مع الآخر.

**نقص الشعور بالانجاز الشخصي:** يصبح الفرد انتقادي لنفسه فيشعر أنه لا يساهم بجهود كافية للمؤسسة التي ينتمي إليها ويقيم نفسه سلبيا على أنه غير كفاء ولا يعطي أي قيمة ظاهرة للمؤسسة وأن انجازاته الشخصية غير موجودة.

## 6- الدراسات السابقة:

هدفت دراسة صالح باتشو (2017) إلى معرفة درجة الإحترق النفسي عند الاطباء المقيمين وهذا من خلال محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي مفاده: ما هي درجة الإحترق النفسي لدى الطبيب المقيم؟ وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكون مجتمع البحث من 46 طبيب مقيم تم اختيارهم بطريقة عشوائية مع تطبيق مقياس الإحترق النفسي لماسلاش. وأسفرت المعالجة الإحصائية على النتائج التالية:

- يوجد استنزاف انفعالي بدرجة عالية لدى الأطباء المقيمين.
- يوجد تبلد المشاعر بدرجة عالية لدى الأطباء المقيمين.

- يوجد نقص الإنجاز الشخصي بدرجة عالية لدى الأطباء المقيمين.
- من خلال النتائج المتوصل إليها تبين أن الطبيب المقيم يعاني من درجة عالية من الإحترق النفسي.

**دراسة سماني مراد 2012** تناولت الدراسة إستراتيجيات التعامل Coping عند الذين يعانون من الإحترق النفسي Burn out لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. وذلك من خلال دراسة العلاقة بين الإحترق النفسي وإستراتيجيات التعامل:

- دراسة الفروق في الإحترق النفسي حسب أوقات العمل ، التخصص.
- دراسة الفروق في إستراتيجيات التعامل Coping حسب الجنس وللقيام بهذه الدراسة قام الباحث بتطبيق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي ( MBA ) المقنن في الوسط شبه الطبي في بعض مستشفيات ولاية وهران من طرف الباحثة ملال خديجة ( 2010 ) ، كما قام الباحث أيضا بتطبيق مقياس إستراتيجيات التعامل ( CISS ) المترجم والمكيف من طرف مجموعة البحث على مستوى ( CRASC ) ، على عينة قوامها ( 180 ) من الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران Médecins residents وقد كشفت الدراسة على النتائج التالية:

- عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين المقياس الكلي للإحترق النفسي والمقياس الكلي الإستراتيجيات التعامل ، مع وجود ارتباطات دالة إحصائيا لدى بعض الأبعاد.
- عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي حسب أوقات العمل في جميع أبعاد المقياس.
- وجود فروق دالة إحصائيا في الإحترق النفسي حسب التخصص في جميع أبعاد المقياس.
- عدم وجود فروق دالة إحصائيا في إستراتيجيات التعامل Coping حسب الجنس في جميع أبعاد المقياس.

**هدفت دراسة (طايبي، 2013) إلى الكشف عن مستويات الإحترق النفسي التي يخبرها** المرضى وكذا علاقة الإحترق النفسي بكل من الضغط النفسي المدرك، والأعراض السيكوسوماتية والإكتئاب، كما يسعى البحث إلى الكشف عن وجود إختلاف في مستويات الإحترق النفسي للمرضين باختلاف أساليب المواجهة لديهم.

تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 227 ممرض وممرضة من مؤسسات صحية بالجزائر العاصمة، تم تطبيق مقياس للإحترق النفسي ومقياس الضغط المدرك ومقياس إستراتيجيات المواجهة ومقياس الأعراض السيكوسوماتية ومقياس الإكتئاب، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- معاناة المرضى من مستويات متفاوتة من الإحترق النفسي.
- وجود علاقة إرتباطية بين مستوى إدراك الضغط النفسي ومستوى الإحترق النفسي لدى المرضى.
- وجود إختلافات في مستويات الإحترق النفسي للمرضين باختلاف أساليب المواجهة لديهم.
- وجود علاقة إرتباطية بين مستويات الإحترق النفسي وظهور الأعراض السيكوسوماتية لدى المرضى.
- وجود علاقة إرتباطية بين مستويات الإحترق النفسي وظهور الأعراض الإكتئابية لدى المرضى.

**هدفت دراسة (عزيزي، 2018) للكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى أساتذة التعليم** المتوسط، بولاية سعيدة وبوسمغون ولاية البيض، حيث هدفت إلى الكشف عن الإحترق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط وقد انطلقنا في هذه الدراسة من طرح التساؤلات التالية: ما مستوى الإحترق النفسي؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط تعزى لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

تمت هذه الدراسة وفق المنهج الوصفي الذي يقوم بتحليل وتفسير النتائج والمعطيات الإحصائية، حيث تم الاعتماد على مقياس الإحترق النفسي (ماسلاش، الذي يتكون من 22 فقرة تم تطبيقه على عينة مكونة من (100) أستاذ وأستاذة تم اختيارهم بطريقة عرضية، وتمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، المناسب للحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- يوجد مستوى متوسط من الإحترق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي عند أساتذة المتوسط تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

هدفت دراسة سنابل أمين صالح جزار (2011) إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم، والتعرف إلى الأسباب المؤدية إلى عدم الجدية والإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في عملهم الإداري. كما هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير كل من متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة الإدارية، والراتب الشهري، وموقع المدرسة، وعدد الطلاب، بالإضافة إلى التخصص في البكالوريوس على مستوى الإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية والبالغ عددهم أفراد مجتمع الدراسة 338 خلال العام الدراسي 2010-2011 مديرا ومديرة من محافظات شمال الضفة الغربية. وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها 121 مديرا ومديرة أي ما يعادل نسبته ( 35.79 % ) تقريبا من مجتمع الدراسة. وقد قامت الباحثة بتعديل مقياسين هما: الأول: مقياس مادي و كوباسا لقياس الجدية في العمل، والثاني: مقياس ماسلاش لقياس الإحترق النفسي. وللتحقق من صدق الأداة قامت الباحثة بعرضها على 13 محكماً من ذوي الإختصاص والخبرة في جامعة النجاح وجامعة القدس المفتوحة بفرعها نابلس وبيت لحم. وللتحقق من ثبات المقياسين قامت الباحثة بتطبيق معادلة كرونباخ ألفا، حيث وصل معامل الثبات الكلي لاستبانة الجدية في العمل إلى ( 0.82 ) وعلى مقياس ماسلاش للإحترق النفسي ( 0.90 ) وتعتبر معاملات الثبات هذه مناسبة لأغراض الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بمتوسط ( 4.25 ) ، وهذا يدل على درجة عالية جداً في الجدية في العمل.
- أن درجة الإحترق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بدرجة معتدلة على بعد الإجهاد الإنفعالي، وبدرجة متدنية على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، وبدرجة معتدلة على بُعد تبدل الشعور نحو الآخرين.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستويات مفهوم الجدية في العمل التحدي والتغيير، الإلتزام والمشاركة، السيطرة والتحكم ومستويات مفهوم الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة الإجهاد الإنفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية.

