

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

المدرسة الدكتورالية علم النفس

تخصّص علم النفس العيادي للجماعات و المؤسسات

مستويات الاحتراق النفسي عند الممارسين
و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية

دراسة وصفية استكشافية خاتمة بالممارسين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي للجماعات و المؤسسات

إعداد الطالبة:

زاوي آمال

تحت إشراف:

د. بولجراف بختاوي

أعضاء لجنة المناقشة:

- أ.د معروف أحمد (رئيسا)
- د. بولجراف بختاوي ... (مقررا و مشرفا)
- د. آسيا عبد الله (مناقشا)
- د. بزّاج محمد (مناقشا)
- د. مكّي أحمد (مناقشا)

2011 - 2010

﴿ فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً ۖ وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ

النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الْأَرْضِ ۗ ﴾

﴿ سورة الرعد، آية 17 ﴾

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا لإبني "محمد أكرم" الذي تحمّل - في أشهر عمره الأولى - جنون أوراق المبعثرة و صخب حاسوبي، و حضوري الغائب عنه...

كما أهدي نجاحي إلى زوجي لدعمه لي منذ أن بدأت هذه المذكرّة و حتى أتممتها...

إهداء خاص جدا إلى شقيقتي "سامية"...

و إلى أشقائي و شقيقتي، حيث رمّموا بحبهم ودعمهم البناء الذي استغرق شهورا عديدة حتى اكتمل..

كلّ الشكر و الاعتذار إلى كلّ من ساندني طوال الساعات العديدة التي قضيتها في تحضير هذه المذكرّة، وصبرهم الجميل على ثورات غضبي، و تحمّلهم لي و لدموعي التي اختلط لونها بلون الحزن و الفرح...

و ألف شكر لكلّ من ساهم بالكثير أو القليل في إتمام هذا العمل.

إهداء خاص

إلى غصن الزيتون.. خرّيج جامع الزيتونة.. المجاهد بعلمه، و شهيد جهاده الأكبر..
إلى روح والدي الحبيب..

و إليك أنت.. فيض الحنان و نبع الحب...عبق الياسمين في جنّات الخلد...
إلى روح أمّي الحبيبة..

و إلى حوريّة الجنّة...زهرة أيلول الخالدة...إلى روح شقيقتي "نجيبة"...

شكر و تقدير

كلّ الشكر و التقدير لأستاذي الفاضل الدكتور **بولجراف بختاوي** الذي شرفني بقبول تأطيري، وعلى كلّ الجهد الذي بذله من أجل وضعي في الإطار الصحيح حتى رأيت مذكرتي الثور، وعلى كلّ الوقت الذي خصّني به لتصحيح هذه المذكرة، و تحديدا على تواجده معي كلما احتجت إلى توجيهاته و عونه لشحن عزيمتي حتى نهاية هذا العمل.

كما أشكر جميع أساتذتي، أساتذة "المدرسة الدكتورالية علم النفس - تخصص علم النفس العيادي للجماعات و المؤسسات.. كلّ الشكر و التقدير لهم على كلّ الوقت الذي بذلوه من أجل أن نرقى بعلمنا إلى المستوى الذي نفخر فيه بأنفسنا، و أن نسعى بكلّ جدّ للانتماء إلى مجتمع علمي راق كالذي دعونا للانضمام معهم إليه.

و خالص شكري للجنة المناقشة: أ.د. **معروف أحمد**، د. **آسيا عبد الله**، د. **برّاج محمد** و د. **مكي أحمد** الذين شرفوني بقبولهم مناقشة مذكرتي.

و لن أهمل تقديم احترامي إلى مديري في العمل السيد نائب رئيس الجامعة المكلف بالبيداغوجية بجامعة تلمسان الأستاذ الدكتور **لحفة فريد** على دعمه و مساندته و حسن تفهمه.

ملخص الدراسة

تسعى هذه المذكرة لدراسة مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين لمهنة المحاماة، والمنتسبين لمجلس قضاء تلمسان. و الهدف منها هو كشف الغطاء عن معاناة هذه الفئة من المهنيين نظرا لشدة الضغوط التي يتعرضون لها يوميا، محاولة منا لتغيير نظرة مجتمع التي يحملها عن المحامين وذلك بإعطاء صورة أصدق و أوضح و أكثر إنسانية، قد تمنحهم فرصة لتحاشي الإصابة بالاحتراق النفسي أو التخفيف من حدته، من خلال عزل أحد أسباب الإصابة به و هي نقص الدعم الاجتماعي و مساندة الآخرين. كما تهدف الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق الذي يعاني منه المحامون الممارسون نظرا للضغوطات التي تفرضها عليهم طبيعة مهنة المحاماة و ذلك من خلال:

- إيجاد العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي و بعض المتغيرات الديمغرافية كالجنس والسن.

- إيجاد العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي و الخبرة المهنية و الحالة الاجتماعية.

و قد تضمنت الدراسة الإشكالية التالية:

- ما هي مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين لمهنة المحاماة و المنتسبين

لمجلس قضاء تلمسان؟

و اشتملت عينة البحث على 56 محاميا من مجموع المحامين المسجلين لدى نقابة المحامين والمنتسبين لمجلس قضاء تلمسان، منهم 22 إناث و 34 ذكور و قد تمّ اختيارهم بصفة عشوائية.

و لتحقيق أهداف الدراسة، استعملت الباحثة مقياس ماسلاك و جاكسون (1981) لحساب شدة

الاحتراق النفسي حيث تضمّن ثلاثة أبعاد موزعة على 22 فقرة، و قد أشارت النتائج إلى أن

المحامين الممارسين لمهنة المحاماة و المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان يعانون من مستوى عالي

من الاحتراق النفسي، حيث أظهرت النتائج أن 50% منهم يعانون من مستوى عالي من الإجهاد الانفعالي، و أن 58.92% لديهم مستوى عالي من بلادة المشاعر، و أن 51.78% منهم لديهم مستوى عالي من الشعور بنقص الإنجاز الشخصي. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من المحامين على مقياس الاحتراق النفسي و ذلك لصالح الذكور، حيث تبين أن الذكور يعانون أكثر من بلادة المشاعر والشعور بنقص الإنجاز الشخصي، و أن الإناث يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر الذكور. كما أظهرت النتائج فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية و ذلك لصالح المحامين غير المتزوجين في بُعدي الإجهاد الانفعالي و نقص الإنجاز الشخصي، و إن كان المتزوجون يعانون من مستوى أعلى من غير المتزوجين في بُعد بلادة المشاعر.

و لم تُظهر نتائج الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي لدى المحامين تبعاً لمتغير السنّ و لمتغير الخبرة المهنية.

المحتويات

أ	مأثورات
ب	الإهداء.....
ج	إهداء خاص
د	شكر و تقدير
هـ	ملخص الدراسة
ح	فهرس المحتويات.....
س	فهرس الأشكال
ع	فهرس الجداول.....
1	مقدمة البحث
4	1. أهمية الدراسة
5	2. أهداف الدراسة
6	3. إشكالية الدراسة.....
8	4. فرضيات الدراسة
8	5. المفاهيم الإجرائية
9	6. الدراسات السابقة

الجانب النظري

الفصل الأول: الاحتراق النفسي: نشأته، تعريفه

21	تمهيد
22	أ. عرض تاريخي حول مصطلح الاحتراق النفسي
25	ب. تعريف الاحتراق النفسي
28	ج. أبعاد الاحتراق النفسي.....
28	1. الإجهاد الانفعالي
29	2. بلادة المشاعر

293. نقص الإنجاز الشخصي.....
29IV. الاحتراق النفسي كعملية، كحالة، و كمتلازمة
291. الاحتراق النفسي كعملية أو سيرورة
312. الاحتراق النفسي كحالة
313. الاحتراق النفسي كمتلازمة
32 خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي: أشكاله، مراحل، أسبابه و أعراضه

34 تمهيد
34I. أشكال الاحتراق النفسي
35II. الاحتراق النفسي في مختلف مراحل الحياة المهنية
41III. أعراض الاحتراق النفسي
421. على الصعيد البيولوجي و الجسمي
432. على الصعيد النفسي
433. على الصعيد المعرفي
434. على الصعيد السلوكي
44IV. أسباب للاحتراق النفسي أو العوامل المحددة له
451. عبء العمل
472. العوامل التنظيمية و النفس-اجتماعية
471.2- غياب التحكم في النشاط المهني أو الاستقلالية في تنفيذ المهام....
472.2- غياب الدعم الاجتماعي
483.2- صراع الأدوار و غموضها
484.2- العلاقات ما بين الأفراد
495.2- الخصائص الفردية

50 1.5.2- الخصائص السوسيوديمغرافية
50 2.5.2- الشخصية
52 3.5.2- الضعف البيولوجي
53 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: أهمّ النماذج و النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

55 تمهيد
55 I. نموذج كوبر (COOPER)
56 II. نموذج كارازك (KARASEK)
56 III. نموذج التعاملات التقييمية للازاروس (LAZARUS)
58 IV. نموذج هوبفول (HOBFOLL)
59 V. نموذج عمليات الاحتراق النفسي لشيرنس (CHERNISS)
64 VI. نموذج بينز (PINES)
66 VII. نموذج زملة التكيف العام لهانز سيلبي (SELYE)
68 VIII. نظرية التحليل النفسي
69 IX. النظرية السلوكية
70 X. النظرية المعرفية
70 XI. النظرية الوجودية
70 XII. نظرية الجشطلت
72 خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الحالات الحدودية أو البينية للاحتراق النفسي

74 تمهيد
74 I. إشكالية تصنيف وتشخيص الإحتراق النفسي

75 (Karōshi) الكاروشي .II
76 الاحترق النفسي و الضغط النفسي .III
77 الاحترق النفسي و الاكتئاب .IV
80 الاحترق النفسي و اضطرابات القلق .V
81 الاحترق النفسي و الإعياء النفسي أي النوراستينيا (Neurasthénie) ..VI
82 الاحترق النفسي و عدم الرضا المهني .VII
 الاحترق النفسي، جسدة المرض (somatisation) و المرض .VIII
82 النفسجسمي (psychosomatique) النفسجسمي
83 خلاصة الفصل

الفصل الخامس: كيفية علاج الاحتراق النفسي و الوقاية منه

85 تمهيد
85 ا. الوقاية من الاحتراق النفسي
87 II. كيفية التغلب على الاحتراق النفسي
89 III. كيفية علاج الاحتراق النفسي
92 خلاصة الفصل

الفصل السادس: المحامي

94 تمهيد
95 ا. نشأة مهنة المحاماة
96 II. تعريف المحامي
96 شروط الانتساب إلى سلك المحامين
98 مهام المحامي
98 المحامين و الاحتراق النفسي
100 خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل السابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

117	تمهيد
117	أ. الدراسة الإستطلاعية.....
117	1. أهداف الدراسة الاستطلاعية
117	2. المعاينة و مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية
119	3. أداة البحث و مواصفاتها
121	4. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.....
121	أ. صدق الاختبار
122	ب. ثبات المقياس
122	5. نتائج الدراسة الاستطلاعية
122	II. الدراسة الأساسية:.....
122	1. منهج الدراسة
123	2. حدود الدراسة
123	3. متغيرات الدراسة
123	4. عينة الدراسة و مواصفاتها
126	5. إجراءات تطبيق أداة الدراسة
128	6. إجراءات الدراسة

الفصل الثامن: عرض نتائج الدراسة

130	تمهيد
130	أ. عرض و تحليل نتائج الاختبار
130	1- نتائج الاحتراق النفسي حسب أبعاده الثلاثة

131 2- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس
134 3- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير السن
137 4- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير الحالة الاجتماعية
140 5- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير الخبرة المهنية
144 II. عرض نتائج الدراسة وفق الفرضيات المطروحة
144 1- عرض نتائج الفرضية الرئيسية
145 2- عرض نتائج الفرضيات الفرعية
145 1-2 عرض نتائج الفرضية الأولى
146 2-2 عرض نتيجة الفرضية الثانية
149 2-3 عرض نتيجة الفرضية الثالثة
153 2-4 عرض نتيجة الفرضية الرابعة

الفصل التاسع: مناقشة نتائج الدراسة

156 تمهيد
156 I. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية
157 II. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى
158 III. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية
160 IV. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة
161 V. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة
163 الخاتمة
166 التوصيات و الاقتراحات

المراجع

- 171 1. المراجع باللغة العربية
- 174 2. المراجع باللغة الأجنبية
- 180 3. المراجع الإلكترونية
- 183 الملاحق

فهرس الأشكال

31	الشكل (1) : الاحتراق النفسي حسب النموذج ثلاثي الأبعاد لكريستينا ماسلاك و سوزان جاكسون (Maslack & Jackson, 1980)
39	الشكل (2): مراحل الإنهاك المهني حسب إليزر (Eliezer,1981)
55	الشكل (3) : نموذج كوبر (Cooper) للاحتراق النفسي
56	الشكل (4) : نموذج المتطلبات-التحكم لكارازك (Karasek, 1981)
58	الشكل (5) : نموذج لازاروس و فولكمان (Lazarus & Folkman,1984) للاحتراق النفسي
61	الشكل (6) : نموذج شيرنيس للاحتراق النفسي (Cherniss, 1980 ، 1993)
65	الشكل (7) : النموذج الوجودي للاحتراق النفسي حسب أبالا بينز (Pines, 1993)
68	الشكل (8) : مراحل الاستجابة للضغوط ومظاهرها: نموذج سيلبي (Selye, 1956)
124	الشكل (9): الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس
125	الشكل (10) : الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
125	الشكل (11) : الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
126	الشكل (12) : الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

فهرس الجداول

118	الجدول(1): توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس
118	الجدول(2): توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الفئة العمرية
119	الجدول(3): توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية
119	الجدول(4): توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب سنوات الخبرة المهنية
121	الجدول(5): تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق
124	الجدول(6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس
124	الجدول(7): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
125	الجدول(8): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
126	الجدول(9): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
130	الجدول(10) : مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب أبعاده الثلاثة
131	الجدول(11) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للاحتراق النفسي حسب أبعاده الثلاثة
132	الجدول(12) : مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب الجنس
132	الجدول(13) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير الجنس
133	الجدول(14) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الجنس
133	الجدول(15) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الجنس

134	الجدول(16) : المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة بالنسبة لمتغير الجنس
134	الجدول(17) : مستويات الاحتراق لأفراد العينة حسب متغير السن
135	الجدول(18) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير السن
136	الجدول(19) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير السن
136	الجدول(20) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير السن
137	الجدول(21) : المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة حسب السن
138	الجدول(22) : مستويات الاحتراق حسب متغير الحالة الاجتماعية
138	الجدول(23) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية
139	الجدول(24) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية
139	الجدول(25) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية
140	الجدول(26): المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة الاجتماعية
141	الجدول(27) : مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير الخبرة المهنية
141	الجدول(28) : المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق بأبعاده الثلاثة حسب متغير الخبرة المهنية
142	الجدول(29) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية
143	الجدول(30) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية
143	الجدول(31) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

145	الجدول(32) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس
146	الجدول(33) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية للأبعاد الفرعية لمقياس الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس
147	الجدول(34) : مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب متغير السن
148	الجدول(35) : مستوى الإنهاك الانفعالي بالنسبة لمتغير السن
148	الجدول(36) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير السن
149	الجدول(37) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير السن
150	الجدول(38) : مستوى الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية
151	الجدول(39) : مستوى الإنهاك الانفعالي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية
152	الجدول(40) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية
152	الجدول(41) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية
153	الجدول(42) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية
154	الجدول(43) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية للأبعاد الفرعية لمقياس الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المقدمة

تغيّر مفهوم العمل عبر التاريخ، ففي اليونان القديمة، كانت تُستخدم كلمة (άγος) أو "agos" للإشارة إلى العمل، و قد كانت تعني "عبء". أما في اليونانية الحديثة فقد استُخدمت كلمات أخرى هي (πόνος) أو "ponos" و هي تعني "ألم"، و كلمة (άνχος) أو "anchos" ومعناها في الأصل "قلق"، و ذلك للدلالة على العمل، ثم استخدمت كلمة (δουλεία) أو "doulia" للدلالة على العمل أيضاً، و كانت تعني "العبودية" في اليونانية القديمة و الحديثة معا. أما بالإنجليزية، فقد اشتُقّت كلمة "pain" -و التي تعني العمل- من الكلمة اليونانية الحديثة (ποινή) أو "poeni" والتي تعني "عقاب". أما في العهد القديم، فقد كان العمل يُعتبر عقاباً من الله لكل من عصى أمره¹.

و اليوم، أصبح العمل يمثل أكبر قيمة اجتماعية يمكن أن يحصل عليها الفرد، لهذا قد نتساءل: هل نحن نعمل لنعيش أم أننا نعيش لنعمل؟.

لقد أصبح العمل بالنسبة لأغلب الناس يمثل هدفاً أساسياً في الحياة و نموذجاً يتماهون فيه، فتحدّد به هويتهم و وجودهم ككلّ، و نتيجة ذلك يأخذ الفرد كلّ نجاح و أيضاً كلّ فشل على محملٍ شخصيٍّ، فيعتبر فشله هذا و كأنه إخفاق و خسارة حقيقية و منشأ صدمته النفسية، ليتحوّل العمل في ذات الوقت من مصدر للسعادة إلى مصدر للتعاسة و للتوتر و لليأس ..

و هكذا، و نتيجة للمواقف الضاغطة التي تعترضهم جزاءً ذلك؛ أصبح الأفراد في حالة من عدم الاستقرار النفسي؛ نتيجة لتراكم مثل هذه المواقف و تعقدها، ويزداد الأمر سوءاً إذا لم يكن الفرد مهيباً لمثل هذه الظروف، بحيث لا يمتلك الطرق والأساليب المجدية التي تمكّنه من التعامل الفعّال مع هذه المواقف، أو أنه يجهل طبيعة هذه مشكلات الناجمة عنها و التي تعوق تحقيق بعض أهدافه، و عندها قد يعجز عن مواجهتها؛ فيصبح عرضة للتأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة.

لهذا يعتبر الاحتراق النفسي استجابة سلبية للضغوط التي يمرّ بها الفرد في عمله، ففي حين يساير بعض الأفراد مثل هذه الضغوط المرتبطة بالعمل بأسلوب إيجابي، نجد آخرين لا يستطيعون ذلك لأسباب متعددة². و هكذا أصبح الاحتراق النفسي يمثل انعكاساً أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة، و ينتج عنه آثار عديدة منها تدني الإحساس بالمسؤولية، و استنفاد الطاقة النفسية،

¹ MANGEN Marie Hélène- Etude du burn out chez les médecins généralistes luxembourgeois- Thèse de doctorat en médecine- Université Pierre et Marie CURIE (Paris 6) -2007- p22-23

² محمد عادل عبد الله - مقياس الاحتراق النفسي: كراسة التعليمات- مكتبة الأنجلو المصرية- القاهرة- 1994- ص2

والتخلي عن المثاليات، و زيادة السلبية و لوم الآخرين في حالة الفشل، و قلة الدافعية، و نقص فعالية الأداء، و كثرة التغيب عن العمل، و عدم الاستقرار الوظيفي¹.

و نظرا لأهمية الدور الذي يقوم به المحامي في الدفاع عن حقوق المظلومين، و رعاية مصالحهم من خلال النصائح و الاستشارات القانونية التي يحمي بها مستحقاتهم المادية والمعنوية، و أيضا من خلال مرافعاته أمام القضاة بمختلف أقسامهم و انتماءاتهم الفكرية، وما يشكله ذلك من عبء نفسي كبير يتحمّله المحامي بكل تجلّد، تأتي هذه الدراسة لمعرفة مستوى الاحتراق النفسي عند المحامين، حيث تشكّل نتائجها عونا لهم في تجنّب الأسباب المؤدية إلى الاحتراق النفسي قدر الإمكان، و التصدّي لها عند وقوعها، و التعامل معها بفاعلية، و أيضا لفت نظر المجتمع ككلّ لهذه الفئة من المهنيين الذي يعطي ظاهريهم و مظهرهم انطبعا بالقدرة و الترفّع و الكبرياء الزائد، حيث نأمل أن تكشف نتائج هذه الدراسة عن أسرار قد يخفيها رداؤهم الأسود.

و حتى نوفي الموضوع حقّه، و نلمّ بجميع جوانبه، جاءت دراستنا بشقيها النظري و التطبيقي، فاحتوت على ما يلي:

-المقدّمة، حيث عرضنا فيها بعض الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي عند بعض المهن الأخرى

-الجانب النظريّ: تمّ تقسيمه إلى ستّة (06) فصول، حيث تمّ التطرق فيه بالتفصيل لموضوع الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، بلادة المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي)، و عرض أسبابه و أعراضه و أشكاله، واختيار أهمّ النماذج والنظريات التي فسّرت الاحتراق النفسي، كما عرضنا الحالات البيئية معه للتمييز بينه وبينها، و ختمنا عرضنا بكيفية اجتناب الاحتراق النفسي والوقاية منه، و أيضا كيفية علاجه. كما خصّصنا فصلا كاملا للتعريف بالمحامي وبمهامه، و علاقته بالاحتراق النفسي.

-الجانب الميداني: تمّ تقسيمه إلى ثلاثة (03) فصول، عرضنا فيها نتائج تطبيق مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي و التي تمّ معالجتها إحصائيا، ثمّ تمّ تحليلها و مناقشتها، والإجابة على أسئلة البحث و التحقق من الفرضيات المطروحة.

¹ محمد جواد الخطيب- الاحتراق النفسي و علاقته بمرحلة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة- بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي

الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني "مدخل التميّز"- الجامعة الإسلامية- غزة-أكتوبر 2007-ص10

- خاتمة البحث.

- كما ضمنا بحثنا بعض التوصيات و بعض الاقتراحات التي قد تصلح كمواضيع للبحث العلمي مستقبلا.

1. أهمية الدراسة :

إن مجموع التغيرات الحاصلة في عالم الشغل خلال السنوات الأخيرة إضافة إلى التطور الاجتماعي، أدى إلى وضع مفاهيم جديدة للعمل، هذا الأخير الذي أصبح مصدرا للتوتر نظرا لاختلاف متطلباته وتزايدها إلى درجة فاقت إمكانيات الفرد الذي أصبح غير قادر على تلبيتها. هذا التغير في مفهوم العمل ومعناه بالنسبة للفرد تسبب في خلق فجوة كبيرة بين حاجات ورغبات الأفراد من جهة، والحقيقة التي يفرضها عالم الشغل من جهة أخرى فانعكس سلبا على الصحة النفسية والعقلية للأفراد.

و يعدّ الاحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الأربعين عاماً الماضية أي منذ أن بدأ الاستعمال الأكاديمي لمفهوم الاحتراق النفسي من طرف فردينبرجر (Freudenberger) سنة 1974؛ حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن التعرض الطويل للضغوط المهنية ، كما وُصف بأنه أكثر حدوثاً لدى أصحاب المهن الخدمية. فمن الأسباب المؤدية لحدوثه: التعرض المستمر للضغوط النفسية المهنية، إلى جانب نقص مساندة الزملاء و اعتراف الرؤساء في العمل، زيادة حجم العمل عن الحد المعقول، انخفاض الدعم المادي والمعنوي.. وتبعاً لذلك يؤدي إصابة الفرد بالاحتراق النفسي إلى: الغياب المتكرر، والسلبية في التعامل مع المحيطين، والإحساس بالملل، والإحباط، والتعب، والإرهاق لأقل مجهود، والرغبة في ترك المهنة..و في حالات نادرة قد تحضر الفرد أفكارا انتحارية¹.

لهذا كله، ترتبط أهمية هذه الدراسة بالجوانب التالية:

- يمثل البحث الراهن لوحة وصفية و دراسة كشفية لمستويات الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المحامون الممارسون نظرا لما يتعرضون له من ضغوطات شديدة خلال ممارستهم

¹ نشوة كرم عمار أبو بكر دردير - الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات - رسالة ماجستير - جامعة الفيوم - مصر - 2007-

لهذه المهنة و هذا من خلال الكشف عن أعراض هذا الاضطراب و لفت الانتباه له داخل هذا الحقل الوظيفي.

- إن هذا البحث يلقي الضوء على مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين لمهنة المحاماة، و التابعين لمجلس قضاء تلمسان، باعتبار الاحتراق النفسي من أكثر الظواهر التي تمسّ العاملين في الحقل المهني ذات الطبيعة الاجتماعية و الأخلاقية، ومنها مهنة المحاماة، حيث يلتزم أصحابها بواجب تحقيق العدل بالدفاع عن المظلومين والمهضومة حقوقهم، حيث يتوجب عليهم تحقيق هذا التوازن من خلال قدرتهم على التكيف مع واقعهم المهني و الاجتماعي، و من هنا تتبع أهمية دراسة هذه الظاهرة لدى فئة المحامين.
- إنه بناء على النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة، من خلال الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى فئة المحامين الممارسين، يمكن تغيير النظرة الاجتماعية التي يحملها المجتمع لهذه الفئة من المهنيين بإعطاء صورة أصدق و أوضح و حتى أكثر إنسانية، قد تمنحهم فرصة لتحاشي الإصابة بالاحتراق النفسي أو التخفيف من حدّته، أقلّه من خلال عزل أحد أسباب الإصابة به و هي نقص الدعم الاجتماعي و مساندة الآخرين.
- إن النقص الذي تعاني منه مكاتبنا في دراسة الاحتراق النفسي أن له أن يتقلّص بمثل هذه البحوث الميدانية في محاولة منا الكشف عن واقع هذا الاضطراب النفسي الذي بدأ يأخذ موقعا هاما في الدراسات النفسية المتعلقة بالجانب الوظيفي و الرضا عنه.

II. أهداف الدراسة :

تعتبر مهنة المحاماة من المهن الإنسانية التي يتعرض أصحابها إلى ضغوطات مهنية عالية نظرا للتوتر و القلق الدائمين اللذان يصحبان سعي المحامي في تحقيق الأهداف الصعبة لمهنة المحاماة، مما يعرضه إلى درجة من الإجهاد و التعب تطفئان شعلة الحماسة لديه، فتستنفذ كل محاولات مقاومة ضغوط العمل فيكون مآله الاحتراق النفسي.

لهذا سنحاول من خلال بحثنا هذا تحقيق الأهداف التالية:

-الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المحامون الممارسون نظرا

للضغوطات التي تفرضها عليهم طبيعة مهنة المحاماة.

-إيجاد العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي و بعض المتغيرات الديمغرافية كالجنس

والسن.

-إيجاد العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي و الخبرة المهنية و الحالة الاجتماعية.

III. إشكالية الدراسة :

إن من أهم مشاكل الصحة النفسية التي تفرض نفسها في يومنا هذا والتي تأتي كنتيجة للضغط والتوتر داخل الوسط المهني نتطرق لمفهوم متلازمة الاحتراق النفسي (أو متلازمة الإنهاك المهني) والذي يأتي على رأس قائمة الأمراض و الإضطرابات المرتبطة بالعمل¹. و المحامي ليس في منأى عن ذلك ، فهو يعتبر الشخص الوسيط بين الحق و الباطل، بين تحقيق العدالة أو تفشي الظلم و اللاعدل، بين الحرية و بين الأسر..وإن تواجهه في هذا المحور الحساس يحمله من الضغط ما قد لا يطيقه، إلا من كابد نفس هذا الألم ، إذ أنه مطالب ببذل كل طاقته من أجل إثبات مهاراته في الإقناع و تسخير معارفه من أجل تحقيق أهدافه في إرضاء الوكيل أو العميل من جهة ، و إرضاء نفسه من جهة أخرى.

¹ أمانة موقار - المظهر العيادي للإحتراق النفسي -جمعية ستيفيس للصحة النفسية لولاية سطيف - نوفمبر 2010.
<http://assps.yourforumlive.com/montada-f28/topic-t284.htm>

لهذا، نجد أن المحامي قد يعاني من بعض المشكلات المتعلقة بمهنة المحاماة كعبء العمل، غموض الأدوار حين يضطر إلى الدفاع عن شخص قريب ، أو حين يكون مجبرا على جرح مشاعر بعض الأفراد خلال مرافعاته، ..الخ. حينها يصبح غير قادر على التحكم في مجريات مهنته فيفقد السيطرة على أموره المهنية، هذا بالإضافة إلى النظرة الاجتماعية المتدنية لمهنة المحامي إذ يشاع عنه أنه المدافع عن الباطل و لو على حساب الحق لتحقيق المكاسب المادية...

كل هذه المشكلات -إن استمرت- سيصاحبها ظهور بعض التأثيرات على المحامي فيطوّر اتجاهات سلبية تؤثر على علاقاته مع عملائه و مع زملائه و حتى مع عائلته، هذا بالإضافة إلى تأثير ذلك على أدائه المهني و على كفاءته في العمل نظرا لشعوره بالتعب الشديد و بالإجهاد النفسي و البدني ، فيصبح غير قادر على اتخاذ القرارات الصائبة، فيقع بين خيارين: إما أن يستمر في ممارسة المهنة منها متعبا، مما قد يوقعه في أخطار حقيقية مرتكبا أخطاء جسيمة تعود تبعاتها عليه شخصيا، و حتى على العميل، أو يستمر فيها غير مبال بما قد يترتب عن ذلك من خلال إهماله لعمله، و إما أن يترك مهنته و ينصرف نحو ممارسة مهنة أخرى..و هذا ما يؤدي به إلى الاحتراق النفسي.

و على هذا النحو، و من خلال واقع معاناة المحامي العامل في مجال أقل ما يقال عنه أنه مشحون بالتناقضات، و على ضوء ما أدلت به الباحثة كريستينا ماسلاك (C. MASLACH) عن تقارب مستويات الاحتراق النفسي بين المحامين و بين الأطباء على وجه الخصوص¹ ، تتحدد إشكالية البحث في طرح السؤال التالي:

- ما هي مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين لمهنة المحاماة و المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان؟

يتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل هناك فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) بين الذكور و الإناث من المحامين على مقياس الاحتراق النفسي؟

¹ Axel Hoffman -Burn out : biographie d'un concept- Santé conjugulée - avril 2005 - n° 32- p37

2. هل هناك فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعود إلى متغير السن؟
3. هل هناك فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعود إلى متغير الخبرة المهنية؟
4. هل هناك فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعود إلى متغير الحالة الاجتماعية؟

IV. فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية:

نظرا لكل ما يتعرض له المحامون الممارسون لمهنة المحاماة و المنتسبين إلى مجلس قضاء تلمسان من مواقف ضاغطة جمّة، فإننا نعتقد بأنّ مستويات الاحتراق النفسي عندهم ستكون عالية.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من المحامين في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي).
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى إلى متغير السن.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي وتبلد الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

V. المفاهيم الإجرائية:

يتضمن البحث المصطلحات التالية:

الاحتراق النفسي - الإنهاك الانفعالي - بلادة المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز الشخصي - المحامي

1. الاحتراق النفسي: هو عبارة عن حالة من الإنهاك الجسمي و الانفعالي و العقلي تنتج استجابة للإنهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعاليا بسبب التعرض لضغوط العمل والأعباء الزائدة ، و تكون مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد. و يتضمن الشعور بالإنهاك الانفعالي وتبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي. وسيتم قياسه وتقييمه من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المحامي على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في هذه الدراسة.
2. مستويات الاحتراق النفسي: هي الدرجات التي يحصل عليها المفحوصون من خلال الإجابة على المقياس المستخدم في الدراسة.
3. الإنهاك الانفعالي: هو الشعور بالتعب نتيجة لأعباء العمل والمسؤولية الزائدة نتيجة الجهد المبذول لمساعدة الآخرين . و سيتم قياسه و تقييمه من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد في الدراسة و الذي سيحصل عليها المحامي.
4. بلادة الشعور : هو الشعور السلبي الذي يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد. وسيتم قياسه و تقييمه من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد في الدراسة و الذي سيحصل عليها المحامي.
5. نقص الشعور بالإنجاز : هو ميل الفرد إلى تقييم نفسه بطريقة سلبية . و سيتم قياسه وتقييمه من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد في الدراسة و الذي سيحصل عليها المحامي.
6. المحامي: هو الشخص الحامل لرخصة ممارسة مهنة المحاماة، و المؤدي لليمين القانونية، و المسجّل لدى نقابة المحامين، متّخذاً مكتباً في دائرة اختصاص أحد المجالس القضائية.

.VI الدراسات السابقة

لقد تعددت الدراسات التي تناولت مفهوم الاحتراق النفسي و مدى انتشاره في الأوساط المهنية ذات الطابع الاجتماعي ، لكن في حدود علم الباحثة لم يكن هناك أي دراسة تناولت الاحتراق النفسي عند المحامين على وجه الخصوص، مما اضطرها إلى تناول بعض الدراسات العربية و الأجنبية التي بحثت في الاحتراق النفسي عند مختلف المهنيين و في مختلف التخصصات، حيث ستشكل هذه الدراسات بالنسبة لدراستنا الحالية سندا كبيرا تتجلى أهميته فيما يلي:

-إنها تبين جوانب الاختلاف و الاتفاق التي توجد بينها و بين الدراسة الحالية.

-إنها تفيد الباحثة بتمكينها من تفسير نتائج دراستها و مناقشة فرضياتها على ضوء نتائج

الدراسات السابقة.

-إنها تحدّد مكانة الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة.

و بناء على ما سبق، تقتضي الحاجة أن يقوم الباحث الذي يتوخى الشمولية و الموضوعية في دراسته، بعرض نتائج البحوث و الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ثمّ التعقيب عليها و مقارنتها بنتائج دراسته أثناء مناقشته لهذه النتائج.

دراسات جزائرية:

1. دراسة بن فرحات عميروش- 2008-¹ عن متلازمة الاحتراق النفسي عند مجتمع معرّض

للخطر: حالة أطباء مصالح الإعانة الطبية الإستعجالية لمدينة الجزائر، البلدية والمديّة-

أثناء العشرية السوداء- أجريت الدراسة على عينة متكوّنة من 73 طبيب وطبيبة تم

اختيارهم بطريقة عشوائية. و أسفرت النتائج على أن نسبة الاحتراق النفسي كانت متزايدة

بأبعاده الثلاثة عند أطباء مصالح الإعانة الطبية الإستعجالية لمنطقة الوسط الجزائري

بالمقارنة مع أطباء مصالح الإعانة الطبية الإستعجالية لمدينة وهران. و لم تظهر النتائج

روابط إيجابية بين عامل التوتر المهني و الاحتراق النفسي مع وجود إحساس مشترك

¹ Benferhat Amirouche, *Etude du syndrome de burnout chez une population à risque, cas de médecins du SAMU de la wilaya d'Alger, Blida et Médéa intervenants dans le cadre de l'urgence médicale dans un contexte de catastrophe*, mémoire de magister, université d'Oran, 2008

تمثل بالشعور بالإجهاد الانفعالي، المعاناة، فقدان التعاطف مع الآخرين و الإحساس بالانهيار الناجم عن التدخلات الطبية الإستعجالية أثناء العشرية السوداء. كما لم تظهر النتائج روابط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات السوسيوديمغرافية (السن، الجنس، الخبرة) و بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.

2. دراسة ملال خديجة- 2009-¹ تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك و جاكسون في الوسط الشبه طبي " على عينة مكونة من 504 عامل في الوسط شبه الطبي بمستشفيات وهران (المستشفى الجامعي لوهرا- المستشفى الجامعي للأطفال- مستشفى حي الصباح- مستشفى سيدي الشحمي- عيادة الرحمان- عيادة ابن سينا). و كشفت الدراسة على أن عمال الوسط الشبه طبي يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، و أنه توجد فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بين الأفراد في السنّ لصالح العمال الأصغر سناً، و في الخبرة لصالح العمال الأقل خبرة. في حين أن العوامل الأخرى (الجنس، المصلحة، وقت العمل) كلها لم يكن لها أي تأثير في تحديد مستوى الاحتراق النفسي.

دراسات عربية:

1. دراسة كويتية قام بها علي عسكر و زملائه (1986)² حول "مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي"، على عينه قوامها 1183 معلماً ومعلمة، و ممثله لمتغيرات الجنسي و الجنسية و الخبرة التدريسية، و قد طبق عليها استبياناً تناول مصادر الضغوط في مهنة التدريس. و قد أسفرت الدراسة عن أن درجة الاحتراق النفسي كانت عالية بين المعلمين الكويتيين، و خاصة ذوي الخبرة التدريسية من (5-9) سنوات، و أن تعرض المعلمين الذكور أكثر من تعرض المعلمات الإناث لظاهرة الاحتراق النفسي.

¹ ملال خديجة، تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك و جاكسون في الوسط الشبه طبي، رسالة ماجستير، جامعة وهران، 2009

² علي عسكر و حسن جامع و محمد الأنصاري ، مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، المجلة التربوية، 3، عدد10، 1986

كذلك أظهرت النتائج أن تعرض المعلمين (ذكورا- إناثا) الكويتيين لظاهرة الاحتراق النفسي أكبر من تعرض المعلمين غير الكويتيين.

2. دراسة أردنية قامت بها هند الحرتاوي (1991)¹، حيث هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في الأردن و بيان أثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة و عدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية في درجة الاحتراق النفسي. بلغت العينة 84 مرشدا و مرشدة أجابوا على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي . و بينت نتائج الدراسة إلى أن المرشدين التربويين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي. كما كشفت الدراسة عن وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي على تكرر و شدة الأبعاد الثلاثة للمقياس تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. كما تبين أن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بشكل عام تعزى لمتغير عدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية و كان ذلك لصالح المرشدين الذين يتعاملون مع عدد قليل من الطلبة. و لم تكشف الدراسة عن وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي وتعزى إلى متغير الخبرة والمؤهل العلمي.

3. دراسة أردنية قام بها محمود الدبابسة (1993)² حول الاحتراق النفسي عند معلمي التربية الخاصة حيث هدفت إلى معرفة العلاقة ما بين مستوى الاحتراق النفسي و بعض المتغيرات كالجنس ونوع الإعاقة وسنوات الخبرة ومعدل الدخل الشهري لمعلمي التربية الخاصة في الأردن . أجريت الدراسة على عينة مكونة من (308) معلم ومعلمة باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي والمعدل للبيئة الأردنية، حيث أشارت النتائج إلى أن لدى معلمي التربية الخاصة درجة متوسطة من الاحتراق النفسي، كذلك أشارت النتائج إلى أن معظم الفروق قد ظهرت في بعد الإجهاد الانفعالي، و قد وجد أن الفروق تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، و لمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة القصيرة.

¹ هند الحرتاوي، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة اليرموك، الأردن، 1991

² رائدة حسن الحمر، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين، مذكرة بكالوريوس، كلية التربية، جامعة البحرين، 2006، ص45

4. دراسة سعودية قام بها زيدان السرطاوي (1997)¹ ، هدفت إلى الكشف عن مستويات ومصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية وذلك على عينة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية في مدينة الرياض و باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي. تبين أن مستوى الاحتراق النفسي كان معتدلاً على بعدي الشعور بالإنجاز و الإجهاد الانفعالي في حين كان المستوى متديناً في مستوى تبلد المشاعر. و قد كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية على بعد الإجهاد النفسي لصالح المعلمين الجدد الذين كانوا أكثر الفئات احتراقاً مقارنة بذوي الخبرات المختلفة. كما بينت الدراسة أن فئة المعلمين العاملين مع الإعاقات العقلية يتعرضون للإجهاد الانفعالي بدرجة دالة مقارنة ببقيّة زملائهم العاملين مع فئات الإعاقات الأخرى.

5. دراسة فلسطينية قام بها يوسف حرب محمد عودة (1998)² حول "ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بالضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"- فلسطين - هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل و عدد من المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، الخبرة، المستوى التعليمي و الحالة الاجتماعية). و تكونت العينة عشوائياً من 558 معلم و معلمة. و قد توصلت النتائج إلى أن مستوى انتشار الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية كان معتدلاً، مع وجود ضغوط عمل لديهم فوق المتوسط، وأظهرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود أي أثر لمتغيرات العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية و الخبرة على مستويات الاحتراق النفسي.

6. دراسة مصرية قام بها أحمد معارك³ (1997) بعنوان " الاحتراق النفسي لدى مدرّبي رياضة المصارعة بجمهورية مصر العربية. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات

¹ زيدان السرطاوي، الاحتراق النفسي و مصادر لدى معلمي التربية الخاصة (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، العدد21، الجزء2، 1997

² يوسف حرب محمد عودة، ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بالضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير - جامعة النجاح الوطنية- نابلس، فلسطين 1998

³ رمزي جابر، دراسة تقييمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرّب ، مجلة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير 2007، ص138

الاحتراق النفسي لدى مدربي المصارعة المصرية ، و التعرف على مستويات الأعراض المتزامنة للاحتراق النفسي ، كما هدفت التعرف على العلاقة بين عوامل الاحتراق النفسي ومدربي المصارعة و عدد سنوات الخبرة و العلاقة بين الأعراض المتزامن للاحتراق النفسي و عدد سنوات الخبرة . و لتحقيق هذه الأهداف أجريت الدراسة على عينة قوامها (55) مدربا ، مسجلين بالاتحاد المصري للمصارعة تزيد خبرتهم في مجال التدريب عن 3 سنوات . و طبق عليهم مقياسان لقياس أعراض الاحتراق النفسي للمدرب الرياضي. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائيا بين المدربين الأقل خبرة و المدربين الأكثر خبرة في قياس أعراض و عوامل الاحتراق النفسي لصالح المدربين الأكثر خبرة.

7. دراسة أردنية قام بها طلال حيدر طلال البديوي (2000)¹ عن "درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان و أثر بعض المتغيرات في ذلك" حيث هدفت الدراسة إلى استقصاء درجة الاحتراق النفسي و مصادره لدى الممرضين و الممرضات العاملين في المستشفيات الحكومية و الخاصة في محافظة عمان - الأردن و أثر بعض المتغيرات في ذلك. و قد تكونت العينة من 566 ممرضا وممرضة تم اختيارهم بطريقة عشوائية. و أشارت الدراسة إلى أن الممرضين يعانون من الإجهاد الانفعالي و بتبدل المشاعر بدرجة متوسطة، و أنهم يعانون من نقص الشعور بالإنجاز بدرجة عالية. كما أظهرت النتائج عن عدم وجود أثر لمتغيرات الجنس، السن والخبرة في درجات أبعاد الاحتراق النفسي لديهم، في حين وجدت دلالة إحصائية لنوع المستشفى و لموقع العمل في درجة الاحتراق النفسي لديهم من حيث مستوى تبدل الشعور.
8. دراسة قطرية قام بها عدنان فرح (2001)² على عينة عشوائية من العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية و باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق

¹ طلال حيدر طلال البديوي ، درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان و أثر بعض المتغيرات في تلك - رسالة ماجستير - قسم علم النفس التربوي - جامعة مؤتة، الأردن 2000

² عدنان الفرّح، الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، بحث مقدم في "ندوة الإرشاد النفسي و المهني" ، دامعة الخليج العربي، البحرين 1999

النفسي. و تبين أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة و أن الذكور العاملين مع ذوي الاحتياجات أكثر إحساسا بنقص الشعور بالانجاز. و أن العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة يعانون من تبدل الشعور أكثر من فئتي العاملين مع الإعاقات العقلية و الإعاقات الحسية الحركية، و لم تظهر الدراسة أية فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي أو لمتغير سنوات الخبرة بين متوسطات درجات أفراد العينة سواء على الدرجة الكلية لاختبار الاحتراق النفسي أو على أبعاده الفرعية الثلاثة.

9. دراسة أردنية قام بها كل من عمار الفريحات و وائل الرضي (2010)¹ حول مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، و أثر كل من متغيرات: نوع الروضة (حكومية/خاصة)، و راتب المعلمة، و سنوات الخبرة، و المؤهل العلمي، و عدد الطلاب في الصف، في مستويات الاحتراق النفسي للمعلمة. تكوّن مجتمع الدراسة من جميع معلمات رياض الأطفال الحكومية و الخاصة في محافظة عجلون بالأردن، و البالغ عددهن 120 معلمة. و قد تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي كأداة للدراسة. أشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون يعانين من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأي من المتغيرات التالية: نوع الروضة (حكومية/ خاصة)، و سنوات الخبرة، المؤهل العلمي للمعلمة، و عدد الطلاب في الصف..

10. هي دراسة سعودية قام بها علي بن شويل القرني (2000)²، و التي هدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ودرجة الإحترق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، و ذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الاعلامية الرسمية و الخاصة في المملكة العربية السعودية. و تم توظيف مقياس

¹ عمار الفريحات ؛ وائل الرضي ، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24 (5)، جامعة البلقاء التطبيقية- الأردن- 2010

² علي بن شويل القرني ، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية ، - جامعة الملك سعود- الرياض- 2000

ماسلاك للاحتراق النفسي، إضافة إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية، على عينة عشوائية بلغت 134 فردا. وأشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبلد الإحساسي، و نقص الإنجاز الشخصي. كما أظهرت نتائج البحث وجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات المؤسسية و المتغيرات الفردية التي استخدمها هذا البحث، حيث أوضحت نتائج هذه الدراسة إلى أن الإحتراق النفسي يبدو أكثر وضوحا بين الفئات التالية: الإناث، حملة الدكتوراه، المتزوجون، الأصغر سنا، و الأقل دخلا و خبرة في مجال الإعلام . و أشارت النتائج إلى وجود شعور بضغوط مهنية على منسوبي المؤسسات الإعلامية نتيجة المنافسة الواسعة، أو الضغوط المؤسسية والمجتمعية.

دراسات أجنبية:

1. دراسة أمريكية قام بها Kroes¹ سنة 1985، على عينة بحث قوامها 2300 شرطيّ مقسمين على 29 رتبة و مصلحة. حيث اتّضح أنهم يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي، بلادة المشاعر و نقص الإنجاز الشخصي)، تم تشخيصه بعد أن تم حصر أعراضه و مكوناته إحصائيا حيث كانوا يشعرون بإنهاك جسمي كبير، و بإنهاك انفعالي و بإنهاك نفسي أيضا، فأسفرت نتائج الدراسة على أن 37% من عمال الشرطة يعانون من مشاكل زوجية كبيرة، 36% منهم يعانون من مشاكل صحية، 23% مدمنون على شرب الكحوليات، 20% اعترفوا بأن أطفالهم يعانون من اضطرابات إنفعالية، 10% منهم يتعاطون المهدئات، و كلّ هذا بدأ منذ أن انخرطوا في صفوف الشرطة و بدئهم في ممارسة هذا النشاط المهني.

¹ OLIGNY Michel , *Le burnout ou l'effet d'usure imputable à la régulation permanente d'incidents critiques* , Revue Internationale de Psychologie, N°2 , Volume XVI , 2009

2. دراسة كندية قام بها ستيفان غونو (Stéphane RENAUD, 1991)¹ تحمل عنوان: "نموذج تفسيري و متعدد المتغيرات لظاهرة الإنهاك المهني عند الإطارات السامية بالكيبك (كندا)"، و قد هدفت الدراسة إلى كيفية التنبؤ بحدوث الإنهاك المهني عند الإطارات السامية في ظل المتغيرات البيئية الخاصة بطبيعة المهنة و النشاط و المتغيرات الشخصية (الشخصية و الانتماء السوسيوديمغرافي) و معرفة أي المتغيرين أقوى في ظهور الاحتراق النفسي عند الإطارات السامية- و قد أجريت الدراسة على عينة بحث عشوائية مكونة من 224 إطار سامي عاملين بالقطاعين الحكومي و الخاص بمنطقة مونريال. و قد أظهرت النتائج أن المتغيرات الخاصة ببيئة العمل كانت أكثر تأثيرا من المتغيرات الشخصية في ظهور الاحتراق النفسي لدى هذه الفئة من المهنيين، و تحديدا المشاكل المتعلقة بالمسؤولية و التمثيل الإداري، بالإضافة إلى متغيرات أخرى مرتبة حسب الأهمية و هي: عبء العمل، غموض الأدوار، و الشك في القدرات و الكفاءات الحاضرة و المستقبلية. أما المتغيرات الشخصية فكان لتقدير الذات، التوجه نحو العمل الفردي، و الإحساس بالأمن من أهم ما توصلت إليه الدراسة من حيث تسببها في الاحتراق النفسي عند الإطارات السامية في كندا.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من عرض الدراسات السابقة و نتائجها أن مختلف المهن يعاني أصحابها من الاحتراق النفسي بدرجات متفاوتة، و إن كان معلمي التعليم الثانوي بدولة الكويت و العاملات في رياض الأطفال بدولة الأردن و موظفي الشرطة بالو.م.أ و الإطارات السامية بكندا كلهم يعانون من مستوى عال من الاحتراق النفسي، مقارنة مع الأطباء(الجزائر) و الممرضين (الجزائر و الأردن) و المرشدين التربويين (الأردن) و العاملين في الحقل الإعلامي (السعودية) ، و حتى المعلمين العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة (قطر) و أيضا المصارعين الرياضيين (مصر)².

¹ RENAUD Stéphane, *Modèle explicatif et multivarié du phénomène d'épuisement professionnel chez les cadres supérieurs au Québec*, Mémoire présenté à la faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences (M.Sc.) en relations industrielles, Université de Montréal, 1991

² مع التقيد طبعا بالحدود البشرية و الزمنية و المكانية التي أجريت فيها الدراسات.

كذلك أشارت الدراسات إلى وجود علاقة بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي والمتغيرات الديموغرافية وأن مستوى الضغوط يتباين تبعاً لهذه المتغيرات و متغيرات أخرى، حيث تباينت نتائج الدراسات في طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات والضغوط النفسية والاحتراق النفسي، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات للكشف عن علاقة تلك المتغيرات بالاحتراق النفسي.

و الملاحظ أن جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب الدراسة الميدانية سواء باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي أو بإعداد استبيان يعكس أبعاد الاحتراق النفسي . كما عكست نتائج الدراسات السابقة أهم الأسباب والعوامل التي تساعد على الاحتراق النفسي (كالعوامل الديمغرافية، سنوات الخبرة، بيئة العمل بخصائصها المختلفة، ..) و التي تناولتها كمتغيرات مستقلة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الاحترق النفسى:

نشأته، تعريفه

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي Burn out¹.

و ترتبط هذه الظاهرة بمفهوم أمراض الحضارة التي تصيب الكثيرين مثلاً من خلال الأزمات النفسية العديدة التي تنجم بالدرجة الأولى عن الضغوط النفسية التي يواجهها إنسان اليوم ومنها ضغوط العمل و التي تؤدي إلى حالة من الإنهاك البدني والعقلي والانفعالي والدافعي نتيجة للزيادة المستمرة في الأعباء والمتطلبات الواقعة على كاهل الفرد وعدم مقدرته على تحملها ولاسيما عندما لا تتطابق طموحاته مع الواقع الفعلي الذي يستطيع تحقيقه بالفعل².

إن السبب الرئيسي في الاحتراق النفسي هو الرغبة الشديدة والمُلحّة عند الفرد لتحقيق أهداف مثالية وغير واقعية. هذه الأهداف قد يفرضها المجتمع على الفرد وعندما يفشل في تحقيقها فإنه وقبل كل شيء يقع تحت وطأة الضغط النفسي، و من ثمّ ينتقل بشكل تراكمي إلى الاحتراق النفسي الذي يظهر على شكل إحساس بالعجز والقصور عن تأدية العمل.

وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة ، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث ، وأصبح موضوع الاحتراق النفسي للعاملين مدار بحث ونقاش، خاصة بعد أن لوحظ أن عدداً كبيراً من العاملين يتركون مهنتهم ، ويتجهون إلى ممارسة أعمال أخرى.

و يشير الفكر الإداري المتعلق بإدارة الأفراد و علم النفس الإداري إلى أن الأفراد العاملين في المهن الإنسانية (...) هم الأكثر تعرضاً لظاهرة الاحتراق النفسي في العمل بسبب ظروف العمل المختلفة، و الواجبات التي تفرض عليهم بذل أقصى الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لهم، و بسبب ضغوط العمل النفسية و المهنية التي تمر بهم من خلال ممارستهم للنشاط المهني، حيث تلعب العلاقات الرسمية و غير الرسمية مع الزملاء في العمل، و قضايا النمو المهني و

¹ نوال بنت عثمان بن احمد الزهراني- الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة- ماجستير في الإرشاد النفسي- جامعة أم القرى . السعودية- 2008

² محمد حسن علاوي- سيكولوجيا الاحتراق للاعب و المدرب الرياضي- مركز الكتاب للنشر - مصر - القاهرة - 1998 - ص3

النفسي، و الظروف الفيزيائية، و الممارسات الإدارية ، و عبء الدور وغموضه.. و غيرها من المتغيرات، كلها تلعب دورا أساسيا في الإصابة بالاحتراق النفسي¹.

أ. عرض تاريخي حول مصطلح الاحتراق النفسي:

ليس الاحتراق النفسي بالظاهرة الحديثة العهد بل تعود جذورها إلى الزمن البعيد حيث كان يُشار إليه بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية، و باختلاف المتخصصين. فمنهم من ذكر بأنه نفسه الاكتئاب، أو التحول عن العمل، أو الجمود و التبدُّد، و اللامبالاة، أو الاستنزاف والاستنفاد.. كما وُصف الاحتراق النفسي أيضا بأنه أزمة منتصف العمر أو أزمة الثمانينات أو حتى داء الحياة العصرية².

ففي القرن الثامن عشر (18) ، و بالتحديد سنة 1768، كرّس الطبيب السويسري د. صامويل تيسو (Samuel TISSOT) جزءا من أبحاثه في دراسة علم الأمراض العقلية ذات الأصل المهني و التي تمس بالخصوص المفكرين و المثقفين و المسيرين، فوصف الأضرار المترتبة عن التفاني الكبير في أداء العمل و آثار ذلك على صحة الفرد³.