- أن هنالك فروقاً دالة إحصائية في الراتب الشهري لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. إلا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الجدية في العمل لدى مجتمع الدراسة تعزى للمتغيرات الأخرى.

**هدفت دراسة (الهملان، 2008) إلى التحقق من علاقة كل من الإحترق النفسي والمساندة الاجتماعية بالاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين من الجنسين، والكشف عن أبعاد الإحترق النفسي والمساندة الاجتماعية وبعض المتغيرات الديموغرافية التي تسهم في التقاعد المبكر والكشف عن دينامية الشخصية المتجهة نحو التقاعد مبكراً في ضوء شدة الإحترق النفسي لدى العاملين الكويتيين.**

تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها 207 موظف وموظفة من خمس جهات حكومية، تتراوح أعمارهم من 25 إلى 55 سنة بمتوسط عمر زمني (37.7) وانحراف معياري (7.8) منهم 137 من الإناث و 70 من الذكور، منهم 137 حاصلين على تعليم عالي و 70 حاصلين على دبلوم وثانوي.

استخدمت الدراسة أربع أدوات وهي: مقياس الإحترق النفسي إعداد ماسلاش وآخرون، 1996: تعريب آدم العتيبي، 2003، ومقياس المساندة الاجتماعية من إعداد فوكس، 1982: تعريب عزت عبد الحميد، 1996، مقياس الاتجاه للتقاعد المبكر من إعداد الباحثة، و مقياس تفهم الموضوع للكبار من إعداد موراي، 1975.

أسفرت الدراسة الحالية عن:

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر والإنهاك العاطفي.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر وفقدان التعامل الإنساني.



- وجود علاقة ارتباطيه سالبه ذات دلالة إحصائية بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر والشعور بالانجاز الشخصي.
- وجود تأثير دال إحصائيا لعاملي النوع (ذكور/ إناث) وشدة الإحترق في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه (سلبى/ إيجابى) نحو التقاعد المبكر وهذا التأثير لصالح الإناث.
- عدم وجود تأثير دال لتفاعل كل من النوع (ذكور/ إناث) والمساندة الاجتماعية على اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.
- ينبئ الإنهاك العاطفي والشعور بالانجاز الشخصي باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر بينما لا ينبئ فقدان التعامل الإنساني بالاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- تتبئ مساندة زملاء العمل باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر بينما لا تتبئ بقية مصادر المساندة الاجتماعية بالاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الأفراد الأقل من 35 عاماً والأكبر من 35 على الدرجة الكلية للاحترق النفسي والمساندة الاجتماعية.
- وجود فروقا بين الأفراد الأصغر من 35 عاماً والأكبر من 35 عاماً على كل من بعدي فقدان التعامل الإنساني ونقص الإنجاز الشخصي للاحترق النفسي.
- وجود فروقا دالة إحصائيا بين الأفراد الأصغر من 35 عاماً والأكبر من 35 عاماً في الاتجاه نحو التقاعد المبكر لصالح الفئة العمرية الأصغر من 35 سنة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في كل من فقدان التعامل الإنساني والدرجة الكلية للاحترق النفسي والدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية والاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في بعدي الإنهاك العاطفي ونقص الإنجاز الشخصي، حيث كانت الفئة الأولى الأكثر بالنسبة للإنهاك العاطفي بينما كانت الفئة الثانية غير المتزوجين الأقل بالنسبة للإنجاز الشخصي.

- عدم وجود فروقا دالة إحصائيا بين ذوي المستوى التعليمي العالي وذوي التعليم المتوسط على كل متغيرات الدراسة عدا البعد الفرعي فقدان التعامل الإنساني والخاص بالإحترق النفسي وذلك لصالح ذوي التعليم المتوسط.
- تختلف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الإحترق النفسي لدى العاملين الكويتيين المتجهين نحو التقاعد المبكر.

**تهدف دراسة (الفيومي، 2006) إلى محاولة التعرف على أثر بعض المهن في إحداث عملية الإحترق النفسي لدى المنشغلين بها، وتكونت عينة الدراسة من 240 مفحوصا بواقع 30 مفحوصا من معلمي المرحلة الابتدائية، و30 من معلمي المرحلة الإعدادية، 30 مفحوصا من معلمي الثانوي، 30 مفحوصا من الأطباء البشريين، 30 مفحوصا من الأطباء البيطريين، 30 مفحوصا من الأخصائيين الاجتماعيين، 30 مفحوصا من الممرضين الذكور، و30 مفحوصة من الممرضات الإناث.**

وتم اختيار جميع أفراد العينة بطريقة عشوائية، كما تم تطبيق عليهم استمارة لجمع البيانات من إعداد الباحث، ومقياس الإحترق النفسي من إعداد ماسلاش.

### **وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:**

- توجد فروق دالة إحصائيا عند مستوى 0,01 بين متوسط درجات مدرسي الثانوي العام وبين متوسط درجات الأطباء البيطريين لصالح الأطباء البيطريين؛ حيث أظهرت النتائج أن بعض المهن كالتبيب البيطري لها أثر في إحداث عملية الإحترق النفسي.
- توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات مدرسي الثانوي العام وبين متوسط درجات مدرسي الابتدائي، هذه الفروق دالة عند مستوى 0,01 لصالح مدرسي الثانوي العام وهذا يشير إلى أن مدرسي الثانوي العام يعانون من ارتفاع معدل الإحترق النفسي.

- توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0,01 بين متوسط درجات الأطباء البيطريين ومتوسط درجات الأطباء البشريين لصالح الأطباء البيطريين.
- توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0,01 بين متوسط درجات الأخصائيين الاجتماعيين ومتوسط درجات مدرسي المرحلة الإعدادية لصالح الأخصائيين الاجتماعيين.
- توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0,01 بين متوسط درجات الممرضين ومتوسط درجات الممرضات لصالح الممرضين.