و في القرن التاسع عشر (19)، تحديدا سنة 1840، اهتم لويس فيلارمي (Louis René VILLERME) ، الطبيب و عالم الاجتماع الفرنسي، بالآثار التي يخلّفها العمل المكثّف على

الطبقة العاملة⁴، حيث نشر كتابه " Le tableau de l'état physique et moral des ouvriers و الذي أظهر فيه أهمية و خطورة الأمراض العقلية التي يتسبب فيها عالم الشغل⁵. ثم أظهره الطبيب الإنجليزي دانيال توك (Daniel Hack TUKE) سنة 1882 من خلال مفهوم "الإرهاق" (Surmenage)⁶ ، و بعده عالم الاجتماع و علم النفس و الفلسفة الأمريكي روبرت بارك (Robert Ezra PARK) سنة 1934 بما أسماه " الإعياء الصناعي" أو

¹ يوسف حرب- ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بالضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية- رسالة ماجستير- جامعة النجاح الوطنية- نابلس، فلسطين- 1998

² رنا نجيب حامد- الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقليا في اليمن- رسالة ماجستير- الجامعة الأردنية- عمان- الأردن- 1999

³ TISSOT. Samuel -De la santé des gens de lettres : Alexitère/Valegues/12430 Ayssènes-1991

⁴ Evelyne JOSSE (2008), Le burn-in et le burn-out - Disponible sur : http://www.resilience-psy.com/IMG/doc/burnin_burnout.doc

⁵ VILLERME L., Tableau de l'état physique et moral des ouvriers employés dans les manufactures de soie, coton, laine. Tome 1, Ed. Jules Renouard et Cie, Libraires, Paris, 1840

⁶ Olivier ANDLAUER -Op.Cite

(Industrial fatigue) في إحدى إسهاماته بالمجلة العلمية (American journal of sociology) في مقال بعنوان: (Industrial fatigue and group morale) ¹ .

و بعدهما، استعمل كلٌّ من هانز سيلبي (Hans SELYE) سنة 1936 و والتر كانون (Walter CANNON) سنة 1942 عبارة ضغط (Stress) للدلالة على حالة نفسية مرضية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالوضع المهنية، و هي عبارة مستقاة من اللغة الإنجليزية متداولة منذ القرن 14، والتي تعني تجربة وألم و ضيق، ثم ضغط و إجهاد ². و كلها مفاهيم استُعملت لوصف الحالات المماثلة للاحتراق النفسي.

كما أن مفهوم الاحتراق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثاً بينما أُشير إلى أعراضه في العديد من الأبحاث باعتبار أن أعراض الاحتراق النفسي تبدأ في الظهور بمجرد التحاق الفرد بميدان العمل. فخلال الحرب العالمية الأولى و الثانية كان يستعمل مصطلح " تعب المعارك" للدلالة على أعراض مشابهة لأعراض الاحتراق النفسي .

ففي سنة 1941، أشار مايورسن (Ignace MEYERSON) إلى اعتبار " العمل سلوك سيكولوجي حقيقي". و في سنة 1955، و في جريدة (le journal de psychologie)، استمر في استثمار نفس الفكرة، و ذكر أن "العمل هو وظيفة سيكولوجية" بمعنى أنه تصرف و سلوك، يمكن من خلاله أن "يحقق الفرد ذاته أو أن يدمرها" ³ !

كما ظهر مفهوم الاحتراق النفسي في أعمال طبيب الأمراض العقلية الفرنسي كلود فال (Claude VEIL) سنة 1959 ، حيث وصفه "كحالة من الإنهاك المهني الناتج عن بذل متوالي و مستمر لجهد في العمل تحت وطأة جملة من الضغوطات الداخلية و الخارجية" ⁴ ، لكنه كان قد أعرب سنة 1957 أن تجليات هذا الاضطراب لا يدخل ضمن دائرة "الوصف الكلاسيكي للأمراض" ⁵، و قد كان له الفضل في أعماله التي اشترك معه فيها كلٌّ من روجي أميال

¹ Richard GILLESPIE, Manufacturing Knowledge : A History of the Hawthorne Experiments- Ed. Cambridge University Press, New York- USA-1991- p188

² Jean-Michel THURIN, Définition et effets du stress : aigu, répété, chronique, Journée conjointes interdisciplinaires Inserm/ Spécialités médicales, Octobre 1999

³ Catherine Franceschi- Chaix- Le syndrome de burn-out: Etude clinique et implications en psychopathologie du travail - thèse de médecine - Faculté de Médecine de Limoges -1992. p 4

⁴ MANGEN Marie Hélène- Op.Cite - p.17

⁵ Olivier ANDLAUER- - Op.Cite

(Roger AMIEL) و بول سيفادون (Paul SIVADON) في ظهور تخصص جديد ألا و هو :

علم النفس المرضي للعمل (La Psychopathologie du Travail).¹

أما سنة 1961 ، فقد قام الأديب الكاتب غراهام غرين (Graham GREEN) بسرد رواية عنوانها " la saison des pluies " أي "موسم الأمطار" - و عنوانها الأصلي هو "A burn out case"، بطلها (Querry) ، و هي رواية تحكي قصة مهندس معماري مشهور عالميا من مدينة نيويورك، آثر قضاء ما تبقى من حياته في أدغال إفريقيا بعد أن أنهكه العمل واستنزف قواه². و قد لقيت الرواية نجاحا و شهرة كبيرين، لكن لم يلق حينها الاحتراق النفسي نفس الشهرة التي لقيتها الرواية.

لكن في سنة 1969، كانت لوريتا برادلي (Loretta BRADLEY)، أستاذة و منسقة مستشاري التربية بالجامعة التقنية بولاية تكساس، كانت أول من أعطت اسم الاحتراق النفسي لوصف نوع خاص من الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل لدى المهنيين العاملين في الحقل الاجتماعي في إطار برامج إعادة إدماج الشباب المنحرف³ ، و ذلك من خلال مقالها المعنون :

"Community based treatemt for young adult offenders" و الذي نشرته في كتابها: "Crime and Delinquency".

أما فرويدنبرجر H. FREUDENBERGER 1974 فيعتبر أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي Burnout إلى حيز الاستخدام الأكاديمي عندما نشر دراسة أعدها لدورية متخصصة

"Journal of social issues" و ناقش فيها نتائج تجاربه بعد أن لاحظ أن موظفي "Free Clinic" -عيادته النفسية المجانية بمدينة نيويورك- كانوا يشعرون بإحساس يملؤه الفراغ ، و بالإرهاك والتعب الشديد و بآلام جسمية نتيجة الضغط العالي الذي كان يمارسه عليهم المرضى المدمنين المترددين على عيادته، بل و حتى بالاحتراق داخليا⁴.

و ابتداء من عام 1976، بدأ تشكيل أول فريق عمل من ولاية كاليفورنيا برئاسة الباحثة ماسلاك C. MASLACH التي اشتركت في أبحاثها مع بينز (A. PINES) (1979 ، 1980) ، ومع جاكسون (S. JACKSON) (1979) ، لتباشر دراسات حول المحامين و المعلمين والمهنيين العاملين في

¹ SIVADON P., AMIEL R. – Psychopathologie du travail- Editions Sociales Françaises (ESF), Paris, 1969

² Olivier ANDLAUER – Op.Cite

³ Michel OLIGNY- « Le burnout ou l'effet d'usure imputable à la régulation permanente d'incidents critiques », Revue Internationale de Psychologie. 2/2009 (Volume XVI), p. 207-228

⁴ « En tant que psychanalyste et praticien, je me suis rendu compte que les gens sont parfois victimes d'incendie, tout comme les immeubles. Sous la tension produite par la vie dans notre monde complexe leurs ressources internes en viennent à se consommer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte ». (Herbert J. Freudenberg) –(l'épuisement professionnel : « la brulure interne »-1987)

قطاع الصحة و داخل المصالح الاجتماعية كونهم يؤدون أعمالا ونشاطات تقتضي التعاون المباشر مع الناس ، هذا بالإضافة إلى شهرة الأداة التي أعدتها لقياس مستويات الاحتراق النفسي، حيث مثّلت الريادة في دراسة و تطوير مفاهيم الاحتراق النفسي¹ .

أما فريق البحث الثاني فكان يرأسه شيرنس C. CHERNISS (1980) الذي وجّه دراساته في الاحتراق النفسي نحو فئة المهنيين العاملين في القطاع العام . و ذكر أن أهم ما يميز الاحتراق النفسي هو الانسحاب النفسي بالنسبة إلى العمل و كل ما يرافقه من تطوير لمواقف سلبية تحضيرا للإصابة بالاحتراق النفسي.

و أخيرا ظهر فريق ثالث من الباحثين -و يعدّ الأهم من خلال ما قدموه من نتائج بحثية في مجال الاحتراق النفسي و الإنهاك المهني- ترأسه كلّ من إيدويك و برودسكي (EDELWICH & BRODSKY, 1980) بحيث وجّها أبحاثهما نحو أصحاب المهن الخدمية الذين يكرسون جهودهم في أداء أعمال تقتضي التعامل المباشر مع الناس في علاقة مساعدة. وقد امتد عطاؤهما و إنتاجهما العلمي إلى غاية 1983² .

II. تعريف الاحتراق النفسي:

كلمة Burn out هي اصطلاح لغوي إنجليزي، و تعني أحرق و أهلك بالنار بمعنى حمى بشدة و أحرق عن آخره (مثل المصباح)، أو أحرق حتى الانطفاء (مثل الشمعة)³ . و هي في الأصل مشتقة من الصناعة الفضائية لتعني "حالة صاروخ نفذ منه الوقود مما نتج عن ذلك فرط في التسخين و الإحماء مما زاد من احتمال و خطر تعطل الآلة⁴ ، و يقاس ذلك على الأشخاص الذين يشبهون الصاروخ إذ يفرطون في النشاط، فتجدهم مهووسون بعملهم، يتميزون بالصرامة، بالدقة، و بالقسوة على أنفسهم لغاية استنفاد كل طاقتهم إلى درجة الانفجار (الانهيار)، مثلهم مثل الآلة.

¹ د. علي بن شويل القرني- دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية - جامعة الملك سعود- الرياض - 2000 - ص10

² Michel OLIGNY- *op.Cite* - p. 207-228

³ Evelyne JOSSE (2008)-*op.Cite*

⁴ Grantham H - Le diagnostic différentiel et le traitement du syndrome d'épuisement professionnel. Ann Med Psychol. 1985 , p 776-781

لكن اختلف الباحثين العرب حول ترجمة المصطلح burnout ، فمرة يدعونه الإنهاك النفسي، وتارة الإستفاد، و أحيانا الإنطفاء أو حتى التوقف.. لكن أجمعت أغلب الدراسات على ترجمته بـ "الإحترق النفسي".

و قد تعددت التعريفات التي أعطيت للإحترق النفسي، إذ في سنة 1982، قام كل من عالمي النفس "Baron PERLMAN و Alan HARTMAN" بدراسة مسحية على المهنيين من مختلف الاختصاصات (معلمين، تربويين، إختصاصيي الصحة، ..) و كرسا دراستهما لهذه الظاهرة و نشرتا نتائجها على إحدى أكبر المجلات الأدبية حيث أحصيا ما لا يقل عن 48 تعريفا للإحترق النفسي¹.

لكن يُعدّ المؤتمر الدولي الأول للإحترق النفسي . الذي عُقد بمدينة فيلادلفيا Philadelphia في نوفمبر 1981. البداية الحقيقية لتطور مصطلح الاحترق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل للإحترق النفسي أمثال FREUDENBERGER و MASLASH و PINES و CHERNISS².

و قد أورد هاربر ريتشلسون فرودنبرجر (Herbert Richelson FREUDENBERGER) معنى Burn-out و هو كون الفرد يصاب بالضعف والوهن، أو يجهد ويهرق، ويصبح منهكاً؛ بسبب الإفراط في استخدام الطاقات والقوى . وتوالت مجهوداته بعد ذلك وصفاً للمصطلح ، فعرفه سنة 1974 بأنه: "إفراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته" - و سنة 1975 عرفه بأنه: "حالة من الإنهاك الناتج عن الاختلاف والتفاوت بين أعباء ومتطلبات العمل، وبين قدراته و إمكاناته وتطلعاته"، كما رأى بأنه: "حالة من التعب المزمن و من الإحباط الناتجين عن التفاني في إنجاز عمل ما". و في نفس السياق ذكر سنة 1980 " ...إن الأشخاص في بعض الأحيان يكونون ضحايا للإحترق مثلهم مثل المباني وهذا نتيجة الضغط الناتج عن الحياة في هذا العالم المعقد، فتتآكل الطاقة الداخلية للإنسان مثل تآكل اللهب مخلفاً فراغا داخليا هائلا"³.

يرى شيرنس (C. CHERNISS، 1980) أن الإحترق النفسي هو ظاهرة تتصف بالقلق والتوتر والإنهاك الجسمي و الانفعالي كاستجابة للضغوط النفسية المرتبطة بالعمل محدثة تغيرات سلوكية متعلقة بالاتجاهات. و يمكن تعريف الإحترق النفسي بأنه عرض لاتجاهات غير ملائمة نحو

¹ Pierre CANOUI, Aline MAURANGES, Anne FLORENTIN, isabelle LESAGE- Le burn out à l'hôpital : le syndrome d'épuisement professionnel- 4^e édition, Ed. Masson- Paris- 2008- p6

² عبد الله جاد محمود- بعض عوامل الشخصية و المتغيرات الديمغرافية المسهمة في الإحترق النفسي لدى عينة من المعلمين- مجلة كلية التربية بالمنصورة- عدد جانفي 57- مصر - 2005- ص 203-250

³ Pierre CANOUI, Aline MAURANGES, Anne FLORENTIN, Isabelle LESAGE – op.Cite -p6

العملاء و نحو الذات، و غالبا ما يرتبط بأعراض إنفعالية و جسمية غير مريحة تتراوح بين الإنهاك و القلق ، إلى القرحة و الصداع، إضافة إلى تدهور الأداء.¹

أما كريستينا ماسلاك (Christina MASLACH ، 1977) فتعرفه بأنه حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السيئة مثل التوتر و عدم الاستقرار النفسي و الميل إلى العزلة و أيضا الاتجاهات السلبية نحو العملاء و الزملاء.²

ثمّ في سنة 1981، جاءت كل من ماسلاك (MASLACH) و سوزان جاكسون (Susan JACKSON) بتعريف جديد للاحتراق النفسي، و قالتا بأنه "إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، و انخفاض الإنجاز الشخصي".³

ثم أشارت ماسلاك سنة 1982 إلى أن الاحتراق النفسي يعرف بأنه : متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية ، والتجرد عن الخواص الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال المهني ، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس.⁴

ثمّ عزّفته جاكسون سنة 1984 بأنه إرهاق إنفعالي و جسيمي و سخط على الذات و على الآخرين وعلى العمل، و فقدان الحماس، و الركود، و البلادة، و انخفاض مستوى الإنتاجية.⁵

ثم عادت ماسلاك و عزّفته سنة 1997، رفقة مايكل ليتير (Micheal LEITER) بأنه : "مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد الانفعالي و استنفاد الطاقة الانفعالية و التجرد من النواحي الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني و التي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس" ، و بأنه "تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، و كذلك تغيرات في حالته البدنية، وتتمثل في الإجهاد الانفعالي ، و يصل الأمر به إلى انخفاض إنجازه الشخصي"

¹ محمد عادل عبد الله- مقياس الاحتراق النفسي- كراسة التعليمات- مكتبة الأنجلو المصرية- القاهرة- 1994- ص 1

² محمد عادل عبد الله - المرجع نفسه - ص 170

³ نشوة كرم عمار أبو بكر دردير - المرجع السابق ، ص30

⁴ زيد محمد البتال- الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة، ماهيته-أسبابه-علاجه - سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة- الرياض- 2000

⁵ السيد إبراهيم السمدوني- الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة و تبعاته، دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية و المهنية- مجلة التربية المعاصرة- العدد 36- مصر- القاهرة- 1995- ص 171

و يعرفه كل من بينز و أرونسن (PINES & ARONSON، 1983) بأنه: حالة من الإجهاد البدني، والذهني، والعصبي، والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف.

أما ماكبريد (McBRIDE) فيعرف الاحتراق النفسي بأنه استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل؛ بسبب الضغط الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي¹.

أما كاتي كيلي (Kathy KELLY) فعرفته نقلا عن ماسلاك سنة 1993 بأنه: "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور مفهوم ذات سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس"².

III. أبعاد الاحتراق النفسي:

للاحتراق النفسي ثلاث أبعاد يُعرف بها هي:

- **الإجهاد الانفعالي:** أو الاستنزاف العاطفي، و يعدّ العنصر الأساسي في الاحتراق النفسي ونواته. و يعني فقد طاقة الفرد على العمل و الأداء و الإحساس بزيادة متطلبات العمل. ويكون هذا الإجهاد جسميا و نفسيا في ذات الوقت. داخليا، يشعر الفرد بهذا الإجهاد في شكل تعب كبير في العمل، و بأنه فارغ داخليا، فيجد أن لا قدرة له على التجاوب مع مشاعر الآخرين و لا بمبادلتهم إياها، و يشعر بأن هذا العمل بدأ يصبح صعبا يوما بعد يوم، و بأن هذا التعب لا يتحسن حتى بعد أخذ قسط من الراحة، فنلاحظ على الفرد انفجارات عاطفية مثل هجمات الغضب و العصبية، و متاعب معرفية كصعوبة التركيز و سرعة النسيان. ويرجع ذلك أن بعض الأفراد العاملين في بعض قطاعات ذات الطابع الإنساني و المتميزة بحب مساعدة الآخر كقطاعات الصحة أو العدالة مثلا، هؤلاء الأفراد معروف عنهم كلاسيكيا أنهم أقوياء و لا يحق لهم الشكوى و لا التذمر و لا حتى التعبير

¹ آل مشرف فريدة بنت عبد الوهاب- مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها عينة من عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض- مجلة دراسات الخليج و الجزيرة العربية- المجلد 28، العدد 105- السنة غير واردة

² مهند عبد سليم عبد العالي- المرجع السابق

عن ضعفهم، فيبتكرون لعواطفهم و لانفعالاتهم من خلال سيطرتهم الدائمة على مشاعرهم،
فيأخذ الإجهاد مظهر برودة العواطف¹.

- **بلادة المشاعر:** أو التجرد من الإنسانية في علاقته مع الآخرين، و هو شعور الفرد بأنه
سلبى و صارم، مع اختلال حالته المزاجية. و هو يعدّ النواة الأساسية لمتلازمة الاحتراق
النفسي، و يتميز هذا البعد بالانفصال، و بجفاف علائقي يكون أقرب إلى السخرية.
فالعمل يعامل و كأنه شيء جامد، كأنه حالة مجردة ، أو كرقم ملف!- و يعتبر تبني
المواقف السلبية كنقطة رئيسية في تشخيص متلازمة الاحتراق النفسي، فالفرد في بداية
حياته المهنية يكون في قمة حماسه، ثم يبدأ في اتخاذ المظهر اللإنساني الذي لا يلاحظ
بسهولة لأنه يستقر بمكر و دهاء دون أن يلاحظ ذلك الفرد نفسه، بل ورغما عنه!

- **نقص الإنجاز الشخصي:** و هو الشعور بالفشل المهني أو إحساس الفرد بتدني نجاحه
واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى. فيبدأ الفرد في التشكك في قدراته فينقص تقديره بذاته
و يبدأ في الشعور بالذنب، و بعدم الدافعية إلى العمل، فتتعدد بذلك النتائج: كثرة الغيابات
بمبرر أو بدون مبرر، الهروب من العمل، و يبدأ في التفكير في تغيير المهنة، أو بالعكس
يضاعف نشاطه المهني، و يمدد ساعات عمله، و رغم ذلك يكون أداؤه ومكاسبه في
تضاؤل². و يأتي هذا البعد إمّا كنتيجة لبعدي الإجهاد الانفعالي و بلادة المشاعر، أو أنه
يجمع بينهما.

IV. الاحتراق النفسي كعملية، كحالة، و كمتلازمة:

قد يصعب التفريق بين تعريف الاحتراق النفسي كحالة و متلازمة، و كعملية ، لأن كل التعريفات
تتكامل فيما بينها أكثر مما تتناقض.

1. الاحتراق النفسي كعملية أو كسيرورة:

¹ في الأدبيات الأمريكية تدعى هذه الحالة من البرودة ب: "متلازمة جون واين - John Wayne Syndrome" نظرا إلى جمود مشاعر هذا
الممثل في أدواره التي كان يقدمها في أفلام رعاة البقر الأمريكية.

² DELBROUCK M. Le burn-out du soignant. Le syndrome d'épuisement professionnel. 1e éd. Bruxelles : De
boeck, 2003, 280 p.39-40

أكد كاري شيرنس (Cary Cherniss 1980)¹ أن الاحتراق النفسي ما هو إلا عملية يتم استثارته و إشعال محركها إذا ما أخفق الفرد في حل مشاكله بطريقة فعالة و ذلك من خلال تقليص الفرق بين المعايير الضابطة و معاملات الفرد بينه و بين وسطه المهني.

وهنا ، يصف الباحث الاحتراق النفسي كمسار معاملات محدد من خلال (03) مراحل: يبدأ بالضغوط الناتجة عن فقدان التوازن بين معايير الفرد و مثالياته و بين الموارد الفردية والتنظيمية و متطلبات العمل، يتبع ذلك لاتوازن في استجابات و ردود أفعال انفعالية (قلق - تعب - إنهاك) تترجمها تغيرات سلبية في المواقف و في السلوكات.

يستدرج من خلال ذلك كله أن مفهومي التكيف / اللاتكيف يُعدّان جوهرين إذا تعلق الأمر بموضوع الاحتراق النفسي إذ توضح نوع التفاعل الجاري بين معايير الفرد (مثالياته) و ضوابط وسطه المهني (قوانينه) ، كما توضح في نفس الوقت طبيعة الإستراتيجية التي يطورها الفرد حتى يلائم و يكيّف قواعده الخاصة به بتلك المتعلقة ببيئته و محيطه بطريقة تسمح بخلق استجابة متكيفة مع هذا الوسط (أي الوسط المهني)، و الذي بدوره يفرض متطلبات و قواعد خاصة به تدفع الفرد إلى التخلي عن فكرة تعديل هذا الوسط أو تغييره ، بل و أكثر من ذلك إذ أنه مطالب بالخضوع و الانصياع ليتوافق وفق ضوابطه و أحكامه حتى يتمكن من الانتفاع من هذا الوسط لتحقيق ذاته².

تعتبر متلازمة الاحتراق النفسي عملية و سيرورة بطيئة وتدرجية ، و ذلك من جرّاء الاستخدام المتكرر لآليات التكيف من قبل الفرد لتحسين مرونته لمواجهة الضغط الذي يتعرّض له في العمل، وآليات التكيف هذه هي المعرفية والعاطفية على حد السواء. و للتخفيف من معاناته في العمل ، يقلل العامل من اندماجه عاطفيا و انفعاليا في العمل، مما يدفعه إلى الإكثار من استخدام آليات التكيف لترشيد وضبط و تكييف طموحاته مع الواقع. و في الأصل، هذه الآليات التكيفية هي آمنة و مكيفة ملائمة و فعالة أيضا ، لكن إذا تم تكرار استخدامها باستمرار فمن شأنها أن تؤدي إلى إنهاك تدريجي للعواطف و للانفعالات، كما تؤدي إلى السخرية وفقدان الطموح والتي تمثل الأبعاد الثلاثة الأساسية المكوّنة للاحتراق النفسي. و في مقابل ذلك ، فإن عدم استخدام هذه الآليات التكيفية قد يؤدي إلى مواجهة الضغوط الكبيرة بسبب الإفراط في ردود الأفعال الانفعالية، نقص في القدرة على ترشيد الوضع و تعجيله. وعلاوة على ذلك ، فإن هذه الآليات المستخدمة أصلا في

¹ TRUCHOT D. –Épuisement professionnel et burnout. Concepts, modèles, interventions. Ed MASSON- Paris-2004

² Michel OLIGNY, *Op.cite* , p. 207-228

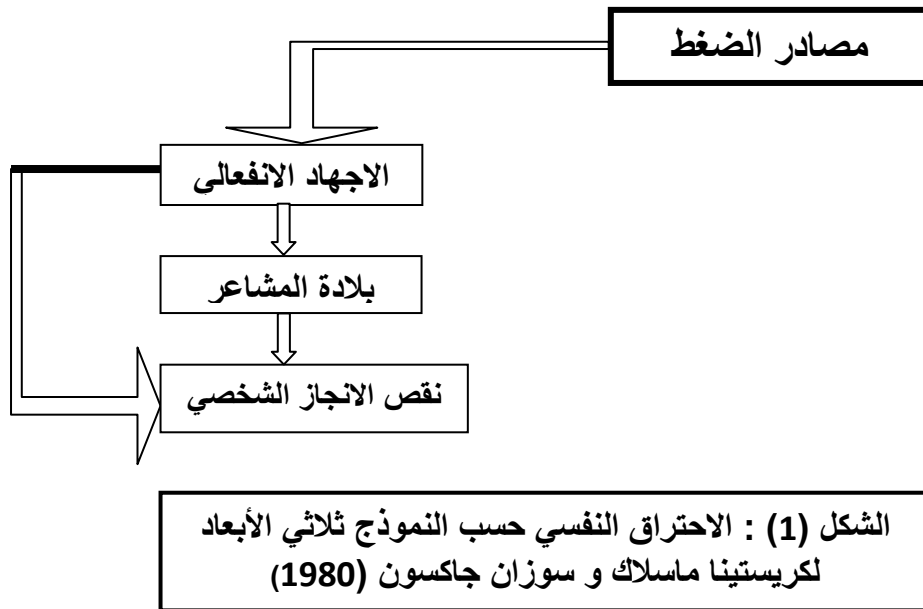
المجال المهني قد تمتد فتميل إلى غزو جميع مناحي حياة الفرد (العائلة ، الأصدقاء ، والترفيه ..
...).

2. الاحتراق النفسي كحالة:

يعتبر الاحتراق النفسي كحالة من الإعياء العام يوصف بالتعب الجسمي، النفسي، الانفعالي،
والعقلي¹ و هو حالة من الاكتئاب المزمن ، والإحباط الناتجة عن إخلاص الفرد في عمله وفي
نشاطه المهنيّ معتبرا إياه قضية ، و ناتج أيضا عن نمط الحياة التي يعيشها الفرد أو أيضا عن
علاقة فاشلة نتجت بين الفرد و عمله و لم تتجح في استحقاق المكافآت المتوقعة ، مما يؤدي به
في النهاية إلى الحد من تفانيه في العمل، و بالتالي إلى نقص أدائه أو إنجازه الشخصي في العمل²
. وهو حالة من الإعياء الناتجة عن إخلاص و تفاني الفرد في خدمة الآخر في مواقف حساسة
انفعاليا يجد نفسه مطالبا انفعاليا بالاستثمار قصد تقديم يد العون للآخر. و هو تجربة نفسية سلبية
عاشها الفرد و مرتبطة بالضغط الانفعالي المزمن الذي يسببه العمل الذي يهدف إلى مساعدة
الآخر³.

3. الاحتراق النفسي كمتلازمة

يعتبر الاحتراق النفسي كمتلازمة تجمع الإجهاد الانفعالي، بلادة المشاعر و أيضا نقص الإنجاز
أو الأداء الشخصي، و تظهر عند الأفراد المخلصين و المتفانيين في خدمة الآخر.



الشكل (1) : الاحتراق النفسي حسب النموذج ثلاثي الأبعاد
لكريستينا ماسلاك و سوزان جاكسون (1980)

¹ Léon M. LAROUCHE- Manifestations cliniques du burn out chez les médecins- Revue santé mentale au Québec- Volume X, N° 2, 1985- p145-150

² Olivier ANDLAUER- *Op.cite*

³ Pierre CANOUI- Aline MAURANGUES- Le syndrome d'épuisement des soignants. De l'analyse aux réponses. Ed. MASSON. 3èma édition- 2004- p17

خلاصة الفصل:

مما سبق ذكره، فإننا نبدي اتفاقنا مع معظم الباحثين في تعريف الاحتراق النفسي على أنه حالة من الإنهاك و الاستنزاف البدني و الانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، حيث يتمثل في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، السخرية من الآخرين، الكآبة، السلبية في تقدير الذات، وأحيانا يصل إلى الشك في قيمة الحياة نفسها ، كما أنه يشير إلى متلازمة الإنهاك المهني المترابط منطقيا بالتعرض الممتد و الدائم للضغط النفسي -

الفصل الثاني

الاحتراق النفسي

أشكاله، مراحله، أسبابه و أعراضه

تمهيد:

سنسعى من خلال هذا الفصل إلى التعريف بمختلف الأشكال التي يظهر بها الاحتراق النفسي والتي تُعرف بحدّة أعراضه أو بساطتها و التي سنعرضها جميعها في هذا الفصل. كما سنقف عند مجمل الأسباب التي تؤدي بالفرد إلى الإصابة بهذه المتلازمة عارضين أيضا أهم المراحل التي يمرّ بها الاحتراق النفسي حسب نتائج دراسات بعض العلماء الذين اهتموا بهذا الاضطراب.

1. أشكال الاحتراق النفسي:

لم يعد الأفراد المهنيون اليوم يعانون من الشكل التقليدي للاحتراق النفسي حين كان سعيهم حثيثا وراء تحقيق الأهداف الصعبة و ذات الدلالة الاجتماعية ، و حين يصطدمون بمقاومة بيئة العمل التي كانت تذيب آمالهم المهنية، بل ظهرت اليوم عوامل جديدة متعلقة بمجالات متعددة أخرى منها: عوامل تكنولوجية، اقتصادية، تعددت التغييرات التي مسّت إطار العمل، و تعددت معها العوامل و المصادر الضاغطة، مثل ذلك: التكنولوجيات الجديدة في الإعلام و الاتصال، الرقابة الإلكترونية، دمج المؤسسات، مرونة مناصب العمل، الخ..

لهذا بدأ الاحتراق النفسي يظهر من خلال عدة أشكال متباينة، أهمها و الأكثر شيوعا¹:

- الشكل الأول: الاحتراق النفسي في شكل إنهاك (استنفاد)

في هذا الشكل، يكون الفرد تحت تأثير عوامل سوسيوثقافية و أيضا سياسية و التي أعادت رسم أطر حياة الأفراد و ظروف العمل، فيجد الفرد نفسه في مواجهة مع ضغوطات كبيرة في العمل، يقابلها تقدير و مكافآت أقل. في هذه الحالة غالبا ما يكون ردّ فعله بطريقتين: إما أن يوقف استثماره المهني فيهجر عمله و يبحث عن عمل آخر، و إما أن يسعى إلى الكمال لتحقيق المثالية التي يؤمن بها في العمل، فيستثمر كل طاقته لإتمام عمله على أتم وجه².

¹ Élisabeth GREBOT, Stress et burnout au travail: identifier, prévenir, guérir- Éditions d'Organisation Groupe Eyrolles, Paris, 2008, p122

² Patrick MESTERS-, Susane PETERS, Vaincre l'épuisement professionnel : toutes les clefs pour comprendre le burn out, Ed Robert Laffont, Paris, 2007 , 251 pges

- الشكل الثاني: الاحتراق النفسي الحاد أو الهيجاني: (الكلاسيكي):

في هذا الشكل من الاحتراق النفسي، يحاول الفرد أن يجتهد في عمله أكثر فأكثر حتى يصل إلى حالة من الإنهاك و الاستنفاد، و ذلك في محاولة يائسة منه لاستقطاب الاستحسان و التقدير من زملائه و من رؤسائه في العمل، تعويضاً له عن الضغط الكبير الذي يشعر به¹.

- الشكل الثالث: و هو شكل يتباين بين الشكلين السابقين، و ينعت أيضاً بالاحتراق النفسي الضار، و يمس المهنيين الذين يعملون في وسط مهني يتسم بالرتابة و قلة الإثارة، و يظهر بسبب ظروف العمل المملة و ليس بسبب الضغوط الزائدة².

II. الاحتراق النفسي في مختلف مراحل الحياة المهنية:

على عكس ما هو معروف، فالاحتراق النفسي لا يتزايد مع التقدم في السن، و لا بالخبرة المهنية، بل هناك حد أعلى من الاستنفاد المهني يصل إليه الفرد في السنوات الثلاثة الأولى من ممارسته للمهنة³.

و قد أشارت إيفلين جوس (Evelyne JOSSE) نقلاً عن كاري كوبر (Cary COOPER)، العالم النفساني و الأستاذ بقسم التسيير التنظيمي بجامعة مانشيستر بالمملكة المتحدة، أشارت إلى مصطلح Burn-in للدلالة على المرحلة التي تسبق المرحلة النهائية للاحتراق النفسي، و الذي أظهره كاري كوبر سنة 1994⁴.

و كلمة Burn-in هي مصطلح باللغة الإنجليزية، و تعني في ميدان الفن : "التعرض بإفراط إلى الضوء أو النور". أما في ميدان الإعلام الآلي، فمصطلح Burn-in يعني: "عملية اختبار مقاومة عناصر الحاسوب قبل تشغيله و ذلك تحت ضغط و حرارة قياسهما أعلى من المستوى العادي". و

¹ Elliot ARONSON, Ditsa KAFRY, Ayala PINES- Le burnout : comment ne pas se vider dans la vie et au travail- Edition Le Jour – Québec- 1990. p 10.

² Didier TRUCHOT, Epuisement professionnel et burnout. Concept, modèles, interventions, Ed. Dunod , Paris, 2004, p25

³ Élisabeth GREBOT (2008)- *Op.cite*- p.119

⁴ Evelyne JOSSE (2008)- *Op.cite*

من أهم مظاهره، الحضور المكثف و المفرط في العمل (Présentéisme)، المؤدي إلى حالة مرضية من الإنهاك و الإعياء¹. فخلال هذه المرحلة من الاحتراق النفسي، يشاهد الفرد في العمل و يسجل حضوره المستمر رغم مشاكله الصحية، الجسمية و حتى النفسية والتي قد تُلزِمه البيت و تبعده عن أي نشاط مهني. فحضوره يكون جسيما فقط إنما يكون فاقدا لأي دافعية للعمل، و يرجع ذلك إلى معاناته الكبيرة من التعب الشديد و من مختلف الأمراض النفسجسمية.

ففي بداية الحياة المهنية، يكون مستوى طموح الشباب العامل عاليا جدا، لكنه سرعان ما يصطدم بواقع الحياة المهنية، واقع ليس دائما مثاليا، فيتسع الفرق بين انتظاراته و توقعاته المهنية و تطلعاته المثالية في المهنة، فتظهر عليه معالم الإحباط و خيبة الأمل، و يبدأ اهتمامه بالعمل بالتناقص حيث تتتابع مراحل فقدان الحماسة بالعمل، لتتسارع معه مظاهر فقدان الاستثمار المهني حتى يصل إلى درجة تتبلد فيها مشاعره .

○ و هذا ما اختصره كل من EDELWICH و BRODSKY (1980) في أربع (04) مراحل² وهي:

- **مرحلة الحماسة:** دائما ما يحمل الفرد العامل في بداية ممارسته لمهنة جديدة أو لمهنة يمارسها لأول مرة، دائما ما يحمل في نفسه صورة مثالية لهذا العمل، مما يدفعه لاستثمار كل طاقاته لأدائه. و هذه المبالغة في الحماسة تؤدي بالفرد إلى تكريس كل طاقته الجسمية و النفسية و تجنيدها لتأدية هذا النشاط المهني، مما يدفعه إلى تطوير انتظارات و توقعات بعيدة عن واقع عمله الممارس، بل و يصبح قادرا على العمل أكثر بتسجيل حضور أكبر في العمل (Présentéisme)، بل و حتى إنجاز مهام أخرى إضافة إلى عمله الذي وُصِف له، فيبذل جهدا مضاعفا لتأديته، و كل ذلك -بصورة واعية أو عن غير واعي- بغرض إثبات ذاته، و حتى يبيّن للآخرين أنه قد أحسن اختيار المهنة التي تناسبه، و بأنه لم يخفق في ذلك.. فينسى الفرد نفسه و يهمل احتياجاته الخاصة و يكرّس كل جهده و وقته لعمله. 3

¹ Evelyne JOSSE (2008)- *Op.cite*

² EDELWICH J. et BRODSKY A.- *Burn-out : Stages of disillusionnement in the helping professions. Human science press- New York. 1980*

³ Elisabeth GREBOT (2008)- *Op.Cite-* p.120

لكن فترة المثاليات هذه لن تدوم إلا وقتاً من الزمن، و سرعان ما تعود حقيقة الواقع المهني إلى الواجهة، لتفتح أمامه صفحة مساءلة حول هذا التفاؤل الكبير و هذه الحماسة الزائدة التي يبدأ بهما حياته المهنية، و كنتيجة: الوهم يوِّلد الخيبة..و هي تحضير للفترة الثانية.

- **مرحلة الركود:** في هذه المرحلة، يفقد النشاط المهني -في صورته المثالية- قيمته في

نظر الفرد، و تبدأ الأحاسيس و المشاعر السلبية في الظهور على المستوى العاطفي والانفعالي، و يبدأ الفرد بالتأكد من أن استثماره الوظيفي الخاص و المميز لم يلق التشجيع اللازم أو حتى المتوقع له، مما يشعره بنوع من الغضب، ثم يدرك أن العمل في النهاية ليس كل شيء في الحياة، فيتقطن إلى إهماله لميادين أخرى في حياته لا تقل أهمية عن العمل (مثل حياته العاطفية و العلائقية، هوياته،... الخ)، فيبدأ تشبثه بالقيم في التلاشي، و تتلاشى معه الدافعية للعمل، و يبدأ في الشعور بالألم لأنه عاش في وهم إسمه العمل المثالي و العمل المنفذ..و يتألم لأن كل ذلك تحطّم و اختفى¹. و تعتبر هذه المرحلة ذات أهمية كبرى، إذ تعدّ المنعرج الذي تتسارع فيه المراحل فيمرّ الفرد فيها نحو محطات لاحقة من الاحتراق النفسي.

- **مرحلة الإحباط:** أهم ما يميز هذا الشعور هو الانسحاب أكثر فأكثر من المواقف المتأزمة و التي تبدأ في التزايد . في هذه المرحلة يشعر الفرد و كأن الكيل طُفح به، فيبدأ في الشك في قدراته وكفاءاته، كما تزيد سرعة غضبه ينجر عنها حساسية مفرطة تجاه زملائه في العمل، فيصبح خلال هذه الفترة أقلّ تسامحاً معهم، و أقلّ انجذاباً للمغريات الوظيفية التي كانت تجذبه في السابق، ويرجع ذلك إلى سخطة الشديد تجاه متطلبات العمل و التزاماته الوظيفية المفروضة عليه.

و هنا يبدأ الفرد في مساءلة نفسه عن مدى حسن اختياراته، عن المعنى و القيمة التي يجب أن يوليها لعمله، هذا العمل الذي لم يلق فيه أي استحسان و لا تشجيع و لا مكافآت. فيطرح على نفسه الأسئلة من نوع: "هل فعلاً أحسنت اختيار المهنة التي أمارسها و التي

¹ Elisabeth GREBOT (2008) – *Ibid*- p.120

ضحيت بالكثير من أجل أدائها على أكمل وجه؟ حتى أجدها في آخر الأمر بعيدة كل البعد عن الصورة الجميلة التي كنت أحملها عنها؟¹.

و حالة الإحباط هذه قد يعيشها الفرد بثلاث طرق² :

- إما أن يجعل من حالة الإحباط هذه مصدرا لطاقة إيجابية تدفعه للانطلاق من جديد.
- أو أن يكون هذا الإحباط بمثابة منبع لطاقة سلبية.
- و إما أن يدفعه إلى الإنعزال وترك المهنة.

هنا، يصبح العمل مصدر خيبة و إحباط ، و تبدأ المشاعر الهدامة في البروز، فيشعر الفرد أن لا رغبة له في العمل لأن العمل فقد قيمته التي كان يحملها له، مما يدفعه إلى الشعور بالإحباط، ثمّ بالبلادة و الخمول.

- مرحلة بلادة المشاعر أو مرحلة الخمول: خلال هذه المرحلة يدخل الفرد في حالة إحباط مزمن اتجاه عمله إضافة إلى شعوره بالملل والضجر في هذه المرحلة، يرتفع احتمال إصابة الفرد بالاكتئاب، فيصبح غير مبال بوسطه المهني، و يبدأ بالسخرية من كل شيء. لأن الإحباط الذي كان يشعر به كان قد هيأه لحمل أولى بذور الاضطرابات الجسمية ، النفسجسمية ، الانفعالية أو حتى السلوكية .

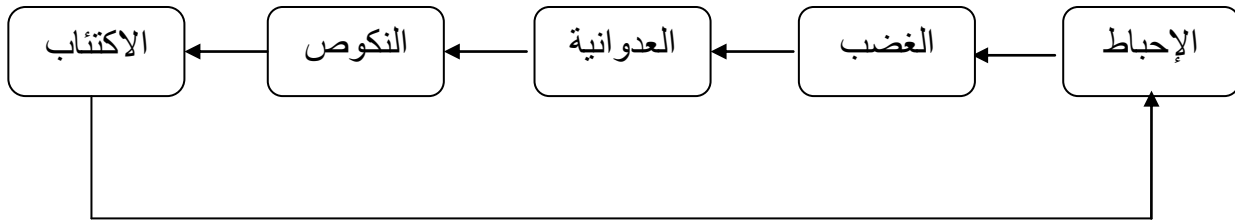
فبسبب كل تلك الإحباطات اليومية التي كان يتعرض لها يبدأ بالشعور بأنه فقد نفسه في هذا المكان (مكان عمله) و فقد فيها شعوره بالإنجاز الشخصي، فيصبح صعبا عليه فهم نفسه وفهم ما يحدث له. ، وبالتدريج يحدث نوع من الانفصال الانفعالي عن العمل، فيصبح الفرد يقدم أقل مجهود ممكن في عمله بهدف الحفاظ على عمله نظرا لأنه في حاجة له لتأمين حياته، و يصبح ذهابه إلى العمل لتسجيل حضوره الجسدي فقط، فيغيب عنه التفاعل في حل المشكلات المتعلقة بالعمل لينسحب تماما، ظنا منه أن ذلك هو الحل لئيتجنب الصراعات و ردود الأفعال، فيتفادى زملاءه الذين ينتقدونه في العمل و يصدرون أحكانا عليه، فيتجنب الظهور أمامهم، و يعمل كل جهده حتى يكون حضوره كعدمه. في محاولة منه حماية نفسه من مختلف الانتقادات التي بإمكانها أن تهدد وضعيته الحالية.

¹ Élisabeth GREBOT (2008)- Op.Cite - p.121

² أ. أمانة موقار - المظهر العيادي للإحترق النفسي - جمعية ستيفيس للصحة النفسية لولاية سطيف - www.assps.yourforumlive.com

هذا الموقف الذي يتخذه الفرد قد يوفر له بعض الحماية التي يريجوها، لكنها حماية مؤقتة، فهي في الواقع لن تحل له المشكلة، بل بالعكس فهي تخلق له مشاكل أخرى أكثر تعقيدا قد تجعل موقفه أكثر خطورة، فمتلازمة الإنهاك المهني (أي الاحتراق النفسي) حين تمسّ شخصا ما ، فإنّ كل طاقم العمل تتطور لديه حساسية من ذلك، فيشعر كل واحد منهم أنه قد يصبح عرضة لمثل هذا الاضطراب، ليتطور الموقف و يتعقد فيصبحا أمرا مشتركا بينهم، و يصبح مسألة جماعية بعد أن كانت فردية.¹

○ و بعد ذكر هذه المراحل، ظهر إليزر Eliezer سنة 1981 و أعطى خمسة (05) مراحل جديدة يمر بها الاحتراق النفسي و هي: الإحباط، الغضب، العدوانية، النكوص، الإكتئاب. وقد أشار من خلال دورة استقرار المرض التالية (الشكل 2) إلى الإصابة بالاكتئاب متى بدأ الفرد يشعر بالإحباط دون أن تكون له القدرة على التعبير عنه، و ذلك حسب الشكل التالي:²



الشكل (2): مراحل الإنهاك المهني حسب إليزر (1981) Eliezer

○ كما وصف كلّ من بروك (R.J. Bruke)، شيرر (J. Schearer)، و ديسكا (G. Desca) سنة 1984 ثمانية (08) مراحل هي كما يلي³ :

- دافعية قوية و شعور عالي بالانجاز الشخصي مقابل انتظارات و توقعات مهنية مثالية وغير واقعية.

¹ Elisabeth GREBOT (2008)- *Op.Cite* - p. 121

² Jacqueline DIONNE-PROULX , Richard PÉPIN -Le travail et ses conséquences potentielles à long terme : comparaison de trois groupes professionnels québécois- Revue québécoise de psychologie, vol. 18, n° 1, 1997

³ Anne Marie PRONOST- Concept, Stress, Coping : La prévention du burn-out et ses incidences sur les stratégies de coping- Revue « Recherche en soins infirmiers »- N°67- Ed Mallet Conseil- Lyon-2001- p124

- إحساس بالعجز، بالفشل، بالخزي، و بالذنب.
- تبني ميكانزمات التجنب و الانسحاب.
- فقدان الأمل.
- فقدان الجانب الإنساني
- الإحترق النفسي
- السخرية و بلادة المشاعر
- تجديد الشعور بالإنجاز الشخصي.

فالاحترق النفسي يبدأ بحافز كبير للعمل و بإيمان قوي بالقدرات الشخصية في الإنجاز مع انتظارات و توقعات بعيدة عن واقع العمل بل و مثالية أيضا، تستقر بعد ذلك مشاعر بعدم القدرة على التحمل، و بإحساس بالعجز أيضا حتى يظن أن الأمر كله بيده و بأنه السبب في الفشل في إنجاز مهمته المهنية.. فيبدأ الشعور بالذنب في التسلل إليه، فلا يجد مخرجا من هذا سوى تبني ميكانزمات التّجّنّب و الانسحاب من البيئة التي يظن أنها من سببت له كل ذلك، فيفضل الانسحاب من زملائه في العمل، يتبع ذلك شعورا باليأس و فقدان الأمل ، مما يؤدي به إلى فقدان المشاعر الإنسانية حتى يصاب بالإحترق النفسي (أو الاحترق الداخلي) مصحوبا بمواقف التهكم و السخرية، فتتبدل مشاعره. لكن قد يصادف أن يعيد الفرد إيمانه بكفاءاته المهنية فيعيد رفع شعوره بالإنجاز الشخصي، لتتجدد بذلك دورة عملية الاحترق النفسي.

و تجدر الإشارة إلى أن الاحترق النفسي أساسه ظروف خارجية: مرتبطة بموقف ضاغط و بقوة العلاقات التي تربط الفرد بالآخرين، و أيضا داخلية: مرتبطة بالفرد نفسه (تاريخه، نقاط ضعفه، مثالياته، ...) مع المفهوم السائد للأزمة الشخصية.

III. أعراض الاحترق النفسي:

لقد قدّم كل من Wilmar SCHAUFELI و Robert ENZMANN قائمة بأعراض متلازمة الإنهاك المهني و قد أحصوها 132 عرض ، لكنهم حذروا من أن: "معظم هذه الأعراض هي نتيجة الملاحظة الإكلينيكية غير المراقبة، أو هي مستوحاة من المقابلات المحللة بطريقة انطباعية

غير محددة، و ليست ناتجة عن دراسات و أبحاث كمّية مصممة بإتقان و بطرق مضبوطة" ¹.
فواضح أن معظم هذه الأعراض قد تم إحصاؤها في بداية الدراسات التي أجريت حول هذه الظاهرة،
لكن يعود السبب وراء تعدّد أعراض الاحتراق النفسي إلى تعدّد أشكال الاحتراق النفسي نفسه، فكلّ
شكل يعبّر عنه بمظاهر و أعراض مختلفة. و لأنّ الاحتراق النفسي عُرف كعملية، فلا بد من أنه
خلال تطوره قادر أن يظهر بأعراض مختلفة حسب كلّ حالة.

و قد صنّف كل من سبانيول و كابوتو (SPANIOL & CAPUTO, 1979) أعراض الاحتراق
النفسي في ثلاث مستويات هي ²:

– **المستوى الأول:** تظهر حالة الاحتراق النفسي في هذا المستوى بشكل متقطع يمكن

السيطرة عليه بسهولة، و يرى الباحثان أن علاج ذلك يكمن في القيام ببعض
الممارسات و التمارين الرياضية التي تقود إلى الاسترخاء، مع ممارسة بعض الهوايات
المحببة، بحيث تتخفف معها كظاهر الاحتراق النفسي هذه.

– **المستوى الثاني:** يذكر الباحثان أن الاحتراق النفسي عند هذا المستوى يأخذ شكلا
خاصا من الحدة و الوضوح، و يستغرق وقتا أطول من حيث ديمومته إلى درجة يصعب
معه علاجه أو العمل على إزالة أعراضه بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول. و هنا
يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق نفسيا على الرغم من استرخائه و
نومه. كما يلاحظ بوضوح مدى سخريته على القائمين بالعمل الذي يقوم به، و يكون
مزاجه متقلبا و اهتمامه بالعملاء أو المستفيدين من العمل منخفضا.

– **المستوى الثالث:** عند هذا المستوى، تستمر الأعراض لتبدأ المشكلات النفسية والصحية
في الظهور، إذ لا يمكن لها أن تنتهي بسرعة بالعلاج الطبي أو النفسي، فنلاحظ على
الشخص الريبة و الشك الدائمين في قدرات و مؤهلاته، كما تطفئ عليه مشاعر
الاكتئاب و أيضا المشاعر السلبية.

¹ Olivier ANDLAUER- Le burn out : l'épuisement professionnel, émotionnel et mental- enquêtes/études- 2008-
Disponible sur : http://www.souffrance-du-soignant.fr/_uses/lib/.../Le_burn_out.pdf

² مهند عبد سليم عبد العالي- مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية
الحكومية في محافظتي جنين و نابلس- مذكرة ماجستير- جامعة النجاح الوطنية- نابلس- فلسطين- 2003-ص53

و لو حاولنا البحث في المظهر الإكلينيكي لمتلازمة الاحتراق النفسي لتعقد علينا الأمر، إذ تشترك معه مظاهر أخرى و هي: المظاهر السلوكية (فقدان الاهتمام، كثرة الغيابات،..)، وأعراض جسمية (تعب، اضطرابات النوم، آلام جسمية متفرقة،..)، أعراض انفعالية و وجدانية (سرعة الغضب، حزن، آلام نفسية، جذر، سخرية، فقر عاطفي، ..) ، و أعراض معرفية (اضطرابات التركيز، اضطرابات الذاكرة و و التمييز، الشعور بعدم الجدوى و الكفاءة،..)¹.

لكن عموماً، يمكن أن نصنف الأعراض على نحو عام كالتالي:

1. على الصعيد البيولوجي و الجسمي:

يبدو على المصاب بالاحتراق النفسي التعب المزمن، الملل، الصداع، الاضطرابات الهضمية، فقدان الشهية، أوجاع و آلام عضلية-هيكلية و اضطرابات في المعدة و الأمعاء، اضطرابات النوم ، التهابات رشاحية مزمنة أو متكررة، التهابات الحرقوة (الأنف و البلعوم)، و مشاكل القلب و الأوعية² ، إضافة إلى ارتفاع ضغط الدم ، كما يشعر أيضاً بآلام في الظهر و الشعور بالإرهاك الشديد و ضعف عام في الجسم³ مع ارتفاع نسبة الكورتيزول في الدم، و زيادة معدل ضربات القلب و معدل التنفس، مع انخفاض المقاومة الكهربائية للجلد و زيادة الشد العضلي⁴. وقد يشكو الفرد أيضاً من ارتفاع نسبة السكر في الدم و من اضطرابات في الرغبة الجنسية ، و يرجع كل ذلك إلى ما يسببه الإجهاد إذ يرفع من نشاط النظام السمبتاوي (système sympathique) و يزيد من التشوهات الجينية و يزيد من نفاذية الأمعاء.

2. على الصعيد النفسي:

¹ Danièle LEFEBVRE, Le burn-out ou l'épuisement professionnel des soignants, PrimaryCare, Revue médicale, 2004;4: N°. 46, p.915

² MASLACH C. Burned-out. The canadian journal of psychiatric nursing, Ed. ISSN 0008-4247- 1979 nov-dec, 20, 6, p. 5-9.

³ مهند عبد سليم عبد العالي (2003)، المرجع السابق، ص52

⁴ Laurencine VIEU , Usure Professionnelle Ou Burn Out- Clinique du Sidobre- CPR Consulting : Conseil-Formation- Mars 2007 (Disponible sur : <http://ns37734.ovh.net/.../ressources/.../Burn-out...-...VIEU-mars07.doc>)

قد يعاني الشخص من الإنهاك النفسي و بالشعور بالفراغ (شعور بأنه فارغ من الداخل)، الشعور بالقلق، من الاكتئاب، بالاغتراب، من سوء تقدير الذات¹، إضافة إلى حدّة الشعور بالإحباط و الإحساس بالعجز و اليأس ، بالشعور بالخوف و النسيان و التّدمر .