## 7- التعليق على الدراسات السابقة:

بعد دراسة البحوث التي أجريت من طرف هؤلاء الباحثين وبعد التحقق من النتائج المتحصل عليها في هذه البحوث خرجنا بإستنتاج كما يلي:

أن معظم الدراسات استعملت مقياس مسلاش لقياس درجة الاحتراق النفسي وقد تم تقنيته حسب منطقة البحث.

يرتبط الاحتراق النفسي بعوامله الثلاث (انخفاض الانجاز الشخصي، تبدل المشاعر والاجهاد الانفعالي) أو يرتبط بإحدهما تبعا لمدى إدراك وتأثر الشخص وتبعا لتخصص العمل وعوامل أخرى.

لا توجد فروق في أوقات العمل والخبرة وعموما تكون الفروق في الجنس والحالة الاجتماعية وتخصص العمل.

عمال المجال الطبي هم أكثر عرضة للاحتراق النفسي من العمال الايدياريين بسبب الضغوط المتواصلة وتعاملهم المتواصل مع الناس.

معظم البحوث استخدمت المنهج الوصفي في دراستها.

درجة الاحتراق متدنية عند عمال الذين لديهم عمل إداري والاحتكاك البشري عندهم قليل مقارنة بعمال الذين يتعاملون من البشر بشكل مستمر.

الاناث يكونون اقل عرضة للاحتراق النفسي وذلك يرجع لكيفية أو استراتيجيات التأقلم لديهم.

عدم وجود فروق في المساندة الاجتماعية والسن في تحديد درجة الاحتراق النفسي.

وجود فروق في التعامل الانساني والإنجاز الشخصي في تحديد درجة الاحتراق النفسي.

لا توجد فروق من حيث الجنس في فقدان التعامل الانساني عند حدوث الاحتراق النفسي.

توجد فروق ذات دلالة احصائية لدى العمال المتزوجين في الانهاك عاطفي اكثر حجما.

يوجد فرق ذات دلالة احصائية في غير المتزوجين أقل انجاز شخصي.

عند دراسة العمال الاساتذة واذا يؤثر مستوى التعليم في درجة الاحتراق الموجودة لدى المعلم، لوحظ أن مستوى يؤثر فكما كان الطلاب اصغر سنا كلما نقصت درجة الاحتراق لدى المعلم ومن هذا نستنتج انا مقاومة الطلاب للمعلم وضغط وتصعيب عمل المعلم يجعله اكثر عرضة للاحتراق.

دينامات الشخصية تحدد مدى الاحتراق النفسي لدى المتقاعدين واستراتيجيات التأقلم تحدد مدى الاحتراق النفسي لدى العمال.

الأطباء البيطريين أكثر عرضة للاحتراق وهذا ما يؤكد أن الاحتكاك البشري قد يسبب احتراق نفسي ولكن استجابة الزبون ايضا تساعد في تأثير في العامل فالبيطري لا يستطيع التواصل مع الحيوان او فهم مشكلة التي وجب عليه فهمها وايضا الانفراد مع جنس الحيواني لمدة اطول من الانسان يجعل الطبيب يفقد حس التعامل الانساني وبالتالي الارهاق النفسي.

# الفصل الثاني

## الإحتراق النفسي

## تمهيد:

يتعرض العامل في مجال عمله إلى العديد من الحواجز التي تعيقه عن القيام بدوره بصورة إيجابية: الشبيه الذي يساهم في إحساسه بالعجز في تنفيذ ما طلب منه من مهام بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، وهو ما يجعل العلاقة بين العامل وعمله بأحد منعرجا سلبيا، من خلال ما تخلفه من آثار خطيرة تنعكس بدورها على العملية المهنية ككل ويؤدي هذا الإحساس بالعجز إلى حالة من الإنهاك والإستنزاف الإنفعالي والتي يمكن تعريفها بالإحترق النفسي، هذا المصطلح الذي ارتبط بمجال العمل ولقي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في المجال النفسي والمهني وأول من قام بملاحظة ومراقبة هذه الظاهرة المحلل النفسي الأمريكي "فرويدنبرجر" (Freudenberger) الذي حصر معظم كتاباته وأعماله حوله، ثم جاءت بعده أعمال "ماسلاش" التي أصبحت الرائدة وهذا من خلال مجهوداتها في دراسة وتطوير مفهوم الإحترق النفسي بالإضافة إلى إعدادها لأداة قياس هذه الظاهرة ومنه أصبحت البحوث والدراسات تختتم بدراسة مشكلة الإحترق النفسي لما لها من آثار نفسية واجتماعية واقتصادية، وفي هذا الفصل سيتم التطرق لهذا المفهوم والتفصيل فيه أكثر من خلال العناصر التالية:

### 1-لمحة تاريخية عن الإحترق النفسي:

حسب وضاح محمد (2009، 13): يعتبر "فرويدنبرجر" (Freudenberger) المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الإحترق النفسي (Burnout) إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام (1974) عندما كتب دراسة أعدتها دورية متخصصة، وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية، في مدينة نيويورك ولكن أعمال "كرستينا ماسلاش" (Maslach) أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحترق النفسي (في: قدوس، 2015، ص. 15).

بين Hoffman Axel (37, 2005) أن مفهوم الإحترق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثاً بينما أعراضه أشير إليها في العديد من الأبحاث باعتبار أن أعراض الإحترق النفسي تنشئ بمجرد إلتحاق الفرد بميدان عمله فخلال الحرب العالمية الأولى والثانية، استعمل مصطلح "تعب المعارك" للدلالة على الأعراض المشابهة لأعراض الإحترق النفسي المتعارف عليها حالياً ونظراً للخصوصية التي تميز أعراض الإحترق النفسي، فقد أخذت تجد الإهتمام والدراسة والبحث (في: قدوس، 2015، ص. 15)، ولهذا سنتطرق لأهم ما ورد في الأدبيات العالمية حول الإحترق النفسي.

أول من تطرق إلى المعنى العام للإحترق (Geen Grahem) في قصته الصادرة سنة 1960 م التي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الإحترق النفسي.

في سنة 1960 م قام "برادلي" (Bradlay) بأول بحث علمي تطرق إلى الإحترق النفسي باعتباره ناتج عن ضغوط العمل، وبحلول سنة 1974م أخذ موضوع الإحترق النفسي يأخذ قيمته العلمية على وجه التحديد في الدراسات الطبية بفضل الطبيب "فرويدنبرجر" (Freudenberger) وفريقه في عيادته بالولايات المتحدة الأمريكية.

وبعد ذلك أخذت البحوث تهتم بطرق تشخيص وقياس الأعراض المشكلة للإحترق النفسي فعلي سبيل المثال توصلت أبحاث "كرستينا ماسلاش" 1976 إلى وضع مقياس لقياس الإحترق النفسي يرمز له ب BMI بإضافة إلى ذلك قدم "شرنيس" (Chernis) سنة 1980م مقارنة متعددة الأبعاد (نفسية وعلائقية وبيئية وتنظيمية) لتشكل أعراض الإحترق النفسي (قدوس، 2015، ص ص. 15-16).

## 2- مفهوم الإحترق النفسي:

**تعريف السمدوني:** الإحترق النفسي يشير إلى حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض إليه الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة.

**تعريف بابيلا وأولدز:** بأنه رد فعل للتوتر المرتبط بالعمل، ويتضمن الإجهاد الانفعالي، والشعور بعدم القدرة على إنجاز أي شيء في العمل والإحساس بالعجز وفقدان السيطرة.

**تعرف كل من "ماسلاش وجاكسون: (1981)** الإحترق النفسي هو إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر وانخفاض الانجاز الشخصي.

**يعرف عبد الرحمان (1992):** بأنه حالة نفسية سلبية تصيب العاملين وأعضاء هيئة التدريس نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، تنعكس هذه الحالة النفسية، لديهم على سلوكياتهم وممارساتهم اليومية تجاه العمل والأفراد.

**يعرفه صالح:** أن الإحترق النفسي حالة استنزاف الفرد لطاقته الجسمية، والنفسية لأسباب يعزوها إلى مهنته وما يرافقها من تغييرات تتجاوز تلك الطاقة ويلزم ذلك فقدان الرغبة واللامبالاة، وقلة النشاط في العمل، وتزايد الاهتمام للتقليل منه أو تركه معبرا الإحترق النفسي المعد لهذا الغرض.

**عرفت الحايك الإحترق النفسي:** أنه حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في المجال الإنساني، والاجتماعي بعامة والسلوك التربوي التعليمي بخاصة ناتجة عن الضغوط النفسية والشديدة التي يتعرض لها الفرد، بسبب أعباء العمل تؤدي إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء (عزيري، 2018: ص. 14).



عرفه باينز وأرونسون: على أنه حالة للعمل مع الناس والتعامل معهم لفترات طويلة وفي أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضاعفة (عزيزي، 2018: ص. 15).

نستنتج من خلال كل هذه التعريفات أن الاحتراق النفسي هو حالة الإستنزاف الإنفعالي وتحدث نتيجة الضغوط الملقاة على عاتق الفرد في العمل.

### 3- علاقة الإحتراق النفسي ببعض المفاهيم المشابهة له:

ما يميز الكثير من المفاهيم السيكولوجية هو التشابه الذي يربط بعضها البعض وصعوبة الفصل بينها في بعض الأحيان، والإحتراق النفسي لا يخرج من هذا الإستثناء، حيث يرتبط بمفاهيم قريبة ومتشابهة معه، من بينها:

#### 1. الإحتراق النفسي والضغط النفسي:

تعتبر العلاقة بين الإحتراق النفسي والضغط النفسي عبارة عن علاقة سبب ونتيجة، حيث أن الإحتراق النفسي هو حالة يصل إليها الفرد بسبب تعرضه لضغوط شديدة ومستمرة.

#### 2. الإحتراق النفسي والقلق:

إن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ الطفولة بعكس الإحتراق النفسي الذي يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويتمكن من الفرد ابتداءً من مرحلة الرشد، والقلق هو عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية ويتكون القلق من مشاعر وأفكار مزعجة قد تصل إلى القلق الحاد مما يشير إلى وجود صراع إنفعالي غير واعي، وقد يتفاقم هذا الصراع فيولد ضغطاً على الفرد لا يتحملة ثم يشتد مع الوقت فيتحول إلى الإحتراق النفسي.

### 3. الإحتراق النفسي والتعب:

ليس بالضرورة أن كل من يشعر بالتعب فهو محترق نفسياً، وإن كان الشعور بالتعب والإنهاك من سمات الإحتراق النفسي، هذا الأخير الذي يتسم بالثبات والاستمرارية ويكون من جراء ظروف العمل وعلاقة الفرد مع مجتمع وبيئة العمل وبناء اتجاهات سلبية نحو العمل، بينما التعب فيظهر في فترات العمل كحالة جسدية أو حتى شعورية سرعان ما تنتهي بعد إنتهاء العمل، فهو حالة مؤقتة.

### 4. الإحتراق النفسي والتهرب النفسي:

يمكن إعتبار التهرب النفسي بالتمارض أو البحث عن الأعذار، وهو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط حين لا يستطيع تأدية مهامه أو لا يريد بسبب اتجاهاته السلبية، أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد لحماية نفسه، أما الإحتراق النفسي فهو حالة جسمانية وإنفعالية وسلوكية، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

### 5. الإحتراق النفسي وعدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي هو إنعدام المشاعر الإيجابية تجاه العمل من حيث الراتب والترقية والرضا عن الإدارة المدرسية وعن بيئة العمل بصفة عامة، وإن هذه الحالة وما صاحبها من غياب للدافعية في العمل من جانب الفرد لا تعتبر إحتراقاً نفسياً، ومع ذلك ينبغي أخذها بعين الاعتبار لأن إستمرارها يؤدي إلى الإحتراق النفسي.

### 4-مراحل حدوث الإحتراق النفسي:

يرى ماتيسون وانفاسيفيش (Matteson & ivancevich, 1987) أن ظاهرة الإحتراق

النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل التالية:

### 1. مرحلة الإستغراق: Involvement

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

## 2. مرحلة التبلد : Stagnation

هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة، كالهوايات والاتصالات الإجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

## 3. مرحلة الانفصال : Detachment

وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الإنسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

## 4. المرحلة الحرجة : Juncture

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الإحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوءاً، وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات (Self Doubts) ويصل الفرد إلى مرحلة الإجتياح (الإنفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الإنتحار (في: جرار، 2011، ص ص. 25-26).