3. على الصعيد المعرفي:

يعاني الشخص من اضطرابات في الانتباه، في الذاكرة، و نقص في التيقظ و الحرص إضافة إلى عدم القدرة على التركيز، كما يتميز بالمزاج الساخر و القولية (أي تكرار النمط الواحد)، و يتحول الفرد من كونه شخصا متساهلا و متفهما إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب و متشدد، كما تضعف مهاراته في صنع القرار و عيوب في تحليل ومعالجة المعلومات، كما يلاحظ على الشخص الإفراط في التفكير في العمل.²

4. على الصعيد السلوكي:

أشير إلى وجود اضطرابات غذائية و سلوكيات الإدمان (الكحول والتبغ..)، سرعة في الغضب و تحسسية عالية، إذ يصبح الفرد عدائيّ، سريع الانفعال ، يشعر بإحباطات متكررة، و يلاحظ عليه العجلة و حدّة في الغضب، و سرعة البكاء، و علامات الإرهاق الانفعالي³ و فرط في النشاط العقيم غير المنتج. يغلب عليه الشعور بالعجز و بفقدان الأمل ممزوج بالخوف من أن يصبح شخصا "أحمقا"، فيفقد العمل معناه و ينخفض أداءه الوظيفي، فيكثر من التغيّب، و يشعر الفرد بالفشل و العجز مما يؤدي به إلى سوء تقديرالذات و الشعور بالذنب..و في حالات نادرة قد تحضر لدى الشخص أفكار انتحارية⁴.

كل هذه المعاناة و الآلام التي يشعر بها الفرد المصاب بالاحتراق النفسي ينتج عنه لجوؤه إلى المواد المخدرة مثل الكحول، المهدئات، التدخين.. كما أنه يتخذ موقفا عدائيا يتجلى واضحا في سلوكياته من خلال الاتصاف بالقسوة، بالمقاومة الشديدة لأي محاولة للتغيير (لأن أي تغيير يعني له مجهودا إضافيا لمحاولة التكيف)، و تحضر لديه أحاسيس الشعور بالعظمة و القدرة على كل شيء.. فيصبح كل شيء مختلف فيه، حتى طريقتة في العمل تصبح مختلفة: المقابلات مع

¹ Laurencine VIEU (2007) – *Op.Cite*

² أحمد محمد عوض بني أحمد - الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس - دار الحامد للنشر والتوزيع - ط1- عمان - الأردن - 2007 - ص17

³ FREUDENBERGER H.J., Staff Burn-Out. Journal of social issues, Ed. Sheri R. Levy , volume 30, issue 1-1974, p. 159-165

⁴ MANGEN Marie Héléne, Etude du burn out chez les médecins généralistes luxembourgeois, Thèse de doctorat en médecine, Université Pierre et Marie CURIE (Paris 6) -2007, p.40

العملاء تصبح ميكانيكية، عامة، غير موضوعية، تصبح لاشخصية، تغطي عليها البلادة والسخرية، قد يركز الشخص في نشاط غير النشاط المقرر له فيعمل فيه بإصرار شديد و سعي حثيث لأن العمل المستمر و اللامتقطع يسمح له باجتنااب التفكير في الصعوبات التي يلاقيها في عمله، كما يسمح له بحجب الشعور بالعجز أو بالفشل و الإخفاق¹.

أو بالعكس، قد يبحث الفرد أو يسعى إلى الابتعاد و التزام التحفظ، و يظهر ذلك من خلال تكرار التغيب عن العمل، أو الرغبة في تغيير المهنة. و عند المحامي، قد يظهر خطر ذلك في احتمال إهمال قضايا العملاء و التهاون ة التقاعس عن أداء عمله مما قد يؤدي إلى ارتكابه للأخطاء..من هنا تظهر آثار الاحتراق النفسي و التي قد لا تتحدد في المجال المهني فحسب بل قد تتعداه لتمس الحياة الخاصة للفرد مما قد يخلق صراعات و نزاعات بين الزوجين و داخل العائلة مما قد يؤدي إلى حالات من الطلاق و إلى العزلة الاجتماعية.. و أكثر من ذلك فحين تكون مستويات الاحتراق النفسي عالية جدا قد يؤدي ذلك إلى الانتحار².

IV. أسباب الاحتراق النفسي أو العوامل المحددة له:

سنعرض ما أجمعت عليه معظم الأبحاث التي تمّ تحقيقها لإيجاد العوامل المساعدة على ظهور هذه المتلازمة. فحسب كاري كوبر (Cary COOPER)³، فإن المصادر الكامنة للضغط النفسي في العمل بالمفهوم الواسع، تشتمل على عدة أصناف من العوامل:

أولها : العوامل الخاصة بالنشاط المهني.

ثانيها : العوامل النفس اجتماعية.

ثالثا : العوامل التنظيمية.

حتى أن معظم الدراسات الجارية التي تبحث في الأسباب المحددة للاحتراق النفسي (باستعمال الاستمارة أو الاستبيان، السلم التقديري، المقابلات،...)، معظم هذه الأبحاث قد وضحت العلاقات

¹ FREUDENBERGER H J., Staff Burn-out- Journal of social issues, Ed. Sheri R. Levy - volume 30, issue 1-1974. p. 159-165

² MASLACH C., Burned-out, The canadian journal of psychiatric nursing, Ed. ISSN 0008-4247- 1979 nov-dec, 20, 6 p. 5-9.

³ COOPER, C.L., The stress of work. Aviation, Space and Environmental Medicine, 1985, 56, 627-632

الكمية بين مختلف العوامل النفس-الاجتماعية للضغط النفسي و بين تواتر أعراض الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الاجتهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالانجاز الشخصي)¹ .
 . فالصنف الأول من العوامل يهتم بالعبء المهني و تحديدا المتطلبات الكمية و الكيفية الخاصة بالنشاط المهني.

. أما الصنف الثاني فيخص المنغصات أو المعوقات ذات الطبيعة النفس-الاجتماعية والتنظيمية كما تخص أيضا العلاقات التي تربط المهنيين فيما بينهم و بين عملائهم (زبائن، وكلاء، مرضى،...) مثلا: المسؤولية، الاستقلال الذاتي، الأدوار، أفاق المهنة .
 . و أخيرا الصنف الثالث و يحوي بعض الخصائص الفردية (طبيعة الشخصية، استراتيجيات التكيف، التوقعات و الانتظارات ...) التي بإمكانها أن تزيد أو تقلل من خطر الإصابة بالاحتراق النفسي .

1. عبء العمل :

إن من أهم العوامل الضاغطة التي يثيرها الأشخاص الذين يعانون من الضغط النفسي هي العبء الزائد في العمل.

حتى إن عدد الأشخاص المصابون بما نسميها "أزمة الاحتراق النفسي"² مازال في تزايد وذلك بدلالة تزايد أعباء العمل. و يختلف ذلك باختلاف طبيعة المهن حيث قد تجد مهنا يكون فيها عبء العمل مستقرا نسبيا و متوقعا على عكس المهن ذات الطابع الاجتماعي أو الطبي حيث يدخل عامل الزمن (ضيق الوقت) كعامل ضاغط يعزز الضغط الذي تسببه أعباء العمل وأيضا كعامل كامن للضغط فيجد المهني العامل في هذا الحقل نفسه مجبرا على تأدية العمل جيدا و في وقت محدد جدا مما يزيد من صعوبة مواجهته لمثل هذه المواقف الصعبة.

و تحت هذه الظروف يجد المهني نفسه فريسة سهلة للأخطاء المهنية، الشيء الذي قد يتسبب في ظهور أخطار و تهديدات مهنية أخرى (مثلا فقدان ثقة العملاء،..) هذه الأخطار تزيد أكثر فأكثر من الضغط النفسي الذي يعاني منه.

¹ COOPER CL, ROUT U, FARAGHER B., Mental health, job satisfaction, and job stress among general practitioners. Bmj. 1989 Feb 11;298(6670):366-70.

² Bernier D., La crise du burnout , Les Editions Internationales Alain Stanké , Paris, 1995

لهذا فإننا نخلص إلى أن العبء المهني الزائد و الضغط الناتج عن ضيق الوقت وتأثيرهما على الحياة الخاصة للمهني يعدان أهم المصادر الضاغطة المسببة للاحتراق النفسي.

أما على الصعيد الذاتي، فإن مستويات الإحساس بالقلق، بالضغط، بالتعب، والإجهاد والإنهاك.. تختلف أمام تنوع الأصناف الفرعية التي ينتمي إليها الفرد في الحقل الاجتماعي والطبي و غيرهما حيث يصعب ترتيب هذه المستويات حسب هذه الأصناف، لكن هذا لا ينفي معاناة العديد من الأشخاص من حدة هذه العلامات إلى درجة تؤثر على أدائهم في العمل و حتى على شعورهم بالراحة¹.

و في هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن حدة عبء العمل تختلف حسب طبيعة النشاط الممارس من طرف المهني، فمثلا: قد تختلف حدة الضغط الذي يمارسه عبء العمل على محامي يعمل في مصلحة المنازعات داخل مؤسسة ما، و محامي آخر يعمل في مكتب خاص.

إضافة إلى هذا الاختلاف يجب الانتباه و التذكير إلى أن عبء العمل عند الإناث غالبا ما يكون أكبر منه عند الذكور إذا ما أخذنا بعين الاعتبار الأعباء المنزلية ضمن العبء الإجمالي للعمل، كما و قد تعاني الإناث من ارتفاع العبء المهني إذا ما كن تمارسن مهنا أخرى موازية لمهنتهن الأصلية حيث نشير إلى ان النساء العاملات في الحقل الاجتماعي تقضين ثلثي حياتهن في خدمة الآخر مما جعلهن مرشحات مثيلات للإصابة بالاستنفاد المهني و بالاحتراق النفسي².

2. العوامل التنظيمية و النفس-اجتماعية:

2. 1- غياب التحكم في النشاط المهني أو الاستقلالية في تنفيذ المهام :

تعرف التحكم في النشاط المهني على أنه القدرة على التأثير على البيئة بطريقة تجعلها أقل تهديدا، حيث تعود مرجعيتها بالخصوص إلى احتمالات تدخل الفرد في التنظيم من خلال عمله الشخصي و المشاركة في القرارات الخاصة بالعمل. و يدخل في ميدان التحكم في المهنة: طبيعة المهنة، ساعات العمل، نشاط زملاء العمل (تكوين، تقسيم العمل).. الخ

¹ R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT, Vaincre l'usure professionnelle : Stress professionnel et Burnout, Revue « Les Cahiers de l'Actif », N°264/265 , 2008, p33

² R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT (2008), *Op.Cite*, p34

و عليه فان غياب التحكم في المهنة أو الاستقلالية في تنفيذ المهمة وأيضا غياب المشاركة في القرارات بإمكانه أن يؤدي إلى الاحتراق النفسي خصوصا إذا ما اقترن ذلك بمهن تتجَرَّ عنها نشاطات أو أعمال إضافية و زيادة في ساعات العمل وحرية أقل في اتخاذ القرارات داخل التنظيم، حيث تكون نقطة التقاء المكونات الثلاثة للاحتراق النفسي في أعلى مستوياتها و يكون تأثير ذلك كبيرا¹.

2.2- غياب الدعم الاجتماعي :

إن واحدا من العوامل التي تحمي من الإصابة بالاحتراق النفسي هو الدعم الاجتماعي. وقد فرّق هوبفول (Hobfoll, 1988) بين نوعين من الدعم الاجتماعي: الأول دعم عاطفي (Emotionnel) توفره العائلة و الأقرباء و الأصدقاء..و ذلك من خلال حبّهم و ثقّتهم و تعاطفهم.. و دعم فعّال (Instrumental) يوفره زملاء العمل، أعضاء الإدارة..من خلال نصائح مهنية، مساعدات في نطاق العمل..²

إن غياب الدعم الاجتماعي (زملاء العمل، المسؤولون بالتدرج..) يؤدي حتما إلى الاحتراق النفسي، لأن وجود جماعة خبيرة بالدعم متكونة من أفراد يوفرّون الراحة و يساهمون في إحداثها، و يعرفون كيف يعطون الصياغة الملائمة للانتقادات متى كان تصرف احد الأفراد العاملين غير ملائم، و هم جماعة أفراد يؤمّنون ركيزة تقنية جيدة في الميادين المتعلقة بالعمل، أفراد يشجعون التألّق و النجاح الفردي، فيشكلون جماعة مراقبين نشطين و تجمعهم نفس القيم و نفس المعتقدات و يشتركون في نفس الآفاق والرؤى للواقع.

ثم إن الدعم الاجتماعي قد يتعدى إطار العمل لتتعدد مصادره، فيصبح دعما داخل الإطار العائلي. و يبقى الدعم الاجتماعي الذي يقدمه الزملاء في العمل في شكل صداقة و مساعدة و عون مصدرا للتخفيف من معاش الاحتراق النفسي و مؤديا إلى الرضا في العمل والتكيف مع المواقف و المصادر الضاغطة و المقلقة ، لان الشعور و الإحساس بالانعزال و الشعور الناجم عن فرط التأثر بتبعات المهنة (الموت، السجن، الإعدام...)، وحتى تعقد العلاقات مع

¹ R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT, (2008), *Ibid*, p34

² Denise CURCHOD-RUEDI ; Pierre-André BOUDIN ; Valérie PETER, Le soutien social comme facteur de protection du burnout des enseignants, PRIMES : Revue pédagogique, n°10, Ed. Haute école pédagogique vaudoise (HEP-VD) (Lausanne), 2009, p55-

زملاء العمل .. كل هذا يقلل من الثقة بالنفس مما يؤدي حتما إلى نقص وتدني الشعور بالانجاز الشخصي.

3.2 - صراع الأدوار و غموضها¹:

ينشأ غموض الدور من خلال تصادف مصدرين أو أكثر، من خصائصهما أنهما متناقضان و يتطلبان ردودا متعارضة فيما بينهما! فغموض الدور يعود إلى ذلك الفرق بين المعلومة التي يتلقها الفرد و المعلومة اللازمة لانجاز للدور المنوط به .. و يرجع ذلك سواء إلى غياب وضوح المعلومة ذاتها (معلومة غامضة أو خاطئة) أو إن المعلومة تشمل حقوقه و واجباته و مسؤولياته داخل العمل.

و قد أظهرت الدراسات أن صراع الأدوار يعيشه المهنيين الذين يشعرون بدرجة عالية من الإنهاك أو الإجهاد العاطفي و من التعب الشديد و أيضا من يضمرون المواقف سلبية نحو الأشخاص الذين يتعاملون معهم في علاقة عون و مساعدة.

4.2- العلاقات ما بين الأفراد:

إن العلاقات مع العملاء و حتى مع زملاء العمل (في شكل دعم، منافسة، صراع..) قد تكون مصدرا للرضا و للضغط، فالعملاء الذين يتجاوبون مع المحامي و يتعاونون مع فريق عمله يشاركون بصفة ايجابية في شعور المحامي بالرضا في العمل. أما العملاء المتسّمون بالغضب و التشوش و ذوي الأفاق الضيقة فان ذلك يكون له تأثير عكسي وسلبى على الرضى المهني للمحامي مما يشعره بالضغط النفسي و الإرهاق الجسمي. ويرتفع خطر الإصابة بالاحترق النفسي حين يصبح التعامل مع العميل مرهقا².

و نورد فيما يلي العوامل التي يتسبب فيها العميل أو الموكل للمحامي، و التي من شأنها مضاعفة الأخطار الناجمة عن الضغط النفسي :

- طبيعة المشكل الذي يعاني منه العميل (خطورة القضية..)
- مدى ملائمة مشكلات العميل مع المهني (تماثل المحامي مع عميله)

¹ R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT, (2008) *Op.Cite*- p35

² R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT, (2008) *Op.Cite* - p36

- الموقف السلبي و الاستسلامي الذي يبديه العميل مع المحامي
 - التقدير السلبي من طرف العميل ، شكاوى ، انتقادات، تفرغ الغضب على المحامي و فريق عمله.
 - العلاقات المقتضبة ما بين الأفراد و التي تسودها الصراعات مع زملاء و رؤساء العمل تساهم بشكل كبير في الإصابة بالاحتراق النفسي.
- كما يذكر ضحايا الإصابات بالاحتراق النفسي عوامل أخرى مسببة للاحتراق النفسي هي البيروقراطية¹ ، التسيير المركزي و محدودية الوسائل المالية².

5.2- الخصائص الفردية :

هناك بعض الأبحاث التي أظهرت أن الأشخاص الذين يُحتمل أنهم ضحايا الإصابة بالاحتراق النفسي يتسمون بالتعاطف مع الآخر، و بأنهم حسّاسون، يكرّسون أنفسهم من أجل عملهم، مثاليون، و توجهيون نحو آخر، كما و أيضا يعرف عنهم أنهم قلقون، مضطربون، موسوسون، حماسيون فوق العادة، و يتماهون بسهولة في الفرد "الآخر" الذي يتعاملون معه³.

1.5.2 الخصائص السوسيوديمغرافية:

لقد أظهرت معظم الأبحاث أن فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الآخرين يمس الرجال أكثر من النساء. كما يروى في الأدبيات أن السن يعد عاملا مؤثرا في المستوى الاحتراق النفسي حيث يفترض الباحثون أن المهنيين الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة هم الأكثر عرضة للاحتراق النفسي⁴ نظرا لنقص الخبرة لديهم ، و تعرّضهم لصدمة الواقع المهني، مما يفقدتهم قدرات التكيف مع الوضع، و هذا يرجع -حسبهم- إلى خضوعهم إلى التهديد المهني و غموض الدور.

¹ DELBROUK Michel, *Le burn-out du soignant : Le syndrome d'épuisement professionnel*, Ed De Boeck Université, 1ère édition, Bruxelles, 2004, p109

² R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT, (2008) *Op.Cite* - p36

³ SEKIOU Lakhdar, PERETTI Jean-Marie, *Gestion des ressources humaines*, Ed De Boeck Université, 2^{ème} édition, Bruxelles, 2004 ,p689

⁴ PITTACO (LEGAY) Marie- Les internes sont-ils en burnout?- Thèse de doctorat en médecine- université Paris Descartes – Faculté de médecine (Paris 5)- 2009- p26

و أكثر من هذا، فإن المهنيين الذين يستقرون في نفس المهنة و نفس الوظيفة و لم يعانون في السابق من الاحتراق النفسي هم من يعانون أكثر من الإصابة بالاحتراق النفسي ، على عكس الفرد الذي كان في السابق قد طالب بتحويل مكان عمله أو تغيير منصبه أو حتى التوقف عن العمل¹ .

كما أظهرت دراسة حديثة قام بها (Pasquier de Franclieu- Descamps ، 2008)² مفادها أن الأفراد من ذوي مستوى التربية العالي قد صنفوا على أنهم أقرب ما يكونون إلى السقوط في ألم الإصابة بالاحتراق النفسي حيث اعتبرت كأحد العوامل المسببة في الإصابة بالاحتراق النفسي.

2.5.2. الشخصية:

تعد الصلابة أو تجلد أو قوة التحمل سمة من سمات الشخصية التي تشترك مع الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي ، فكلما كان للأفراد قوة تجلد و تحمل كلما قل احتمال إصابتهم بالاحتراق النفسي، حيث نشير إلى الأبعاد الثلاثة لقوة الشخصية ألا و هي: روح الإلتزام، روح التحكم و الإتيقان، و روح التحدي³ .

كما يبدو أن أسلوب التكيف في مواجهة المصاعب قد يؤثر في مستوى الاحتراق النفسي لأن التفاعل مع الضغط بطريقة سلبية و دفاعية يعدّ عاملا مضاعفا لخطر الإصابة بالاحتراق النفسي في حين أن التفاعلات الايجابية و مجابهة الضغط يشتركان في مستوى متدني مع الاحتراق النفسي . كما ثبت أن التقدير الذات يرتبط ارتباطا سلبيا مع الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي، و حتى السمة السلوكية في النمط أ قد تشترك إيجابا مع الاحتراق النفسي و بالخصوص مع بعد الإجهاد الانفعالي. فالأفراد ذوي الشخصية من النمط أ

¹ Olivier ANDLAUER (2008)- *Op.Cite*

² Pasquier de Franclieu-Descamps A. - La souffrance des soignants en psychiatrie: Validation de la version française du Maslach Burnout Inventory, et étude prospective sur l'épuisement professionnel ou burnout dans le département de la Somme - Mémoire de DES de psychiatrie: Université de Picardie Jules Verne; 2008

³ PITTACO (LEGAY) Marie, (2009), *Op.Cite*, p26

لديهم ميول للتمتع بروح المنافسة، و لتفضيل نمط معيشي سريع مع إظهار حاجة مفرطة إلى التحكم و السيطرة.¹

و للتذكير فقط ، فإن الحُبسة المزاجية أو (l'alexithymie) رغم أنها ليست سمة من سمات الشخصية بالمعنى الحقيقي إلا أنه تم ذكرها في واحدة من الأبحاث الحديثة كعامل مسبب لخطر الإصابة بالاحترق النفسي² ، حيث تمّ قياسها على مقياس TAS-20 (Toronto Alexithymia Scale) و اتضح أن الأفراد الذين يعانون من الحُبسة المزاجية يجدون صعوبة في إدارة مشاعرهم سواء بالتعرف عليها أو بالتعبير لفظيا عنها أو بسلوك تجنب العواطف³.

كما أن نموذج الأبعاد الخمس الكبرى للشخصية⁴ هي أكثر ما تم التركيز عليه في الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي. و يعرف هذا النموذج الشخصية من خلال الأبعاد الخمسة التالية:

- الانبساط (Extraversion) و هي أن يكون الفرد نشطا، اجتماعيًا و متفائلا.
- المقبولية (l'agréabilité) بأن يكون صادقا، صريحا و دافئ المشاعر.
- العُصابية (Névrosisme) و هي أن يكون قلقا، عصبيًا و انفعاليًا.
- الانفتاح على الخبرة (L'ouverture) بأن يكون فضوليًا و مبدعا.
- الوعي أو الضمير الحيّ (la Conscience).

إن ميول الفرد نحو الإحساس أو الشعور بمؤثرات سلبية مثل الخوف، الحزن، الضيق، الغضب، الشعور بالذنب، و الاشمئزاز و التقزز يشكل ذلك كله جوهر العُصابية، حتى أن

¹ SCHAUFELI, W. ; MASLACH, C ; T. MAREK,. Professional burnout : Recent Developpement in Theory and Research. Ed. CRC, Washington-1993. p 312.

² Mattila Aino, Alexithymia in finnish general population, University of TAMPERE, Juvenes Print- Finland - 2009

³ Corten Ph.& al., Impact psychopathologique du Burn-Out : Sévérité, traitements, pronostic, lien avec les troubles de l'humeur, caractéristiques de résilience individuelle et profil socio-professionnel- 2006- Disponible sur :<http://homepages.ulb.ac.be/~phcorten/CliniqueStress/DocumentsStress/Burnout/BurnoutAccueil.html>

⁴ Théorie des "NEO" ou le modèle des cinq facteurs (FFM) ou les "Big Five"

العديد من الأبحاث و التحقيقات قد وضحت أن العصبية تتفاعل كأنها عامل ضعف يهين و يعد سلفا للإصابة بالاحترق النفسي¹.

3.5.2 الضعف البيولوجي

كشفت بعض الأبحاث و التحقيقات عن الميكانيزمات الفيزيوباتولوجية للضغط النفسي وللاحترق النفسي. فبخصوص الكورتيزول و المحور الرابط بين المهاد و القشرة الكظرية، فإن النتائج تتباعد إذ يعدّ عامل التغذية العصبية الدماغية المشتقة (BDNF) هو المنظم لتشكيل و ليونة شبكات الخلايا العصبية الفاعلة في نماذج الضغط ، و أيّ انخفاض في مستوياته يمكن أن يساهم في بيولوجيا الأعصاب للاحترق النفسي. و قد تم دراسة معدّلات السيتوكينات (cytokines) مضاد الإلتهاب ، و أظهرت النتائج بأن الاحترق النفسي اقترن وجوده بارتفاع معدّل السيتوكينات الالتهابية .

و للعلم، فالسيتوكين (cytokine) هو بروتين أو ببتيد أو بروتين سكري يستخدم في عمليات نقل الإشارة والتواصل ما بين الخلايا، و للسيتوكينات إشارات كيميائية شبيهة بالهرمونات والنواقل العصبية، تستخدم للسماح للخلية بالتواصل مع الخلايا الأخرى. ولها دور رئيسي في العمليات المناعية والتطور الجنيني. و تبرز أهمية السيتوكينات في أنواع المناعة الطبيعية والمكتسبة، حيث تتدخل في العديد من الأمراض المناعية أو الالتهابية أو الخمجية. لكن مهمتها لا تنحصر في الجهاز المناعي، فدورها في التواصل بين الخلايا خلال التطور الجنيني كبير أيضاً. و عليه، يجب الأخذ بنتائج الدراسة بحذر لخصوصية هذه العوامل الداخلة عموماً في الضغط².

خلاصة الفصل:

إنه لمن الخطأ التسليم بأن متلازمة الاحترق النفسي (أو الإنهاك المهني) تظهر في شكل واحد، و يرجع سبب ذلك إلى فرضية وجود عينة من المهنيين قد يعانون من مستوى عال من الاحترق

¹ Didier TRUCHOT, (2004), *Op.Cite*, p265

² Olivier ANDLAUER (2008) - *Op.Cite*

النفسي لاعتقادهم أن استثمارهم المهني كان قويا و كبيرا، و عينة أخرى من المهنيين قد يعانون من نفس المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي معتقدين أن استثمارهم المهني كان ضعيفا. و هذا ما يعزز جيدا فكرة تعدد أشكال متلازمة الاحتراق النفسي. لكن تشترك جميع هذه الأشكال في نفس العوامل النفسية الاجتماعية و التنظيمية و حتى الشخصية أيضا تبعا للخصائص الفردية التي يتميز بها كل فرد، و التي تتسبب في الإصابة بالاحتراق النفسي أو تؤدي إليه، كل حسب الأعراض التي يظهرها الفرد في مختلف المراحل التي تتطور فيها هذه المتلازمة من أدنى مستوى إلى أعلى مستوى رغم صعوبة تشخيص الاحتراق النفسي إكلينيكيًا لعدم تصنيفه ضمن قائمة الأمراض النفسية و العقلية.