أما حرتاوي (1991) فترى أن الإحتراق النفسي عند الفرد يتطور عبر ثلاثة مراحل هي:

المرحلة الأولى: وفيها يشعر الفرد بضغوط العمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات.

المرحلة الثانية: وفيها يُعاني الفرد من الإجهاد والتوتر اللذين هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل.

المرحلة الثالثة: وفيها تتكون لدى الفرد مجموعة من التغيرات في الاتجاهات والسلوك، كالميل إلى معاملة المستفيد بطريقة آلية، والإنشغال بإشباع الحاجات الشخصية، وما يترتب على ذلك من عدم الإلتزام بالمسؤولية (في: جرار، 2011، ص. 27).

## 5- أبعاد الإحترق النفسي:

لقد دعمت نتائج الأبحاث إدراك الإحترق النفسي باعتباره ظاهرة متعددة الأبعاد بحيث لا يمكن وضعه في قوالب ثابتة عند قياسه.

وهذا الشكل متعدد الأبعاد الذي يتخذه الإحترق النفسي يؤكد على أن الإحترق لا يمكن التعامل معه كحالة ثابتة ولكنة يمر في عملية دائمة الحركة، وقد قامت "ماسلاش" (Maslach, 1982: 32) بتصنيف أبعاد الإحترق النفسي إلى ثلاثة أبعاد وأطلقت عليها متلازمة الإحترق النفسي وهي:

### الاستنزاف الوجداني (Emotional Exhaustion):

يعتبر الاستنزاف الوجداني هو المكون الأول للإحترق النفسي والذي يمكن وصفه كفقدان للطاقة وحالة من الضعف والإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية والإحساس بالتعب والإنهاك الجسدي عند بذل أقل جهد وكذلك الإحساس بالقلق والإحباط وسرعة الانفعال، وعدم القدرة على اتخاذ أي قرار.

### فرد سلب الشخصية (Depersonalization):

وهو البعد الأكثر توسعا ويمثل السياق الشخصي للإحترق النفسي، وعندما يتم تعريفه فإنه يشير إلى التحول السلبي في رد الفعل تجاه الآخرين كما ينطوي على التوجهات السلبية وغير الملائمة وجدّة الطبع والميل إلى القسوة وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع العملاء

والتهكم والسخرية ويتميز الأفراد الذين يجربون تبدد الشخصية بأنهم لم يعودوا قادرين على أداء مستويات أمانهم المرتفعة بشكل طبيعي.

## تدني الانجاز الشخصي ( Reducall Feeling of Personal ) :(Accomplishment)

وهو يعبر عن التقييم الذاتي للإحترق ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية وفقدان الدافعية للانجاز وانخفاض الإنتاجية في العمل وانحدار المشاعر ويميل الفرد إلى تقييم انجازاته الشخصية بطريقة سلبية والميل للاكتئاب والانسحاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط أو التكيف معها والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات (في: الهملان، 2008، ص. 17).

### 6- مستويات الإحترق النفسي:

قد أشار بدران (1997) إلى أن الإحترق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاثة مستويات هي:

#### 1. إحترق نفسي متعادل:

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، والقلق، والإحباط، والتهيج.

#### 2. إحترق نفسي متوسط:

وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

#### 3. إحترق نفسي شديد:

وينتج عنه أعراض جسيمة، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر إحترق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن

عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسدية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة (في: جرار، 2011، ص ص. 27-28).

## 7-أسباب الإحتراق النفسي:

يصنف بعض الباحثين أسباب الإحتراق النفسي إلى أسباب داخلية وأخرى خارجية سنوجزها فيما يلي:

**الأسباب الداخلية:** ويمكن أن ترتكز هذه الأسباب في معظمها على الفرد مثل:

- متطلبات الذات الكثيرة.
- مشاكل في وضع حدود (لا يستطيع الفرد هنا قول "لا").
- الحاجة الكبيرة للتحكم في نفسه.
- تعامله مع الأمراض المزمنة.
- الإيثار (حب الغير).
- الإلتقان والتفاني في العمل.

**الأسباب الخارجية:** وتخص في الغالب هذه الأسباب البيئة أو المحيط مثل:

- زيادة العمل المفروض.
- الضوضاء(الفوضى....).
- الإزعاجات المهنية.
- شدة الضغط على العامل.
- عب العائلة والمنزل.
- مشاكل في الشراكة.
- مشاكل عائلية ومهنية.

- أمراض وراثية.

- مصائب قدرية، حوادث (وأخرى صدمية...).

ومما سبق يمكننا أن نستخلص أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الإحترق النفسي في حقل مهن الخدمات الإنسانية والاجتماعية فيما يلي:

- العطاء بشكل كبير وعدم الحصول على الكثير من التقدير والتعزيز.

- الوجود تحت ضغوط هائلة لتقديم المساعدة والوصول إلى الأهداف المنشودة والتي تكون في معظمها غير واقعية.

- العمل مع العديد من الناس وخصوصا من النوعيات التي تكون ذات مقاومة عالية أو الذين قدموا بشكل طوعي، أو الذين يظهرون تقدما بطيئا.

- عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب اتجاهات جديدة، أو أوضاع يمكن من خلالها اختيار التغيير، والإبداع فقط لا يكافأ بل أيضا لا يشجع.

**وضمن السياق نفسه يمكننا أن نذكر الأفراد الأكثر إحترقا فيما يلي:**

**1. الأشخاص المتفوقون الممتازون:** الذين يقومون بكل شي بأنفسهم، لأنه لا أحد يستطيع أن يقوم مثلهم، وهم لا يخذلون أحدا أبدا.

**2. مدمنو العمل:** الذين يتورطون في القيام بأعمال أكثر من المطلوب، ويتسابقون لمواجهة متطلبات مفرطة غير واقعية، بعضها يكلفه بها الآخرون، وأغلبها يجلبها لنفسه.

**3. أصحاب فضيلة العطاء بلا حدود:** الذين يعطون الآخرين دائما، ويحترقون مثل الشمعة ليضيئوا الطرق للناس، لكنهم لا يتلقون إلا القليل من المساعدة من غيرهم، ولا يجدون التقدير المناسب دائما.

**4. المتواضعون:** الذين يؤدون عملهم بصورة جيدة لكنهم لا يشعرون بالتقدير لما يقومون به مهما كان رأي الآخرين.

5. المتحمسون: الذين يؤدون عملاً رائعاً أو يحققون انجازاً نادراً لكنهم يفقدون حماسهم بسرعة، وتكون أعمالهم النادرة مثل الفرقة يعقبها هبوط كبير (بوحارة، 2016، ص 233-234).

## 8- أعراض الإحترق النفسي:

يوجد تصنيف لـ دونهايم (Dunham, 1983) الذي يؤكد فيه على وجود خمسة أعراض يتكرر حدوثها هي: الشعور بالإجهاد والاستنفاد، الإحباط، النوم المتقطع، الانعزال والانطواء عن الموظفين الآخرين، والصداع الناجم عن التوتر. لكن وبعد الاطلاع على مختلف التصنيفات لأعراض الإحترق النفسي يمكننا أن نصنف الأعراض كالتالي:

- أعراض عضوية (بدنية).

- أعراض اجتماعية سلوكية.

- أعراض نفسية انفعالية.

1. الأعراض العضوية (البدنية): يمكن أن تظهر الأعراض العضوية على جسم الفرد كارتفاع ضغط الدم، كثرة التعرض للصداع، ضعف عام في الجسم، الإحساس بالإرهاك طوال اليوم، الأرق وآلام الظهر، الإعياء، نقص المناعة لمقاومة الأمراض.

2. الأعراض الاجتماعية السلوكية: وهي في العموم أعراض مرتبطة بعلاقة الفرد بالآخرين واتباعه لبعض السلوكيات في حياته وتتمثل في: الانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم، الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، انخفاض الأداء، عدم الرضا، التغيب المستمر عن العمل، التطبيب الذاتي ويقصد بهذا العرض أن الشخص يحاول أن يجد حلولاً لنفسه للهروب من آثار التعب والإجهاد، وأكثر الأفراد في هذه الحالة يلجؤون إلى شرب الكحول، وتناول المزيد من الطعام أو أقل، واستخدام الأدوية مثل الحبوب المنومة والمهدئات، كثرة التدخين، وشرب كميات كبيرة من القهوة والشاي، هذا زيادة



على تعاطي المخدرات مما يزيد من تقاوم المشاكل الصحية لدى الأشخاص الذين يعانون الاحتراق.

3. الأعراض النفسية الانفعالية: وتتمثل في: المشاعر والتغيرات السلبية، هذه الأخيرة التي تشمل مشاعر الغضب والاكتئاب (الذي ينشأ عن فقدان الثقة بالنفس والإحساس بلوم الذات الناتج عن المشاكل الناشئة عن العمل الخاص، هذا ما يؤدي إلى إعلال الصحة وضعف أدا العمل)، والإحساس بالإحباط الناتج عن عدم الوصول إلى الأهداف المرغوب فيها، كما وقد تمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس، بالإضافة إلى عدم القدرة على التركيز والبلادة...الخ.

يمكننا أيضا أن ندرج تصنيفا آخر لأعراض تناذر الاحتراق النفسي في الآتي:

**الأعراض الرئيسية: وتشمل:**

- انحطاط شديد مع انخفاض النشاطات المعتادة بحوالي 50% بمدة لا تقل عن ستة أشهر.

- استبعاد كل الأمراض التي يمكن أن تقود إلى النقطة الأولى.

**الأعراض غير النوعية (غير الخاصة بمتلازمة الاحتراق وحدها): وتتمثل في:**

- إنهاك شديد عند بذل الجهد، لم يكن يظهر في السابق.

- ضعف في العضلات.

- آلام في المفاصل.

- التهابات في البلعوم.

- حرارة أو برودة.

- حساسية العقد اللمفاوية (بوحارة، 2016، ص ص. 235-236).

وتضيف طايبى نعيمة (2013، ص. 37) الأعراض التالية:

- اضطرابات نوم، أرق أو حاجة شديدة للنوم.
- شكاوي عصبية نفسية: خوف من الضوء، فقدان مجال الرؤية، نسيان، ضعف في التركيز والتفكير، قابلية للإثارة، حالات تشتت وضياح،.... إلخ
- تشنجات معوية.

## 9- آثار الإحترق النفسي:

يترك الإحترق النفسي آثار سلبية تنعكس على الفرد نفسه، وعلى الآخرين المحيطين به، وعلى العمل الذي يقوم به، وقد صنف عبد السلام عبد العلي ( 2003 ) هذه الآثار إلى ثلاث مجموعات:

الآثار المترتبة على الفرد نفسه :

أ. وتتمثل في تكوين اتجاهات سلبية نحو ذات الفرد نفسه: نتيجة عدم القدرة على إنجازها وضعفها، وزيادة القلق اليومي من إحتمالية فصله عن العمل، وإنطفاء شغلة حماسه، والتفكير في ترك المهنة والانتقال للعمل في مهنة أخرى نتيجة لما يواجهه من ضغوط في المهنة التي يعمل فيها.

ب. الآثار المترتبة على العمل الذي يقوم به: إن عدم الرضا عن الوظيفة التي يشغلها الفرد، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل مثل اللامبالاة والتشاؤم يؤدي إلى تدني مستوى دقة أداء العمل الذي يقوم به.

ج. الآثار المترتبة على الآخرين المحيطين بالفرد: وتتمثل في عدم رغبة الفرد في التعامل مع الآخرين ومحاولته المادة الفلك العلاقة معهم، والإنسحاب و الإنطواء المتمثل في عدم الرغبة في الظهور أمام الناس و عدم القدرة على التعامل مع أفراد العائلة والأصدقاء، وفقدان في محادثتهم، بالإضافة إلى تكوين اتجاهات سلبية نحوهم.

## 10- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

النظريات المفسرة للاحتراق لم يدرس مفهوم الإحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية ، و إنما بدأ بصورة استكشافية وتم ربطه بضغوط العمل ، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها ، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات تقسية ثلاث تناولت ظاهرة الإحتراق و هي :

1 . النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي.

2 . النظرية السلوكية.