الفصل الثالث

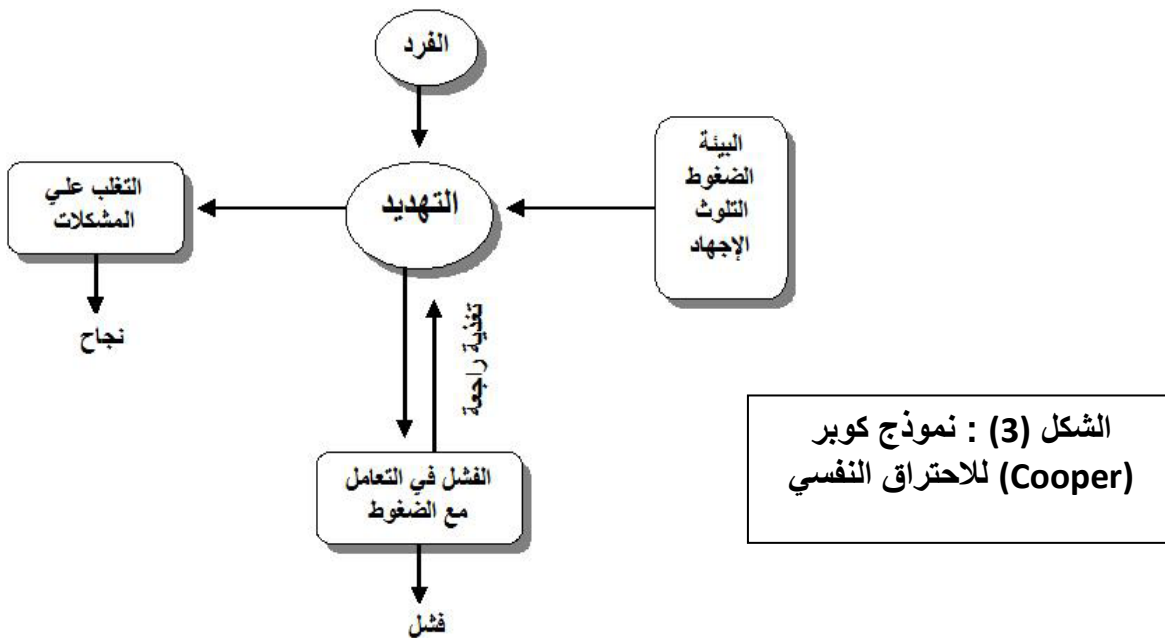
أهمّ النماذج و النظريات
المفسّرة للاحتراق النفسى

تمهيد:

لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، و تم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد تناولته بعض النظريات من خلال الإطار العام لها¹، وفقا لما سنستعرض في هذا الفصل من أهم النماذج و النظريات التي وضعها لنا أشهر من اهتموا بدراسة متلازمة الاحتراق النفسي ، حيث حدّدوا لنا -كلّ حسب رؤيته و منظور اختصاصه- أهم الأسباب الفاعلة في تحقيق الإصابة بالاحتراق النفسي.

ا. نموذج كوبر Cooper:

يوضّح كاري كوبر أسباب و تأثير الضغوط على الفرد. و يذكر كوبر أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط، مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد ، أو يشكّل خطرا يهدد الفرد و أهدافه في الحياة، فيشعر بحالة الضغط ، فيحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف الضاغط، فإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات، و استمرت الضغوط لفترات طويلة، فإنها تؤدي بالفرد إلى الإصابة بالاحتراق النفسي. و يمكن رصد نموذج كوبر في الشكل (5) التالي²:

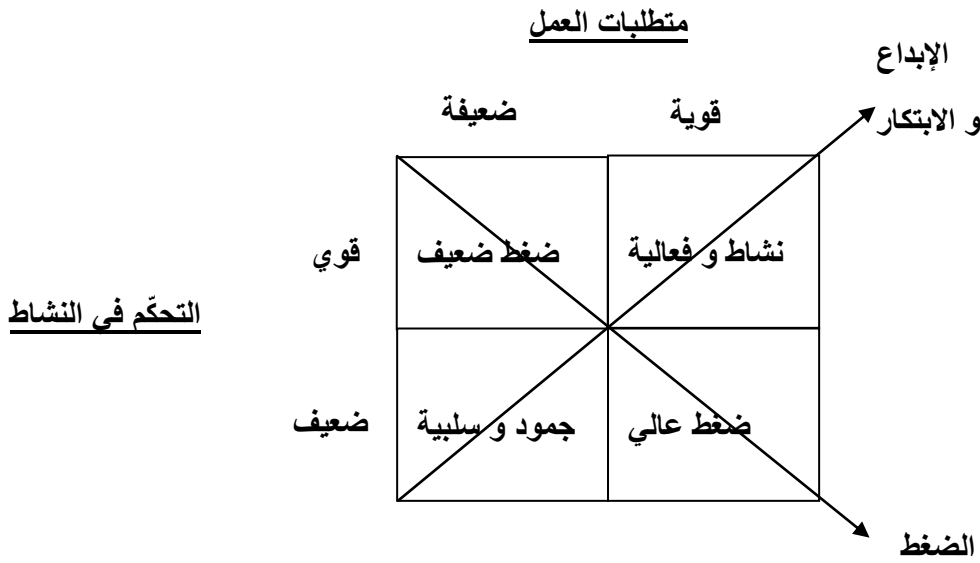


¹ عمار الفريجات، وائل الرضي، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24 (5)، الأردن، 2010، ص 1565

² سهام إبراهيم كامل محمد، الاحتراق النفسي Burnout (<http://www.gulfkids.com/ar/book14-2173.htm>)

II. نموذج كارازك Karasek: متطلبات-تحكم :

سنة 1979، اقترح Karasek نموذجا أسماه نموذج "المتطلبات-التحكم" مبينا فيه أن تدهور الصحة في العمل لا يرتبط مباشرة بزيادة متطلبات الفرد، بل إنه يتوقف على درجة تحكّمه في النشاط الذي يمارسه داخل العمل، و على حريته في اتخاذ القرارات¹. و عليه، فإن الصحة الجسمية و النفسية للفرد داخل عمله تتوقفان على مدى تفاعل المتطلبات النفسية للفرد و حريته في اتخاذ القرار.



(Karasek, 1981) الشكل (4) : نموذج المتطلبات-التحكم لكارازك

إن المتطلبات الكثيرة مع تحكّم جيدة تساعد الفرد على تأدية نشاط جيد إضافة إلى الروح الإبداعية التي سيّسم بها المهني. لكن إذا كانت المتطلبات كثيرة مع تحكّم ضعيف في النشاط فسيؤدي ذلك حتما إلى شعور عالي و كبير بالضغط. أما إذا كانت متطلبات العمل قليلة و تحكّم ضعيف في النشاط، فذلك سيؤدي إلى جمود و سلبية في العمل. و مع متطلبات قليلة تحت تحكّم عالي، فسيعاني الفرد من ضغط ضعيف² يسهل عليه تجاوزه و التغلب عليه.

III. نموذج التعاملات التقييمية للازاروس Lazarus: اضطراب أساليب المواجهة:

¹ Laurent Guillet, Stress, modèles et application, (disponible sur : www.liris.cnrs.fr/~cnriut08/actes/articles/129.pdf)

² Didier TRUCHOT (2004), *Op.cit*, p265

حسب Susan FOLKMAN و Richard S. LAZARUS ، فإن الاحتراق النفسي ينتج عن اضطراب في أساليب مواجهة موقف ضاغط ما (Coping)¹ . فالضغط و الانفعالات لا يصدران من الفرد نفسه و لا من بيئة محيطة به، بل ينتج عن العلاقة الفاعلة بين الفرد و بيئته معا². و لأن هذه العلاقة متغيرة بدلالة الزمن و حسب الظروف ، فإن استراتيجيات التكيف تتغير أيضا شيئا فشيئا وفق تعامل الفرد و تفاعله مع بيئته ، و مدى تطور هذه العلاقة.

و تتميز نظرية لازاروس التي قدمها سنة 1960 رفقة فولكمان، بأنها تعتمد على المنحى التفاعلي، الذي ينظر إلى المواجهة على أنها ناتجة عن تفاعل المتغيرات الشخصية، والظروف النفسية للفرد مع بيئته الفيزيائية، كما أشار إلى عمليات التقييم الأولي والثانوي ودورها في المواجهة، و هي:

- عملية تقييم أولي؛ وفيها يقدر الفرد كون الحدث الضاغط مهدد أم لا.
- عملية تقييم ثانوي؛ وفيها يفكر الفرد في ما يمكنه فعله أو القيام به.

كما صنف الحدث الضاغط إلى:

- أحداث ضاغطة خارجية؛ وهي الأحداث المحيطة بالفرد في البيئة الخارجية.
- أحداث ضاغطة داخلية؛ وهي نابعة من داخل الشخص، وتتكون من خلال إدراكاته للعالم الخارجي.

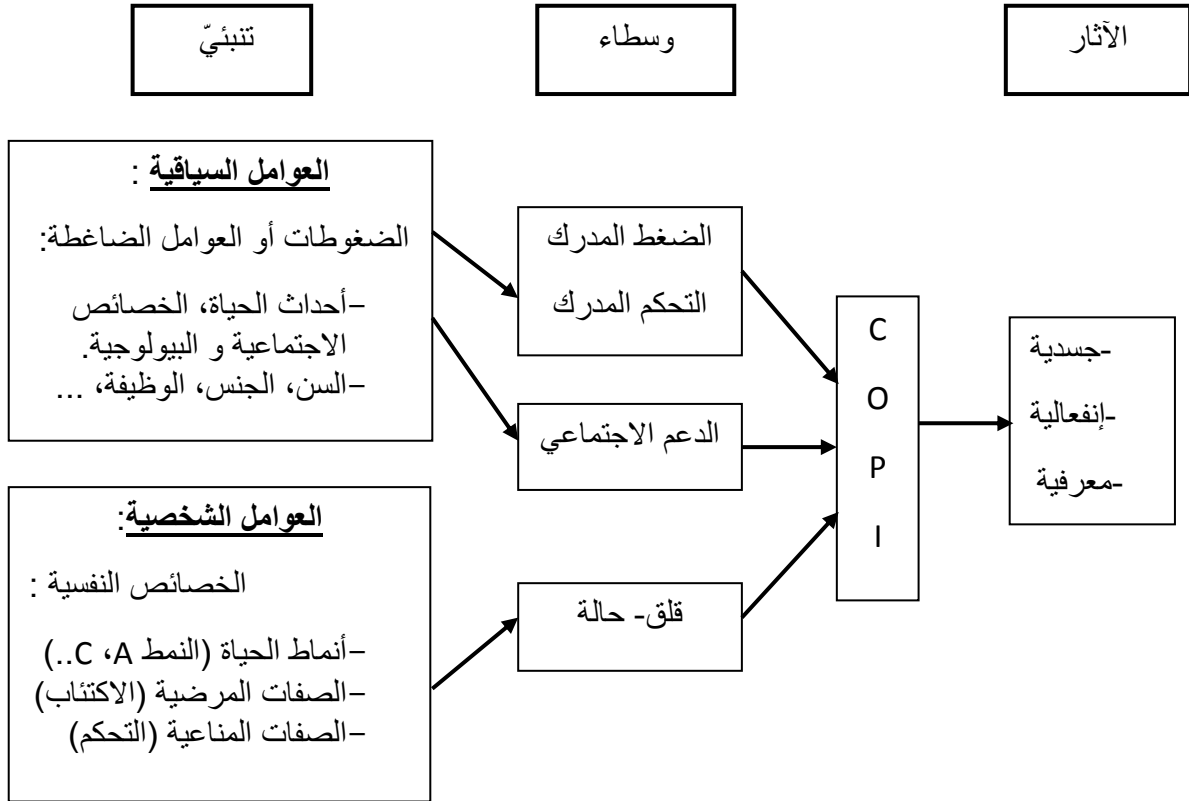
و قد ركز لازاروس في نمودجه على التقدير الشخصي للحدث الضاغط؛ حيث إنه يعد ذو تأثير على عملية المواجهة، كما أشار إلى دور المشاعر الايجابية والسلبية، وأهميتها في التأثير على الأحداث الضاغطة؛ إذ افترض لازاروس أن المشاعر السلبية تزيد الحدث الضاغط سوءا؛ أما المشاعر الإيجابية فإنها تزود الفرد بالاسترخاء والراحة النفسية التي تدعم مجهودات المواجهة،

مواجهة. "faire face à أي بمعنى "to cope with" مستوحى من الفعل « coping »¹

² FOLKMAN S., LAZARUS RS. Coping as a Mediateur of Emotion. Journal of Personality and Social Psychology. 1988, 54, 3n p.466-475

ويمكنها إشباع المصادر التي استنفذت من جرّاء الضغوط.¹ و يقترح أن يُنظر إلى الضغوط نظرة إيجابية أي كتحدّي و ليس كتهديد.

و قد اختصر كل ذلك في نموذجه التالي:



الشكل (5) : رسم تخطيطي لنموذج لازاروس و فولكمان

(1984) (Lazarus & Folkman)

يلاحظ أن النموذج يؤكد على أن الضغط النفسي يتحدد بالإدراك الشخصي للعلاقة الخاصة مع بيئة العمل. هذا الإدراك هو ناتج عن العوامل الفردية و العوامل السياقية أو البيئية. و يستنتج كلّ من لازاروس و فولكمان (1984، 1999) أنه لا يكفي الأخذ بعين الاعتبار بالعوامل التنبؤية (المتغيرات الشخصية و المتغيرات البيئية) لشرح عواقب ذلك على صحة الفرد، و على سلوكياته،

¹ LAZARUS, R, -Toward Better Research on Stress and Coping". American Psychologist, Vol 55, No 6,- 2000- P 665-673.

فالواجب تحديد رد الفعل في مواجهته للمتطلبات البيئية، و وصف كيف يمكن أن تؤثر هذه المتطلبات على عملية تكيف الفرد في المدى البعيد¹.

IV. نموذج Hobfoll هوبفول: المحافظة على الموارد

هذه النظرية أعدها Hobfoll سنة 1989، و تركز على كون الأفراد مدفوعون لامتلاك والحفاظ و حماية و تطوير الموارد و الوسائل المتاحة لديهم رغم اختلاف أنواعها، و قد أحصاها Hobfoll و وجدها 74 ! (مثلا : السيارة، الأساس بالنجاح، الاستقرار العائلي، الدخل الميسور، الصحة الجيدة، التفاؤل ...) وهي في الأساس مترابطة فيما بينها.

المبدأ الأول الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن "فقدان الموارد له أثر نفسي متفاوت، مقارنة مع اكتساب الموارد" بمعنى أن الفرد إذا فقد موارده فسيشعر بالألم أكثر من شعوره لو أنه اكتسبها ، فنتوضح الفكرة أن الفرد الذي يمتلك موارد كثيرة لديه قابلية للتألم و الانكسار أقل من الشخص الذي يمتلك موارد أقل.

من هنا يأتي المبدأ الثاني لهذه النظرية، إذ: "على الأشخاص أن يستثمروا مواردهم ليتمكنوا من صيانتها و الحفاظ عليها من الضياع، و لم لا السعي للحصول على موارد جديدة".

هذا يدفعنا إلى القول بضرورة تحديد أهداف خاصة لمواجهة العوارض المستقبلية (زيادة الموارد و التقليل من التهديدات في مواجهة الأخطار) هذا ينطبق على استراتيجيات المواجهة الاستباقية الإيجابية (coping pro- actif)².

V. نموذج عمليات الاحتراق النفسي لشيرنس (Cherniss) موارد-متطلبات: أو صدمة

الواقع³ :

¹ Corten Ph.& al- Impact psychopathologique du Burn-Out : Sévérité, traitements, pronostic, lien avec les troubles de l'humeur, caractéristiques de résilience individuelle et profil socio-professionnel- 2006- Disponible sur :<http://homepages.ulb.ac.be/~phcorten/CliniqueStress/DocumentsStress/Burnout/BurnoutAccueil.html>

² HOBFOLL SR.- Conservation of Resources : A New Attempt at Conceptualizing Stress. American Psychologist, 1989, 44, 3, p. 513-524

³ GREENGLASS E.R., BURKE R.J. A longitudinal examination of the Cherniss model of psychological burnout. Social science & medicine, 1995, 40, 10 p.1357-1363

طوّر كاري شيرنس Carry Cherniss (1980) واحدا من أوائل النماذج المفسرة للاحتراق النفسي إذ يعتبره عملية أو سيرورة يفقد فيها المهني و التزامه المهني، و تفاعله و إخلاصه في العمل و ذلك كرد فعل للضغط و الإرهاق اللذان يشعان بهما.¹

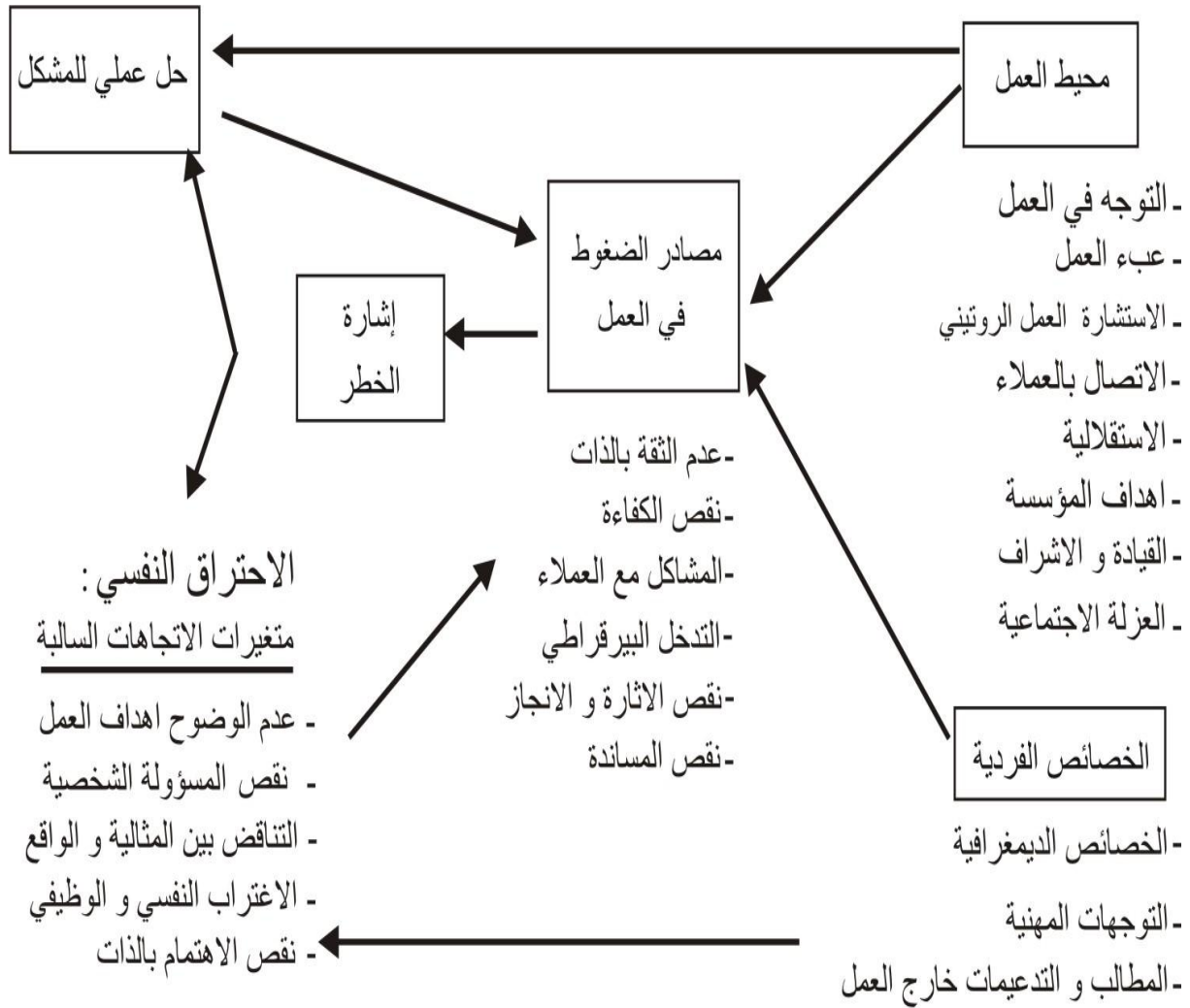
و قد اعتمد شيرنس على تحليل الملاحظات و المقابلات المعمقة مع 28 مهني يشتغلون مهنا ونشاطات ذات طابع إنساني تعاوني تستدعي التزام علائقي قوي مع الآخر (مثل: المحامون، المعلمون، الممرضون، ..) فوضع هؤلاء المهنيون تحت الملاحظة و أجرى معهم مقابلات في الثانوية و في المستشفيات العامة خلال أول سنتين من ممارسة المهنة.

و حسب شيرنس ، فإن الاحتراق النفسي ينتج جزاء فقدان التوازن بين الموارد المتاحة لدى الفرد (موارد شخصية و تنظيمية) و بين متطلبات و مقتضيات العمل. و هذا ما أكده درموتي وياكر (Bakker & Dermouti) لأنه إذا كانت الوسائل أو الموارد التي يمتلكها الفرد قليلة بالمقارنة مع متطلبات العمل الكبيرة ، فهذا حتما سيؤدي به إلى الإجهاد الانفعالي و بفقدان العنصر الشخصي لديه (أي بلادة المشاعر)².

و قد اشتمل نموذج شيرنس على عوامل عدة مؤدية إلى حدوث الاحتراق النفسي؛ حيث تناول خصائص بيئة العمل، واعتبرها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغط المهنية، وبالتالي حدوث الاحتراق النفسي، كما أشار إلى مصادر هذه الضغوط، وتشمل عدم الثقة بالنفس، ونقص الكفاءة، ونقص الدعم الاجتماعي، وأن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية الفرد بداية من خصائصه الديمغرافية إلى أفكاره وتوجهاته عن المهنة، كما أشار إلى أن خصائص بيئة العمل عندما يتعامل معها الفرد لأول مرة فإنها تؤثر عليه، فيكون أساليب لمواجهة مشكلات بيئة العمل عن طريق الأساليب غير الفعالة، وهنا تظهر الاتجاهات السلبية من: عدم وضوح أهداف العمل، والتناقض بين المثالية والواقع، والاعتراب النفسي، والوظيفي، ونقص المسؤولية الشخصية، و التي تؤدي بالفرد إلى الاحتراق النفسي.

¹ CHERNISS, C. ; Professionnal Burnout in Human Service Organizations, Ed. Greenwood Press. 1980. p18

² BAKKER AB., DEMEROUTI E., EUWEMA MC. Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. Journal of Occupational Health Psychology, 2005, 10, 2, p. 170-180



نموذج شرنيس للاحتراق النفسي Cherniss, 1980, 1993

في هذا النموذج (رقم 6) الجامع يوجد ثلاث (03) مجموعات من المتغيرات التي تساعد على تطور الاحتراق النفسي، إذ نجد مصادر الضغط على مستويين : مستوى الفرد و مستوى العمل. إلا أن لخصائص العمل و متغيراته دور أكثر أهمية من الخصائص الفردية في تطور الاحتراق النفسي.:

بداية خصائص بيئة العمل :

و التي تؤثر بصفة مباشرة في الاحتراق النفسي، و بصفة غير مباشرة من خلال مصادر الضغوط، أحصى شيرنس خصائص بيئة لعمل و جعلها ثمانية (08):¹

1. توجيه الضعيف في العمل : فالمهني الشاب يجد نفسه في مواجهة مباشرة لنفس المتطلبات العمل و مقتضياته مثله مثل المهني المحترف المدعوم من طرف المنظمة.
2. عبء العمل كبير: حيث يكون هناك عدد كبير من العملاء هذا يوجب أو يختصر الوقت اللازم لكل واحد منهم و ينقص احتمال أن يكون المجهود المبذول فعال. هذا بالإضافة إلى أن هذا العبء يتحفظ احتمال اللجوء إلى الزملاء الأكثر خبرة منه طلبا للمساعدة !
3. العمل الروتيني و نقص الاستشارة في العمل في نهاية الأمر تصبح الأعمال اليومية، روتينية و تأخذ طابع التكرار و لن تمنح الاستشارة اللازمة.
4. الامتداد المحدود للتفاعلات بين المهني والعميل حيث يركز المهني على جانب محدد من العملاء، فيكون الاتصال بالعملاء في حدود معينة جدا فالطبيب مثلا سيهتم بالبُعد الفيزيائي للمريض، و المعلم سيهتم بالمقرر و التمارين، المحامي سيهتم بالبعد الجنائي الخ..
5. غياب الاستقلالية : فالقواعد المؤسسية و الإدارية تمثل شبكة إجراءات تجبر المهني على الانصياع لها.
6. أهداف المؤسسة التي لا تتوافق مع قيم المهني و تطلعاته ، فالمرضى مثلا يرى أن عبء العمل الكمي يكبر على حساب نوعية التمريض.
7. تقصير في القيادة و الإشراف خصوصا إذا منح المسؤول المباشر بعض التأييد و الدعم أو بعض الدعم أو بعض المفعول الرجعي.
8. العزلة الاجتماعية يؤخذ في بعض المؤسسات أو المصالح زملاء في العمل لا يقدمون أي دعم اجتماعي و لا أي مساعدة في حال ما إذا احتاج إليها احدهم

ثم تأتي الخصائص أو المتغيرات الفردية :

مثلها مثل خصائص بيئة العمل حيث لها تأثير مباشر و غير مباشر في الاحتراق النفسي، ويأتي تأثير ذلك من خلال مصادر الضغط.

¹ Nathalie DELOBBE, Assaad EL AKREMI, Sylvie GUERRER, Jean-Pierre NEVEU- Comportement organisationnel: Justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel- Ed De boeck- 1^{ère} Ed- Volume 2- Bruxelles -2006- p315

و يندرج تحت هذه الخصائص: العوامل الديمغرافية (السن، الجنس) و أيضا بعض خصوصيات النفس الاجتماعية الخاصة بالفرد (التوقعات أو التوجهات المهنية، الاتصالات الاجتماعية) التي تحدد التوازن بين الروابط الاجتماعية و المتطلبات خارج المهنة و التوقعات داخل مكان العمل. هذا التوازن سيسمح (أو قد لا يسمح) بتصحيح ظروف العمل و هكذا تصبح الصعوبات أو المسؤوليات داخل البيت و غياب أو نقص الروابط الاجتماعية و الانفعالية، قد تصبح متغيرات غير تابعة لمجال العمل و التي تؤثر في الاحتراق النفسي.¹

أخيرا : مصادر الضغوط :

فحسب سيرنش إذ يعتبرها نتاج الصدمة بين "واقع" العمل في الحقل اليومي، و بين " الوهم المهني" أو "الخرافة المهنية"²، بمعنى التوقعات المهنية الأولية المتعلقة بممارسة كفاءته المهنية و بتعاون العملاء، و باستقلالية النشاط المهني، و بتحقيق الذات، و بظروف العمل و بيئته. هذا الوهم المهني يشكل مجموعة معتقدات، انتظارات، تمثلات جماعية رومانسية، تنقاسمها شريحة واسعة من الجمهور العامل و يسوقها الإعلام بمختلف وسائله، ثم إن هذا التصور وهذا التمثل المثالي للمهنة و للعمل قد تنتقل عبر برامج التكوين و التأهيل فيساهم في صنع و تشكيل انتظارات الشباب العامل و منه في التحضير لصدمة الواقع.

و تنقسم مصادر الضغوط إلى (05) خمسة فئات :

- عدم الثقة في الكفاءة و التشكك في حسن أداء النشاط المهني، فالمهنيون الشباب قليلا ما يبدوون مسيرتهم المهنية و ثقتهم في ذاتهم كبيرة .
- علاقات صعبة مع العملاء العدائيين و قليلو الحماس..الخ..
- التداخل البيروقراطي، بمعنى المتطلبات الإدارية التي تحول دون استقلالية العمل إزاء العملاء.
- نقص الإثارة و الانجاز خصوصا إذا ما أصبح العمل المنجز روتينيا قليل التنوع وبدون أي اكتشاف ثقافي بعد أن كان في بداية الأشهر الأولى شيئا جديدا مليئا بالاثارة.
- نقص حسّ الزمالة، خصوصا بعد أن أصبح زملاء العمل هم أنفسهم مصدرا من مصادر الضغوط و الصراع و ليس مصدرا للدعم الاجتماعي و للمساندة و للإثارة وحتى للإرشاد و الإلهام .

¹ Nathalie DELOBBE, Assaad EL AKREMI, Sylvie GUERRER, Jean-Pierre NEVEU (2006), *Op.cit* - p316

² Professional mystique

و بهذا يعرف شيرنس الاحتراق النفسي على أنه تغير سلبي في المواقف المتعلقة بالعمل ، مع أفول و خمود أهداف العمل و ضعف الشعور بالمسؤولية المهنية ، مع انفصال الفرد إنفعاليا عن عملائه. إن تطوير هذه المواقف السالبة يظهر في شكل غير متكيف لأساليب مواجهة المشكل¹.

VI. نموذج أيالا مالاخ بينز (Ayala Malakh PINES) : " الاحتراق النفسي كفشل في البحث الوجودي"

حسب النظرة الوجودية التي قدمتها بينز، فإن الاحتراق النفسي يظهر في جوّ أو مناخ ثقافي حيث يعتبر فيه العديد من الأفراد العمل كموضوع للبحث عن الوجود و تحقيق الذات. و ترى أن أولى أسباب الإصابة بالاحتراق النفسي ترجع إلى حاجة الأفراد إلى الاعتقاد أن حياتهم لها معنى و أن ما يقومون به من أعمال هي فعالة و مجدية و ذات أهمية.

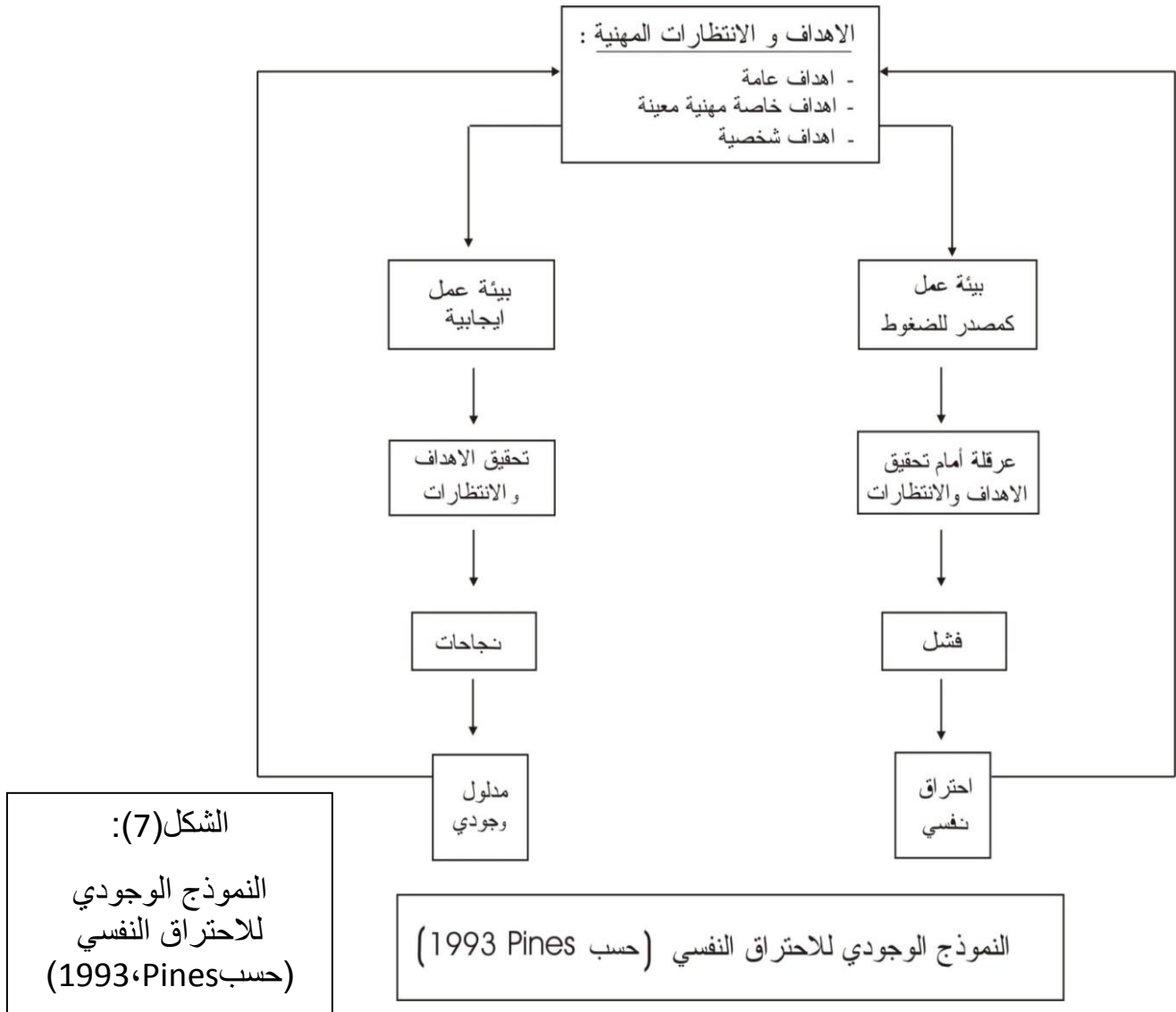
و ترى بينز أن العوامل الضاغطة، كعبء العمل الزائد مثلا و العراقيل الإدارية، و مقاومة العملاء الخ.. ترى أنها ليست السبب الوحيد في الإصابة بالاحتراق النفسي فقط لأنها تعرقل استخدام الكفاءات المهنية (كما يقترحها شيرنس) ، إنما لسبب أكثر عمقا : أن صعوبة إظهار الكفاءات المهنية و إبرازها من خلال أداء النشاط المهني، ستحرم الفرد من المعنى الذي يبحث عنه في ممارسة العمل، بمعنى إن هذه العوامل الضاغطة تمنع تحقيق الغاية التي يتوقعها الفرد و ينتظرها من عمله².

و تعتقد بينز أن الاحتراق النفسي ليس نتاج الغياب العام للمعنى و المدلول ، أو هو اختصار حس الترابط و التماسك إلى مجرد شعور أو إحساس (كما جاء على لسان أنتونوفسكي Antonovsky، 1990)³ لكن الاحتراق النفسي هو أن يرى الفرد إسهاماته في العمل بدون أية دلالة و أي معنى، فيفشل في تحقيق ذاته و وجوده. و من هذا المنظور، كلما كان اندماج الشخص في عمله و تفانيه فيه كبيرا زاد احتمال إصابته بالاحتراق النفسي متى كانت ظروف العمل غير ملائمة. و هو ما سيختصره النموذج التالي:

¹ Nathalie DELOBBE, Assaâd El AKREMI, Sylvie GUERRER, Jean-Pierre NEVEU (2006), *Op.cit-* p317

² Axel HOFFMAN- burn out : biographie d'un concept- Revue « Santé Conjugée » N°32- Avril 2006- p37-38

³ ANTONOVSKY Aaron. –Personality and health : testing the sense of coherence model, dans le livre de : Howard.S FRIEDMAN , Editor, Personality and disease, Wiley, Canada – 1990- p155



تظهر في هذا النموذج (الشكل 7) تشكيلة من الانتظارات المختلفة ، ففي بعض الحالات قد تكون عامة يقتسمها معظم من ينتمون إلى الحياة المهنية، مثل هذه الأهداف أن يكون للفرد تأثيرا ذو دلالة واضحة، أو أن يتم الاعتراف به اجتماعيا...أو..الخ..، كما قد تكون هذه الانتظارات خاصة بمهنة معينة ، مثل ذلك المهن ذات الطابع الاجتماعي أو كما يسميها البعض "مهن المساعدة" (مثل موظفي قطاع التمريض، قطاع الصحة كالأطباء، قطاع العدالة كالمحاميين، أو موظفي قطاع الرعاية الاجتماعية...) و الذين يجذبهم طموح العمل الجماعي من أجل خدمة الآخر، كما و قد تكون هذه الانتظارات خاصة بفرد معين يدفعه طموحه إلى الاستجابة لتأثير نموذج مثالي وضعه لنفسه و يحاول التماهي فيه.

لكن مهما كان اختيار الفرد تبعا لميوله و موهبته، فلن يجد حماسه طريقا للتحقيق إلا داخل بيئة عمل ملائمة ، و متى وجدت انتظارات الشخص طريقا مناسب لتحقيقها ، زادت ايجابية حلقة التغذية الرجعية، و بذلك يحقق العمل غايته الوجودية. غير ذلك، سينتهي الأمر بع إلى الوقوع تحت وطأة الاحتراق النفسي.

كما أن هذا النموذج يفترض أن الاحتراق النفسي لا يمس و لا يصيب إلا الأفراد ذوي الحماسة الزائدة و الدافعية القوية نحو العمل. و من هذا المنطلق تقول بينز إن " المثاليون يعملون بكل جهد و إخلاص لأنهم يأملون أن يمنح هذا العمل أهمية لحياتهم (...) و يعطي معنى لوجودهم " ، و أن "الشخص الذي لا يمتلك مثل هذه الدافعية سيشعر بالضغط ، بالاغتراب ، بالاكئاب ، و بأزمة وجود، لكن ليس بالاحتراق النفسي" ¹.

و كما وصفاه ويلمار شوفيلي (Wilmar Schaufeli) و روبير إنزمان (Robert Enzmann): " .. فان جوهر الأمر يقضي بأن الآفاق المستقبلية للاحتراق النفسي توضح جليا أن الأهداف و الانتظارات المهنية المتجدرة بعمق تلعب دور الأداة المحركة في تطور الاحتراق النفسي" ².

VII. نموذج زملة التكيف العام لهانز سيلبي (Hans Selye)

يعتبر د.هانز سيلبي (Hans Selye) أول من استخدم مصطلح الضغط Stress وذلك فى مجال الطب والبيولوجيا عام 1926، وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوماً فيزيولوجياً، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم، وقدم سنة 1956 نموذجا أطلق عليه زملة التكيف (GAS)³ وهي عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية. ويرى سيلبي أن الاستجابة غير المحددة تكوّن مجموعة من الأعراض العامة لمحاولات التكيف مع المتطلبات الملحة، موضّحا أن الشخص الذي يعجز عن حل مشكلة آنية أو أن يتفادي خطر

¹ Nathalie DELOBBE, Assaâd EL AKREMI, Sylvie GUERRER, Jean-Pierre NEVEU (2006), *Op.cit* - p319

² Robert D. ENZMANN, Wilmar SCHAUFELI - The burnout companion to study and practice : a cristal analysis (Issues in Occupational Health), Taylor & Francis- 1998- p.113

³ **General Adaptation Syndrome**

وشيك قد يحلّ به، يلجأ إلى استخدام ميكانيزماته الدفاعية، وهي عبارة عن إجراء دفاعي على هيئة نشاط ذهني يتم غالباً في العقل الباطن فيتيح إمكانية التوصل إلى حلول توفيقية للمشكلة الشخصية

وتبرز هذه الأعراض على ثلاث مراحل هي¹:

1.7- المرحلة الأولى: رد فعل الإنذار بالخطر

وتعد استجابة أولية للخطر، وفيها يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد لمواجهةها، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي. و بزيادة في النشاط العام: نشاط الجهاز العصبي السمبثاوي، زيادة إفراز الأدرنالين، ارتفاع معدل ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، اضطرابات المعدة، ضيق التنفس .

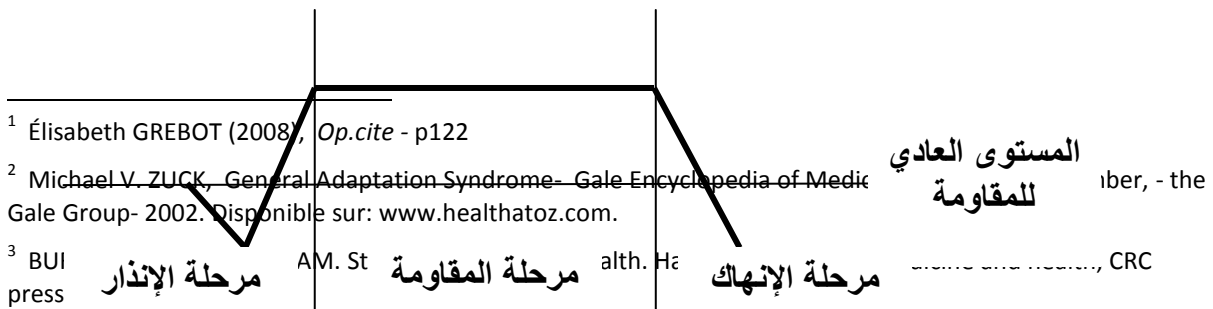
2.7- المرحلة الثانية: المقاومة

يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم؛ نتيجة الضغوط المستمرة؛ تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديدين.

3.7- المرحلة الثالثة: الإنهاك

عندما تفشل أساليب المواجهة، وتتدهور المقاومة، مع استمرار الضغوط؛ يحدث الإنهاك، وقد تظهر بعض الاضطرابات النفسية (الاكتئاب)، الجسمية، النفسجسمية، اعتلال الصحة، نقص الأداء، نقص الدافعية 2 ، و يرى سيلبي أن الاحتراق النفسي قد يظهر في المرحلة الثالثة، أي مرحلة الإنهاك³.

و يمكن رصد النموذج في الشكل التالي:



الشكل (8) : مراحل الاستجابة للضغوط ومظاهرها

(Selye, 1956)

يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، كما أن الأعراض التي أشار إليها النموذج، والناجمة عن العجز عن مواجهة الضغوط؛ تقترب كثيراً من أعراض الاحتراق النفسي، والتي أطلق عليها سيلبي في نموذج "الإنهاك".

VIII. نظرية التحليل النفسي:

يعتبر الاحتراق النفسي سلوكاً دفاعياً، نوعاً من الهروب، و طريقة للتكيف، لهذا تعتبر نظرية التحليل النفسي الاحتراق النفسي جرحاً نرجسياً عميقاً، فاختيار الفرد لمهنة ذات طابع إنساني يساعد من خلالها الآخر قد يعود في الأصل إلى استعماله لميكانيزم دفاعي ألا و هو الإيثار، بمعنى الإخلاص للآخر و التقاني في خدمته، و هو ما يسمح للشخص بالهروب من الصراع. هذا الإيثار قد يكون نمطاً خاصاً من التكوين التفاعلي الذي يسمح له بتجنب العدوانية أو العدائية المكبوتة، كما قد يمثل له متعة و لذة، فالفرد يساعد الآخرين للحصول على لذة يرفضها لنفسه، لكن في المقابل يخرج بحالة من الرضا بفضل تماهيه في الأشخاص الذين قام بمساعدتهم. كما قد يكون هذا الإيثار مظهراً من مظاهر المازوشية؛ فالشخص يبحث عن التضحيات من وراء الإيثار، لكن تتعرض نظريته المثالية إلى المسّ بالسوء نتيجة مواجهته للواقع المهني: من هنا يظهر الاحتراق النفسي كنتيجة لفشل أو تصلب ميكانيزماته الدفاعية.

و على ذكر الميكانيزمات الدفاعية، فإنّ السخرية و التجرد من النواحي الشخصية لدى الفرد الذي يعاني من الاحتراق النفسي، يمكن أن يُفسّر على أنه نقيض فرط التماهي في بُعد يميّز المواقف

تجاه العميل في صورة المستفيد. و فرط التماهي هذا يدلّ على موقف الفرد الذي يتماهى كلياً في العميل المستفيد من خدماته، إلى درجة يصعب عليه أن يميّز بين ذاته و بين ذات العميل¹.

كما فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، و ذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للريغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق النفسي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها و حدوث فجوة بين الأنا و الآخر الذي تعلق به، و فقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها².

IX. النظرية السلوكية:

في ضوء عملية التعلم، تفسّر النظرية السلوكية الاحتراق النفسي على أنه سلوك غير سوي تعلّمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، (...) وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي، يسمى (Burnout)³، لأنّ مشاعر الفرد و أحاسيسه و إدراكاته تتأثر إلى حد كبير بهذه العوامل البيئية. ولما كان الاحتراق النفسي حالة داخلية مثل المشاعر و القلق و الأحاسيس، وغيرها ، فإن النظرية السلوكية تنظر للاحتراق النفسي على أساس أنه نتيجة لعوامل بيئية ، و على الفرد إذا ضبطت هذه العوامل ليتمكن من التحكم في الاحتراق النفسي ، لذلك ترفض هذه النظرية أن يعود سبب الاحتراق النفسي إلى تعامل الموظف مع عملائه فحسب، بل و إلى العوامل البيئية أو الضغوط التي يتعرض إليها⁴.

X. النظرية المعرفية:

¹ Olivier ANDLAUER (2008), *Op.cite*

² عمار الفريحات، وائل الرضي - مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون - مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24 (5) - الأردن - 2010

³ عمار الفريحات، وائل الرضي (2010) - المرجع نفسه

⁴ مالك الرشدان و نصر مقابلة - الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية و معرفة أثر بعض المتغيرات في مستوى الاحتراق النفسي - الأردن - 1995 - ص 26-27

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

وعليه فان النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئية في سلوكه أو في طرق تفكيره ، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط ، بل أضافت إليه أثر محددات السلوك و بشكل خاص الدافعية¹ وعليه فان الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية ، إذا كان إدراكه للموقف سلبيا وكانت دافعيته منخفضة² .

.XI. النظرية الوجودية :

أما النظرية الوجودية فتركز في تفسيرها للاحتراق النفسي على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهداف، مما يعرضه للاحتراق النفسي. لذلك فالعلاقة بين الاحتراق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ يمكن للاحتراق النفسي أن يؤدي لفقدان المعنى في حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي بالفرد إلى الاحتراق النفسي³.

.XII. نظرية الجشطت (أو المضمون الإدراكي):

تمثل النظرية الجشطتية أهمية كبيرة في عملية إدراك المثيرات الأمر الذي يجعلنا نستفيد من هذه النظرية وتوظيفها في إدراك الضغوط النفسية ، ويرى أصحاب هذه النظرية أن الإدراك العام سابق على التحليل والتعرف على الأجزاء. ومن الأسئلة التي يحاول الإجابة عليها أنصار النظرية الجشطتية هو التساؤل التالي: كيف يدرك الفرد الموقف الموجود فيه؟ وكيف يستجيب له في إطار معرفي؟

¹ أمانة موقار (2010) - المرجع السابق

² Cedoline, Anthony J.- Job burnout in public education: Symptoms, causes, and survival skills- Ed. Teachers College Press (New York)- 1982- p65

³ عمار الفريحات، وائل الرضي (2010) - المرجع السابق

يرى علماء النفس الجشطت أن إدراك الفرد للعناصر الموجودة في المجال الذي يوجد فيه وكذلك إدراكه للعلاقات التي تربط بين عناصر و أجزاء المجال من شأنه أن يؤدي بالكائن الحي إلى إعادة تنظيم المجال في صورة جديدة و هذا الكل أو هذه الصورة هي ما يفسره أصحاب النظرية بالتعلم الذي ينشأ عملية الاستبصار والذي يتضمن عمليتين من أهم العمليات العقلية التي يمارسها الفرد في موقف التعلم و إدراك العلاقات ¹.

والاستبصار عملية تتوقف على قدرة الفرد العقلية وعلى درجة نضوجه كما تحتاج إلى قدر من الخبرة السابقة و التي تساعد على فهم الموقف و إدراك عناصره . كما أن أهم ما يميز عملية الاستبصار هو إمكانية استخدام الحلول التي تعلمها الفرد عن طريق الاستبصار في مواجهة المواقف الجديدة ². ويمكن توظيف عملية الاستبصار في إدراك الضغوط النفسية وتحقيق ما يسمى الاستبصار بسمات الحدث الضاغط عن طريق محاولة الإدراك الكلي للحدث الضاغط وما يتضمنه من عناصر أو مكونات كادراك مسبباته و ظروف وقوعه و إدراك أهميته و دلالاته و معناه بالنسبة للفرد و ما يتضمنه من تأثيرات إيجابية أو سلبية و إدراك الحلول الملائمة للتعامل معه. و يؤدي الإدراك دوراً حيوياً في عملية إدراك الضغوط و حل المشكلات حيث تمثل وظيفة الإدراك المدخل الأساسي و الإطار الثابت الذي يؤدي إلى حل المشكلة أو يؤخر حلها، فالمفاهيم و المبادئ ما هي إلا صيغ معرفية تعلن عن الوصول إلى الحل الصحيح والطريق السليم لحل مشكله ما هو تحديد كيف يمكن إدراك هذه المشكلة و فهم متطلباتها وعندئذ سوف نجد الحل سريعاً .

ولذلك، فالمشكلات من وجهة نظر علماء الجشطت هي في الأساس مشكلات إدراكية تظهر إلى الوجود عندما يحدث للفرد توتر أو إجهاد نتيجة للتفاعل بين الإدراك وعوامل التذكّر عند التفكير بهدف حل مشكلة أو بهدف فحصها من زوايا مختلفة، و عند تقليب الأمور إزائها يبرز على السطح - في لحظة هي أقرب للحظة الفجائية- الحل الصحيح وفقاً لمبدأ الاستبصار ³.

¹ أنور محمد الشراوي - التعلم، نظريات، تطبيقات - مكتبة الانجلو المصرية - القاهرة - 1988

² رائدة حسن الحمر، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين، مذكرة بكالوريوس، كلية التربية، جامعة البحرين، 2006، ص24

³ عايش بن سمير معزي العنزي - علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض - رسالة ماجستير - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية- الرياض- السعودية- 2004

خلاصة الفصل:

بعد استعراض أهمّ النماذج و النظريات التي فسّرت مفهوم الاحتراق النفسي و الأسباب المؤدية إلى الإصابة به، يتبيّن لنا أن أغلب النماذج قد أشارت إلى أن الإنهاك هو آخر مراحل الإحساس بالضغط، كما أنه ينشأ نتيجة مجموعتين من الأسباب، إحداهما ترتبط بشخصية الفرد، والأخرى ترتبط ببيئة العمل ، و يرجع ذلك إلى اختلاف رؤاها و اختلاف الأطر النظرية التي تبنتها و ذلك تبعاً لأسس فسيولوجية ، نفسية أو اجتماعية أو تفاعلية ...

الفصل الرابع

الحالات الحدودية أو البينية
للاحتراق النفسى

هناك دائما احتمال وقوع التباس في التعرف على تناذر الإنهاك المهني وإمكانية الخلط بينه وبين اضطرابات نفسية أخرى، كالاكتئاب والقلق... الخ. فهذه الاضطرابات من شأنها أن تأخذ شكلا عياديا مشابه لحالة الإحترق النفسي. وبالتالي عند محاولة تشخيص تناذر الإنهاك المهني يتوجب الأخذ بعين الاعتبار كل الأبعاد بالإضافة إلى مجموع الأعراض الجسمية التي عادة ما تظهر في هذا التناذر، حيث أنه غالبا ما يشكل " تناذر التعب المزمن" بداية لظهور الإحترق النفسي، كما أن مجموع التظاهرات الجسمية لحالات الأم الظهر يمكنها هي الأخرى أن تكون مؤشرات أولية تسبق ظهور حالة الإحترق النفسي¹.

لهذا سنعرض خلال هذا الفصل، التشخيص الفارقي بين الإحترق النفسي و الحالات الحدودية له و التي قد تشترك معه في العديد من الأعراض و الأسباب، مما يحدث الخلط بينها و بينه. كما سنذكر في هذا الفصل صعوبة تشخيص متلازمة الإنهاك المهني و سنعرض أسباب ذلك.

1. إشكالية تصنيف وتشخيص الإحترق النفسي:

لا يوجد مبحث للأعراض خاص بالاحترق النفسي، إذ لم يشخص بشكل رسمي نظرا لعدم إدراجه ضمن التصنيفات الدولية للأمراض العقلية والنفسية²، حيث اعتبره بعض الكتاب على أنه اضطراب في التكيف و مدرج في (DSM-IV-TR) (الجمعية الأمريكية للأمراض العقلية و النفسية 1994)، إذ يعتبر ردّ فعل غير متكيف تتسبب فيه عدة عوامل ضاغطة نفسية-اجتماعية، ويظهر رد الفعل هذا في شكل استجابات تدوم ثلاثة (03) أشهر، تظهر مباشرة بعد تعرّض الفرد للعوامل الضاغطة، فيصاب عندها باضطراب في الوظيفة الاجتماعية أو المهنية و/أو يصبح يعيش معاناة كبيرة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن ردود أفعال الفرد هذه لا تتوافق مع العوامل الضاغطة التي تعرّض لها بل تكون استجابات مبالغ فيها.

¹ DELBROUCK M.(2003), *Op.Cite* -124

² CANOUI P., MAURANGES A., Le burn out. Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants. De l'analyse aux réponses, 3^e ed.. Ed. Masson, Paris 2004, p.107

وبالتالي يظهر أنه من غير المفيد محاولة اعتبار متلازمة الإنهاك المهني كفئة تشخيصية جديدة تنتمي للاضطرابات النفسية، فالدليل الإحصائي التشخيصي للأمراض النفسية والعقلية (DSM-IV) لم يتناول هذه متلازمة بشكل رسمي ضمن تصنيفاته، حيث كتب غرابثام (H. Grabtham) سنة 1986 يقول: "...عند الحديث والتعامل مع حالة الاحتراق النفسي فإننا سنواجه حقيقتين مختلفتين: فإما أن يتم تشخيص هذه المتلازمة عن طريق الخطأ فنعتبر أنه حالة إحتراق نفسي في حين أنه من الممكن أن تكون الحالة المقدمة أمامنا تعبر عن اضطراب نفسي آخر (مثل تناذر القلق، تناذر قلق-اكتئابي، تناذر اكتئابي، اضطرابات الشخصية...)، (...). وإما أن يكون تشخيص حالة الإحتراق النفسي صحيحا، إلا أننا سنجد صعوبة في تقديم التدخل العلاجي الملائم نظرا لنقص الوسائل والطرق العلاجية الخاصة به..."¹.

و عليه، فإننا نلاحظ أن هناك الكثير من أعراض الاحتراق النفسي التي تدفعنا في نفس الوقت إلى اقتراح تشخيص آخر مختلف، نظرا لأن هذه المتلازمة لا تنتمي لفئة تشخيصية معينة، لكن إذا توجب الأمر إدراج حالة الاحتراق النفسي ضمن فئة تشخيصية معينة فإننا نفضل اعتباره أحد اضطرابات التكيف، ومنه يكون من الممكن التعامل مع هذه المتلازمة كشكل عيادي لاضطراب التكيف.

فمتلازمة الإنهاك المهني لا تعتبر كفئة تشخيصية ولكن كتشخيص لحالة عيادية بهدف تفريقها عن الاضطرابات الأخرى و استبعاد الحالات المشابهة لها عياديا، فهو بمثابة عملية تتطلب الوصف والتحديد بشكل واضح، عندها فقط يكون بإمكاننا التعرف على الاضطراب الذي يختفي وراء هذه العملية، فإما أن يكون اضطرابا نفسيا مرضيا، أو أن يكون عبارة عن اضطراب في التكيف يعود إلى عوامل متعددة: شخصية، بين شخصية و/أو تنظيمية (مرتبطة ببيئة العمل)².