3 . النظرية المعرفية أو الوجودية و سوف نعرض بإيجاز هذه النظريات و بيان مدى العلاقة بينها في تحديدها و تفسيرها لظاهرة الإحتراق الوظيفي . (سماهر مسلم، ابو مسعود، ( 2010 ) ص19-20)

### 1 . نظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الإحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة ، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل ، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية ، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكق للربغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية مما يتشا عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الإحتراق الوظيفي ، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقته به موفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها ، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي . (سماهر مسلم، ابو مسعود، ( 2010 ) ص19-20)

## 2 . النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الإحترق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة ، فالعامل الذي يعمل في شركة لا تتوافر فيها الوسائل اللازمة ، ويوجد بها مدير وغير متعاون، و كذلك زبائن لا تتوافر لديهم حسن المعاملة و الصبر ، فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد ، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة ، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالعامل وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة ، وإذا لم يتعلم الفرد . سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكا غير سوي يسمى الإحترق ( Burnout ) ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة ، ومن الفتيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الإحترق الوظيفي : فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد و الضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة. (سماهر مسلم، ابو مسعود، ( 2010 ) ص 19-20)

## 3 . النظرية الوجودية :

فتركز في تفسيرها للاحترق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد ، فحينما يفقد الفرد المعنى و المغزى من حياته ، فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته ، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته ، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحترق الوظيفي ، لذلك فالعلاقة بين الإحترق الوظيفي و عدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول إذ إن الإحترق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحترق الوظيفي مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة ، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء ، فنقول : إن الإحترق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به وإذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالإحترق النفسي فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زيادة

العبء عليه ، أو ضغوط قلة العبء ، ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية ، فستقل كفافه ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له ، وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق الوظيفي بل قد يترك عمله ، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملا مناسباً غير عمله الحالي ، مما يدين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي على المجتمع كله. (سماهر مسلم، ابو مسعود، ) (2010 ص 19-20)

## 11- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي:

إن 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، ويوصي بإتباع الخطوات التالية:

1. إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
2. تحددب الاسباب من خلال الحكم الذاتي و باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
3. تحديد الأولويات التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
4. تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها :تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم نفسي اجتماعي، وإدارة الوقت، وتنمية الهوايات، ومواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية، والابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، والاستعانة بالمتخصصين والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

5. تقييم الخطوات العملية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر.

كما أن الدعم النفسي قد يكون له الأثر البالغ في الوقاية من الاحتراق النفسي وهو ما يحتاجه الموظف أو الممرض في بيئته المهنية إلى جانب العلاج الجماعي وحتى حصص التفريغ الانفعالي لما لها من فعالية في التخفيف من حدة الضغوط الانفعالية والقلق الناجم عنها إضافة إلى أنها تساعد حل الصراعات العالقة بين العمال (بقدور، 2015، ص ص. 60-61)

### خلاصة الفصل:

بناءً على ما قدمناه من دراسات وتعريف أن الإحتراق النفسي ظاهرة ذات أهمية كبيرة لأنها تمس العامل وتسبب له إرهاق ونفور من عمله وتفقد الرغبة والدافعية في العمل؛ وأذى العامل من أذى المؤسسة فالعامل هو المصدر الأساسي لدخل المؤسسة فالعامل البشري هو المحرك الأساسي لإقتصاد الشركة وتطورها. رغم أن الإحتراق النفسي هو ظاهرة خطيرة وعواقبها وخيمة إلا أن بدايته تكون في شكل ضغط مهني عادي ثم ضغط مهني مستمر ثم توتر ثم إرهاق عصبي حتى يفقد العامل السيطرة على مشاعره وأفكاره فيصبح يقوم بنشاطاته في جو من الغضب والتوتر ويعبر عن شعوره في شكل مجموعة من ردود أفعال سلبية والتي قد تؤدي به في الأخير إلى ترك المهنة أو حتى ترك الرغبة في العيش.

# الفصل الثالث

## الإجراءات المنهجية

## تمهيد:

الدراسة الاستطلاعية يحتوي الجانب الأول من هذا الفصل على أهمية الدراسة الاستطلاعية، المجال الجغرافي ومجتمع الدراسة وأدوات الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لكل من استبيان الإحترق النفسي واستبيان الأداء الوظيفي.

### 1- أهمية الدراسة الاستطلاعية ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- كشف عن مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكومترية الأدوات القياس الصدق والثبات.

### 2- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم تحديد فترة إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من يوم الأحد 15 مارس 2020 إلى غاية 30 مارس 2020 بشركة أوريدو للاتصالات بولاية وهران ( ooredoo). ونظرا لإجراءات الحجر الصحي المفروض بسبب وباء كورونا (COVID-19) تم إلغاء الدراسة التطبيقية (الإستطلاعية والأساسية).

- تقديم عام المؤسسة أوريدو للاتصالات Ooredoo (الوطنية للاتصالات الجزائر):

هي مشغل الوسائط المتعددة الرائد في الجزائر. حصلت على رخصة خدمة وطنية لخدمات الهاتف المحمول في 2 ديسمبر 2003. في 25 أغسطس 2004 ، أطلقت WTA علامتها التجارية نجمة. اعتمدت نجمة على الفور سياسة النشر السريع لشبكتها التي غطت كامل الأراضي الجزائرية منذ نهاية 2005. تأسست شركة مشاريع الوطنية للاتصالات المملوكة لشركة مشاريع الكويت (كيبكو) في عام 1999. وفي مارس 2007 ، أبرمت مجموعة كيبكو صفقة مع مجموعة اتصالات قطر (كيوتل) التي أصبحت منذ ذلك التاريخ المساهم الأكبر في الوطنية. اتصالات. تأسست كيوتل عام 1949 ولا تزال المزود الرائد



لخدمات الاتصالات في قطر. في 25 فبراير 2013 ، قامت مجموعة كيوتل بتغيير الألوان والهوية لتصبح مجموعة Ooredoo. سيتم تطبيق هذا التغيير تدريجياً على جميع عمليات المجموعة. وهكذا ، في 21 نوفمبر 2013 ، أصبحت نجمة بدورها Ooredoo. في نهاية عام 2013 ، كان لدى مجموعة Ooredoo أكثر من 90 مليون عميل من خلال عملياتها في شمال إفريقيا والشرق الأوسط وآسيا. في 13 ديسمبر 2013 ، أطلقت Ooredoo (نجمة) شبكة الهاتف المحمول من الجيل الثالث. في السوق :

تقدم Ooredoo للمستخدمين الجزائريين عالماً جديداً في الاتصالات المتنقلة. في الواقع ، لا تقدم Ooredoo في خدمة العملاء الجزائريين ليس فقط المنتجات والخدمات المبتكرة ، ولكن أيضاً جودة نقل عالية بفضل المعدات الناتجة عن أحدث التقنيات ، وخدمة العملاء على أساس أعلى المعايير و سياسة تسعير تنافسية للغاية.

في الشركة: Ooredoo لها شخصيتها وطابعها وثقافتها المتميزة التي توجه جميع أعمالها. بحيث يتم تحفيز جميع الموظفين من خلال إرادة مشتركة ، والعمل من أجل هدف مشترك ، وتبني السلوكيات المطلوبة ، فقد تبنت Ooredoo رؤية ورسالة وقيماً ، وهي أساس ثقافتها المؤسسية. كل منا مسؤول عن احترامهم وإعادتهم إلى الحياة بعض من أوائل Ooredoo:

- أول من قدم شبكة GPRS من الجيل 2.5 ، والتي توفر وصولاً محمولاً إلى الويب والـ .WAP
- أول من يقدم "المنشار الفائق" ، أفضل جودة صوت.
- أول من جعل الهاتف النقال في متناول جميع السكان الجزائريين.
- أول من اكتسب أحدث تقنيات الكمبيوتر في العالم.
- أول من أسس مركز تدريب مخصص لتميز فريقه ، معهد Ooredoo.
- أولاً اعتماد أساليب الإدارة على أساس المعايير الدولية لأصحاب العمل المختارين.
- أول شركة اتصالات صوتت كأفضل صاحب عمل في الجزائر.

- أول مشغل لإطلاق G4 وإجراء اختبارات ناجحة لهذه التكنولوجيا. كل شيء في Ooredoo يعتمد على الابتكار ، والأمر متروك لكل موظف للمساهمة.

ونظرا لإجراءات الحجر الصحي المفروض بسبب وباء كورونا (COVID-19) تم إلغاء الدراسة التطبيقية (الإستطلاعية والأساسية).

## الخاتمة:

عملنا في هذا البحث على فهم المعنى من مصطلح الاحتراق النفسي وكيف نشأ في مجال علم النفس ومدى تأثير الاحتراق النفسي على الصحة النفسية للعامل الذي يعمل في المؤسسة الجزائرية.

وللأسف بسبب الظروف الحالية التي تمر بها كل دول العالم من وباء الكوفيد 19 لم نتمكن من القيام بالبحث الميداني الكامل ولم يكن عندنا امكانية زيارة مكررة لمؤسسة اوريدو للاتصال والتواصل لكي نطبق مقياس ماسلاش على عمالها كما كان مقررا وحسب بحثنا النظري المدعم بدراسات سابقة خرجنا بنتائج يمكن قولها:

1. عامل السن ليس مؤثر على درجة الاحتراق النفسي كما توقعنا في فرضيتنا. رغم افكار قبلية ووصمة وصفت ان الإناث تعتبر الجنس الأكثر ضعفا عاطفيا ويتأثرون بالضغوط النفسية اسرع من الذكور.
2. نوع الزبون الذي يستقبل الخدمة لا يؤثر في درجة الاحتراق النفسي أو في امكانية حدوثه ولهذا لاحظنا أن حتى العمال الايدياريين والأطباء البيطريين لديهم معدلات عالية من الاحتراق النفسي.
3. عامل الخبرة وعامل السن لا يؤثر في درجة الاحتراق النفسي بل الاحتراق يحدث لأي عامل وهذا يعود لاختلاف ديناميات الشخصية والفروق الفردية للشخص.
4. مستوى الضغط وعدد المهام المعطاة للعامل يؤثر في مدى اصابته بالاحتراق النفسي ولهذا يجب تصميم المنصب بشكل يناسب وقت العمل ومدى تحمل الفرد.
5. استراتيجيات التأقلم تختلف من فرد لفرد وبهذا تختلف درجة الاحتراق من فرد الى فرد.
6. المتزوجين ترتفع درجة الاحتراق لديهم وهذا ربما يعود الى الضغوط الزوجية وهو عامل ايضا يؤثر على نفسية الفرد في مقاومة الانهك العاطفي.

ومن هنا نستنتج أن رغم اختلاف السن والحالة الاجتماعية والخبرة والجنس ويرغم من كل الدراسات التي أجريت حول العالم لعمال من مختلف المؤسسات والتخصصات إلا أنها تجتمع على فكرة وهي أن الاحتراق النفسي من الصعب قياسه بشكل دقيق لأنه الفروق الفردية دائما تلعب دورا في تغيير مسار النتائج من بحث لبحث آخر.

لا توجد نتائج متشابهة ولا أرقام متطابقة لأن العقل الإنساني يتميز باختلافه من شخص لآخر ومن جنس لآخر وبهذا نختم البحث بالقول أن درجة الإحترق النفسي تختلف باختلاف الفرد.

## قائمة المراجع:

- باتشو، صالح. (2017). الإحتراق النفسي عند الطبيب المقيم. مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- بقدر، سارة. (2015). استراتيجيات المواجهة ومدى فاعليتها في تجاوز الإحتراق النفسي لدى القابلات. مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم، الجزائر.
- بوحرارة، هناء. (2016، صيف). ظاهرة الإحتراق النفسي كاستجابة لضغوط العمل في المهن الخدماتية الإنسانية والإجتماعية: قراءة نفسية تشخيصية. جمعية الاجتماعيين في الشارقة، 33(130)، 217-246.
- جرار، سنابل أمين صالح. (2011). الجدية في العمل وعلاقتها بالإحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- سراي، مهدي. (2012). الإحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أساتذة المرحلتين المتوسطة و الثانوية. مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
- سماني، مراد. (2012). إستراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الإحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر.
- طايبى نعيمة. (2013). علاقة الإحتراق النفسي ببعض الإضطرابات النفسية والنفسيجسدية لدى الممرضين. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
- عزيزي، أمينة. (2018). الإحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط. مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر.

الفيومي، محمد محمد عيسوي. (2006، يناير). دراسة مقارنة لأثر بعض المهن في إحداث  
الاحتراق النفسي. القيادة العامة لشرطة الشارقة-مركز بحوث الشرطة، 14(4)، 166-  
210.

قدوس، الضاوية. (2015). الإحتراق النفسي لدى الشخصية التجنبية. مذكرة ماستر غير  
منشورة، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر.  
الهملان، أمل فلاح فهد. (2008). الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه  
العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق،  
مصر.