II. الكاروشي (Karōshi):

الكاروشي (過勞死)، و هو لفظ ياباني مكون من قسمين: Karō ويعني الموت، و shi وتعني تعب في العمل. و اللفظ Karōshi يعني " الموت من شدة العمل " أو " الموت فجأة جراء الإجهاد

¹ أمانة موقار (2010)، المرجع السابق

² Pierre CANOUI , Aline MAURANGES , Anne FLORENTIN , Isabelle LESAGE, Le burn out à l'hôpital : Le syndrome de l'épuisement professionnel. 4e édition. Paris . Masson, 2008. 240 pges

العصبي" ، و هو يشبه بكثير الاحتراق النفسي، لكنه مرتبط أكثر بأوقات العمل المبالغ فيها. ففي سنة 1969 ظهرت أول حالة للكاروشي في اليابان -أين يعمل الفرد النموذجي 24سا /24سا، و كان شابا عمره 29 سنة، كان يعمل في قسم الشحن بإحدى الصحف اليابانية الكبرى حيث توفي بسكتة قلبية في مكان عمله. و تعود أسباب وفاته إلى عبء العمل الزائد (ساعات العمل الطويلة، العمل الفكري المتواصل)، حيث قام كلّ من Uehata و Tajiri، Hosokawa و هم ثلاثة أطباء يابانيين- قاموا بإعطاء وصف دقيق لهذه المتلازمة، والتي أطلقوا عليها اسم Karōshi. كان ذلك سنة 1982¹.

و ترجع أسباب الموت من شدة العمل إلى : ارتفاع خطير في ضغط الدم الشرياني، نزيف دماغي و تحت عنكبوتي، انسداد دماغي و إنسداد عضلة القلب، و قد أحصى المجلس الوطني للدفاع عن ضحايا الكاروشي في اليابان ما يصل إلى 10.000 حالة وفاة في السنة². و بين أبريل 2005 و مارس 2006 ، تمّ حصر أكثر من 157 حالة وفاة بسبب الانتحار أو بالإصابة بأزمة قلبية، و 173 شخص مصابين بأمراض خطيرة، ليكون المجموع 330 ضحية الكاروشي (+12.2٪ خلال الأشهر الـ 12 السابقة) و هو رقم قياسي³ ..

III. الاحتراق النفسي و الضغط النفسي :

في العديد من التعريفات، يعتبر الاحتراق النفسي كاستجابة للضغط المزمن. لكن نتساءل : ما نوع الصلة أو العلاقة بينهما ؟ و هل هناك اتصالية بين هذين الظاهرتين او بالعكس يجب التمييز بينهما ؟. كلما تحدثنا عن الاحتراق النفسي فإننا ضمناً نشير إلى الضغط النفسي، حيث يصعب جدا التفريق بين هذين المفهومين فكلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي و البدني. فغالباً ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت، ويشعر كما لو كان محترقاً نفسياً، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور، فقد يكون الضغط داخلياً أو خارجياً، وقد يكون طويلاً أو قصيراً، وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه. أما

¹ Evelyne JOSSE (2008)- *Op.Cite*

² DELBROUCK M. (2003), *Op.Cite*- p.93

³ [http://fr.wikipedia.org/wiki/Karoschi/..](http://fr.wikipedia.org/wiki/Karoschi/)

الاحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغط النفسية، وبمصادر وعوامل أخرى؛ وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سبباً في الاحتراق النفسي؛ إذا ما استمر، ولم يستطع الفرد التغلب عليه.

- **النقاط المشتركة :** غالباً ما يشترك الضغط النفسي مع الاحتراق النفسي في نفس الاسباب، فالضغط الذي يشعر به الفرد ينتج عنه دواعي و متطلبات يفرضها موقف أو وضعية معينة، لكن في المقابل يجد الفرد نفسه عاجزاً عن الاستجابة لها.
- **نقاط الاختلاف :** يرتبط مفهوم الاحتراق النفسي بالمجال المهني و بمحيط العمل، بينما يدل الضغط النفسي على الشعور بالتوتر في مختلف مراحل الحياة . ثم أن الاحتراق النفسي لا ينحصر فقط في الشعور بالتوتر المرتبط بالضغط (الإنهاك الانفعالي) فقط لكن يأخذ بعين الاعتبار العلاقات ما بين الأفراد و التقييم الذاتي للعمل، مما يعني انه يتعدى بكثير مفهوم الضغط. هذا بالإضافة إلى انه قد يتم الشعور بالضغط النفسي في مواجهة أزمات حادة ، أما الاحتراق النفسي فيحدث نتيجة التعرض للضغط المزمن ولا يستقر إلا تدريجياً (من سنة إلى 05 سنوات)¹ ، حيث لا يستطيع الفرد التغلب عليه ، الشيء الذي يجعل الضغط النفسي سبباً في الاحتراق النفسي.

IV. الاحتراق النفسي و الاكتئاب :

قد يشعر الفرد و هو يعاني من الاحتراق النفسي ، ببعض الميل إلى الإحساس بالاكتئاب ، إذ كلما كانت مستويات الاحتراق النفسي عالية كلما زاد خطر الإصابة بالاكتئاب. إضافة إلى هذا، تكون معاناة شخص مكتئب أكبر منها عند شخص غير مكتئب أو عند شخص عاش الاكتئاب في مرحلة ما في الماضي² . و عموماً فإن الاحتراق النفسي و الاكتئاب يشتركان في شعور واحد ألا وهو الإجهاد الانفعالي³ .

¹ MANGEN Marie Hélène (2007)- *Op.Cite* - p. 43

² AHOLA K., HONKONEN T., ISOMETSÄ E. The relationship between job-related burnout and depressive disorders-results from the Finnish Health 2000 Study. *Journal of Affective Disorders*, 2005, 88, 1 p. 55-62

³ MANGEN Marie Hélène (2007)- *Op.Cite*- p.43-44

مع ذلك ، و خلال الفترة التي يكون فيها المهني مصابا بالاحترق النفسي، غالبا ما تقتصر مشاعر الاكتئاب على القطاع المهني، و لا تتعدى تلك المشاعر حدود المهنة لتنعكس على الحياة الخاصة للفرد إلا كان الشخص يعاني من مستوى عالي جدا من الاحتراق النفسي ، الشيء الذي يحوّل تلك الأحاسيس من مجرد مشاعر إلى شكل حقيقي للاكتئاب، حيث يعتبر بعض الكتاب والباحثين أن الإحترق النفسي هو أحد الأشكال العيادية للاكتئاب، فكل من الإحترق النفسي والاكتئاب يشتركان في عدة أوجه عيادية، خاصة فيما يتعلق بالأعراض غير المميزة للاحتراق النفسي (والتي سبق وصفها) : اضطرابات سيكوسوماتية (اضطرابات هضمية، آلام عضلية)، اضطرابات النوم، الإدمان (الكحول، المخدرات)... الخ. حيث أظهرت مجموعة من الدراسات أن الإحترق النفسي غالبا ما يكون مترافق مع اضطرابات الاكتئاب، كما أنه من الممكن أن يسبق أو يعقب ظهور الاكتئاب¹.

فمثلا، في سنة 1964، قام "Freudenberger" بوصف حالة الإحترق النفسي قائلا: " إن الشخص المصاب بهذه الحالة يبدو وكأنه يعاني من حالة اكتئاب"، إلا أنه تدارك ذلك في سنة 1980 حيث أكد على أن حالة الإحترق النفسي تختلف كليا عن اضطرابات الاكتئاب، فهي عادة ما تكون مقتصرة على الميدان المهني (وذلك نظرا لأن أعراضها تختفي و لا تظهر على الفرد عندما يكون بعيدا عن ميدان عمله)، إضافة إلى عدم شعور الفرد بمشاعر الذنب و التي عادة ما تكون مرافقة لاضطراب الاكتئاب و إنما نلاحظ شعوره بالغضب والسخط. لكن بالإمكان التعقيب على ما جاء به "Freudenberger"، حيث أن مجمل الملاحظات التي أشار إليها صحيحة إذا كان الإحترق النفسي في بدايته (بداية ظهوره)، لكن وبمرور الوقت ومع تطوّر متلازمة الاحتراق النفسي، ستصل إلى الشكل النهائي الذي سيؤثر عندها على كل ميادين حياة الفرد ، و سيظهر ذلك بأعراض جد مشابهة لأعراض الاكتئاب (العزلة، اللامبالاة، اضطرابات النوم، إنخفاض تقدير الذات، مع محاولات الانتحار في حالات نادرة).

أما فيما يخص غياب مشاعر الذنب، فإننا لا يمكن أن نركّز كثيرا على هذا المعيار، فغيابه لا يُعبّر بالضرورة عن إمكانية استبعاد الإصابة باضطراب الاكتئاب، هذا لأنه لا يُعدّ معيارا أساسيا

¹ CHAN LIN-CHANTEAU Sabrina. Le burnout des médecins généralistes libéraux de Tahiti. Thèse de médecine générale, Université Paris 5. 2006- p18

في تشخيص حالة الاكتئاب، و بالتالي فإن التمييز بين الإحترق النفسي والاكتئاب هو أمر يصعب تحقيقه¹.

أوجه التشابه :

- وجود مشاعر اكتئابية في حالة الإنهاك الانفعالي، وتظهر بالخصوص في الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي.

- ظهور الإضطرابات الجسمية عند الفرد من شأنه أن يدفعنا إلى وضع تشخيص لحالة اكتئاب مقنع أو اكتئاب أساسي.

كل هذه الأسباب دفعت ببعض المختصين في الطب النفسي إلى الاختلاف مع من سبقهم بقولهم أن التعامل مع الإحترق النفسي كشكل عيادي للاكتئاب، وأن كل من الإحترق النفسي والضغط النفسي المزمّن بإمكانهما تشكيل قاعدة حقيقية مهيئة لظهور الاكتئاب، هو إثبات على ضرورة ووجوب التمييز بينهما كحالتين مختلفتين نظرا لأن أحدهما من الممكن أن تسبق ظهور الأخرى أو تعقبها، و هذا يعني أنهما لا تعبّران عن الحالة نفسها².

أوجه الاختلاف:

- الإحترق النفسي يظهر نتيجة ضغط نفسي انفعالي مزمّن نتيجة ظروف وعوامل مهنية خارجية، أما الاكتئاب فله أصول داخلية بالدرجة الأولى إضافة إلى عوامل خارجية مفجرة لظهوره.

- الإحترق النفسي يتطور بشكل تدريجي ولا يتميز بتبدلات المزاج كما هو الحال بالنسبة للاكتئاب، مع العلم أن الإحترق النفسي يتطور في مدة تتراوح بين السنة وخمس سنوات.

- التظاهرات المعرفية السلبية للإحترق النفسي تكون عموما محدودة في مجال العمل، بينما في حالة الاكتئاب فهناك نوع من التثبيط (الكف) للنشاط وللتفكير والذي يمتد تأثيره على الحياة المهنية والشخصية على حد سواء.

¹ FRANCESCHI-CHAIX C, « Le syndrome de burnout. Etude clinique et implication en psychopathologie du travail », Recherche en soins infirmiers, XXXII, 1993. p. 37

² Pierre CANOUI , Aline MAURANGES , Anne FLORENTIN , Isabelle LESAGE (2008)- Op.Cite- p 27-28

-إن محاولة الفرد الابتعاد عن عمله (كأخذ عطلات مرضية) من شأنه أن يخفف من شدة حالة الإحترق النفسي، إلا أن الأمر لا ينطبق مع اضطراب الاكتئاب حيث لا تفيد العطلات وفترات الراحة في التقليل من حدته.

-إن تناول الشخص للأدوية النفسية والعلاجات الدوائية الأخرى من شأنه أن يخفف من حالة الاكتئاب، بعكس حالة الإحترق النفسي، حيث غالبا ما تكون هذه الأدوية قليلة الفعالية¹.

٧. الإحترق النفسي و اضطرابات القلق:

كما في حالة الاكتئاب، فقد يشكل الإحترق النفسي مهذا حقيقيا لظهور أعراض القلق النفسي، إلا انه يعتبر كسيرورة أكثر منه كمرض ، كما انه لا يطابق أي وصامة أو مرض عقلي .

و لأن الإحترق النفسي هو النتيجة التعرض الدائم و المستمر للضغط النفسي المزمن ، فانه قد يطور بعض الأفراد قد يطورون شعورا بالقلق النفسي و هذا بدلالة قدرتهم على التكيف مع الضغوطات التي يتكبدونها².

إن كل من القلق، الضغط النفسي، والإحترق النفسي عبارة عن حالات متشابهة وقريبة من بعضها البعض، إلى درجة أنه غالبا ما تستعمل هذه الكلمات (قلق، ضغط، إحترق نفسي) لوصف نفس الحالة النفسية، إلا أنه من الأكيد وجود اختلاف فيما بينها. فاضطرابات القلق معرفة كأحد الاضطرابات النفسية، لها أعراضها وتقنياتها العلاجية، وبالرغم من اشتراكها مع الضغط النفسي في بعض العناصر والمناطق إلا أنه يجب التأكيد على أن الضغط النفسي لا يعد اضطرابا نفسيا، فالآليات الفيزيولوجية والكيميائية الحيوية المعروفة لحد الآن والمتعلقة بحالة الضغط النفسي تختلف عن آليات القلق.

وأما بالنسبة للإحترق النفسي فمن شأنه أن يشكّل قاعدة مهيئة لظهور اضطراب القلق مثل ما هو الحال بالنسبة للاكتئاب، إلا أن الإحترق النفسي يعتبر في حد ذاته بمثابة سيرورة نفسية أكثر منه اضطراب، وباعتباره كرد فعل لحالة الضغط النفسي المزمن هذا لا يعني بالضرورة تطوره إلى

¹ CHAN LIN-CHANTEAU Sabrina (2006)- Op.Cite- p 18-19

² CANOUI P., MAURANGES A (2004). -Op.Cite - 228 p

اضطراب قلق، وإنما يتوقف هذا على الأفراد ويختلف باختلاف قدرتهم على التكيف مع الوضعيات التي يواجهونها.

VI. الاحتراق النفسي و الإعياء النفسي أي النوراستينيا (Neurasthénie):

سنة 1868 ، وصف الطبيب الأمراض العصبية الأمريكي جورج بيرد (George Beard) ظاهرة جديدة من ظواهر المجتمع و التي اسماها، "النوراستينيا" (Neurasthénie)، ووصفها بأنها خلل عصبي يحدث نتيجة ضغوط الحضارة العصرية و أساليب الحياة الحديثة، حيث أنها تمس بالخصوص المهنيين الذين يعملون عدة ساعات بدون انقطاع . كما نجد هذا الاضطراب غالبا في الطبقات الاجتماعية المترفة الذين يعيشون في الرفاهية.¹

و تتميز النوراستينيا بتعدد الأعراض غير المحددة و لا المميّزة و التي قد تكون ذات طابع نفسي أو جسمي²، فقد يشعر الفرد بوهن دائم في العضلات ، و باضطرابات وظيفية (هضمية، و في الغدد الصماء) و حسية (كالإحساس بالصداع ، و بآلام في العضلات) ، وبالشعور بالقلق، و بحالة من الشعور الدائم باليأس، مع الإحساس بالحزن ذو المنشأ النفسي³. و كل هذه الأوصاف قد تنطبق على الاحتراق النفسي غير أن هذا الأخير لا تعود الإصابة به إلى وجود خلل عصبي.. غير أن مفهوم "Neurasthénie" تغيّر عبر التاريخ، وأصبح لا ينتمي لميدان علم الأعصاب بل انضم إلى علم الأمراض العقلية والنفسية، فجنده في يومنا هذا مدرج في تصنيفات الأمراض العقلية والنفسية وبالضبط في التصنيف الدولي للأمراض (CIM-10) حيث يظهر ضمن الاضطرابات الجسمية (Troubles Somatoformes) تحت الرمز (F45) أو ضمن الاضطرابات العصابية أخرى تحت اسم متلازمة الإعياء ورمزه (F48)⁴.

لكننا اليوم نستطيع أن نميزه و بشكل أساسي عن الإحتراق النفسي على اعتبار إنه تابع للتشخيصات الأمراض العقلية وأن ظهوره غير مرتبط بميدان العمل⁵.

¹ MANGEN Marie Hélène (2007)- *Op.Cite*- p.44-45

² GOETZ C. Poor Beard!!: Charcot's internationalization of neurasthenia, the "American disease". American Academy of Neurology, 2001, 57, 3, p. 510-514

³ <http://www.med.univ-rennes1.fr/sisrai/dico/R736.html>

⁴ Olivier ANDLAUER (2008)- *Op.Cite*- p.20-21

⁵ MANGEN Marie Hélène (2007)- *Op.Cite*- p 43-45

VII. الاحتراق النفسي و عدم الرضا المهني :

يعدّ الاحتراق النفسي و عدم الرضا المهني كليّتان مختلفتان ، حيث يحتوي الأوّل الثاني، والعكس غير صحيح. فالرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء ، و هو أيضا مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم من تقدير للذات على وجه الخصوص. كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير¹.

أما عدم الرضا فيعرف على أنه تجربة سلبية يعيشها الفرد و تكون مرتبطة بالعمل، كما أن فقدان الشعور بالانجاز في العمل هو في حد ذاته مظهر من مظاهر عدم الرضا ، و عليه فإن عدم الرضا المهني مستبعد الإنهاك الانفعالي و بلادة المشاعر (اللاشخصانية في التعامل مع الآخر في علاقة مساعدة).

VIII. الاحتراق النفسي، جسدنة المرض (somatisation) ، و المرض النفسجسمي (psychosomatique) :

تحتلّ جسدنة المرض مكانة خاصة ضمن المؤشرات العيادية لمتلازمة الاحتراق النفسي، حيث يتكرّر ظهورها كثيرا عند الأفراد الذين يعانون من حالة الإستنفاد (L'épuisement)، إلا أن مؤشرات الجسدنة ليست خاصة بحالة الاحتراق النفسي ولا مميزة لها، فمن الممكن أن تكون حالة الإنهاك المهني خالية من مؤشرات الجسدنة المرض و أعراضه، كما أنه من المفيد معرفة أن إضرابات الجسدنة كثيرة التكرار والظهور في حالات الاحتراق النفسي.

¹ JOURDAN Thierry- Le Burn-out – Disponible sur : www.vetos-entraide.com/.../Le+burn-out+...+introduction.pdf –(Février 2003)

و جسدنة المرض هي مجموع من الاضطرابات تظهر في شكل أعراض جسمية متنوعة ومتغيرة بمرور الوقت، يعاني منها الفرد لعدة سنوات بالرغم من أنّ الفحوص و الكشف الطبية تشير إلى غياب أي إصابة أو تلف جسدي حقيقي، كما يمكن ترتبط أن مجموع أعراضها بأي جزء أو عضو من الجسم، و تكون عبارة عن أعراض خارجة عن سيطرة الفرد ، فأسبابها أساسا لا شعورية ، حيث نلاحظ غياب أي إصابة جسدية فعلية بعكس الاضطرابات السيكوسوماتية التي يكون فيها الاضطراب الجسدي متوافقا مع تلف حقيقي يتطور ويتأثر بالعوامل النفسية. لكن هذه العلامات أو الأعراض قد تكون ترجمة لمشاعر خاصة مثل إرادة البقاء و الوجود و مصاعب الحياة، خصوصا و أن هذه المظاهر و الأعراض ليست خاصة فقط بالاحترق النفسي. كما نشير أيضا إلى أن حالة الاحترق النفسي تختلف عن حالة تناذر توهم المرض (L'hypochondrie) حيث أن الفرد لا يعاني من مخاوف الإصابة بالمرض، وتختلف أيضا عن حالة متلازمة التحويل (Syndrome de conversion) ذلك لأن الفرد لا يعاني من إصابات في الوظيفة الجسدية¹.

خلاصة الفصل:

لقد تم إطلاق العديد من التسميات على ظاهرة الإنهاك في ميدان العمل، كما تنوّعت هذه التسميات و المصطلحات باختلاف لغات و ثقافات الدول حول العالم، لهذا كان لا بدّ من الإشارة إلى بعض الفروق الجوهرية بين الاحترق النفسي و بعض الأمراض التي تشترك معه في الأعراض مثل الاكتئاب ، الضغط النفسي.. و غيرهما، أو في الأسباب مثل الكاروشي، عدم الرضا المهني.. و غيرهما. و ما زاد من صعوبة التفريق بين الاحترق النفسي و بين تلك الاضطرابات هو صعوبة تشخيصه لعدم تصنيفه كاضطراب نفسي أو عقلي.

¹ Pierre CANOUÏ , Aline MAURANGES , Anne FLORENTIN , Isabelle LESAGE (2008)- *Op.Cite-* p28-30

الفصل الخامس

كيفية علاج الاحتراق النفسي

و الوقاية منه

تمهيد:

إن الاحتراق النفسي هو ظاهرة من الظواهر النفسية، وقد اعتدنا في مجال الاضطرابات النفسية أن يكون العلاج للعرض وليس للمرض، حيث أنه بزوال العرض يزول المرض، وهكذا بالنسبة لظاهرة الاحتراق النفسي، ولقد قام الباحثون بوضع استراتيجيات لمقاومة هذه الظاهرة . وسنعرض في هذا الفصل بعض طرق الوقاية من الاحتراق النفسي و أيضا سبل علاجه و التغلب عليه.

1. الوقاية من الاحتراق النفسي:

بالرغم من نقاط التشابه بين الاحتراق النفسي و بين المرحلة الأخيرة من الضغط النفسي الذي وصفه سليلي (Selye) ، إلا أن الاحتراق النفسي هو إصابة غير رجعية تسيير وفي اتجاه واحد لا ينعكس ، كما أن الضغط النفسي لا يتكون فقط من الاستجابات عفوية للتأثيرات غير المحددة للعوامل الضاغطة، بل تتدخل في ذلك أيضا عوامل أخرى . هكذا يسمح التقييم المعرفي للحالة وللمصادر المتاحة للمواجهة و التعرف على العوامل الكامنة للضغط النفسي ، و الدور الايجابي الذي يلعبه الدعم الاجتماعي..، كل هذا سيسمح بالنظر في كيفية استخدام وسائل الوقاية من الإصابة بالاحتراق النفسي، وتكون بالأحرى فعالة ليتمكن المصاب بالاحتراق النفسي من استحقاق نصيبه من الشفاء .

و على العموم تبقى الوسائل التي يمكنها أن تساعد المهنيّ على المعافاة من الاحتراق النفسي هي نفسها وسائل وقاية منه، إلا إذا ظهرت ظروف عمل جديدة تؤمن للمهني استقلالية أكثر، دعم تنظيمي أكبر و عملا أكثر فائدة و اهتماما.

و كما هي الأشكال الأخرى للضغط المهني ، فإننا نجد صنفان من وسائل الوقاية أو حتى التخفيف من حدة الاحتراق النفسي و تقليص عواقبه و تبعاته على التنظيم و على الفرد نفسه: الصنف الأول و يهتم بتعديل بيئة العمل ، أما الصنف الثاني ففيه يهتم بقدرات الفرد في مواجهة الضغط النفسي¹.

إن تقليص العوامل الضاغطة إلى المصدر يشكل الطريقة المباشرة و الأكثر نجاعة للتخفيف من الضغط النفسي داخل المنظمة . ففي الأدبيات التي عالجت موضوع تسيير الضغط النفسي ، أدرج هذا الصنف من التدخلات تحت اسم " الوقاية الأولية" لهذا لا يمكن أبدا التغلب أو التحكم

¹ R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT- *Op.Cite* - p37-38

بنجاعة في مشاكل الضغوط المهنية (و التي من بينها الاحتراق النفسي) إلا إذا وجد شعور واع بوجود الضغط النفسي في العمل، و رغبة و إرادة حقيقية في التغلب على الأسباب الأولى له .
و يمكن اقتراح الحلول التالية للوقاية في الاحتراق النفسي و ذلك من خلال محاولة تعديل بيئة العمل¹ :

- تعزيز مشاركة المهنيين في القرارات و توسيع العمل على دائرة المعلومات أثناء تبادلها.
 - تسهيل عملية تطوير الدعم الاجتماعي في جانب زملاء العمل الأكثر خبرة.
 - تحسين الإشراف في العمل مع تحديد أهداف العمل، المسؤوليات، الاختصاصات ،
والحقوق لمختلف الفئات المهنية .
 - تنظيم دورة للنشاطات بغرض توسيع الخبرة من خلال تكوين ملائم .
 - إعادة النظر في أعباء العمل و تنظيم العمل بهدف تقسيم النشاطات و المهام بطريقة
عادلة، مع تأمين دورة تكوينية خاصة لمجموعات صغيرة بهدف تحديد المستوى.
- أما الطريقة الأخرى التي تسمح بتقليل الضغط النفسي و الاحتراق النفسي فهي تنادي بتدخلات من أجل تحسين قدرات التكيف عند الفرد و ذلك من خلال تحفيز المجهود الفردي وصياغة أسلوب فردي للمواجهة، و ذلك بما يلي :
- اكتساب مهارات معرفية ، تعريف و تحسيس الفرد بطريقة تفكيره و الكشف عن
الإعوجاجات في مسار تقييم المواقف و اقتراح طرق مختلفة للتفكير، و مواقف جديدة،
مع إدخال نمط معرفي مختلف في الحالات التي تم اعتبارها مواقف ضاغطة.
 - تطبيق تقنيات معينة و محددة للارتخاء و لتسيير الوقت.
 - التدريب على " تلقح الضغط النفسي " « Stress Inoculation Training »²، وهي
تقنية جديدة تعلم كيفية مواجهة المواقف الضاغطة و ذلك بالتلقح " بالمضادات النفسية".
- و بالاعتماد على الاقتراحات السابقة، يُذكر أنه حصلت نتائج ايجابية مسّت على وجه التحديد المواقف السلبية، فحصل أن ارتفع تقدير الدّات عند الفرد ، و زادت ثقته بالنفس ، و زاد عنده مقدار الرضى المهني ، و انعكس ذلك إيجابا في تقييم المشرفين ، الزملاء ، و حتى الترقّيات...

¹ R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT- *Op.cite* - p37

² R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT- *Op.Cite*- - p38

حاليا هناك دراسات نادرة حول برامج التدخل على مستوى التنظيمات ، تعمل على فرض تسيير الضغط النفسي و من ثمّ تقدير النتائج¹.

و حسب بورك و ريشاردسون (Richardson A.M & Burke R.J)² ، ترجع أسباب التقصير في المصادقة على المقاييس المقترحة لمعالجة الاحتراق النفسي أساسا إلى غياب التمييز الواضح و التفريق بين مفهومي بالاحتراق النفسي و الضغط النفسي، و أيضا إلى غياب الموافقة على نموذج إيتيولوجي يبحث في أسباب هذا الاضطراب، و الاكتفاء بالميل إلى تركيز التدخلات على عدد محدد من العوامل و الأسباب المؤدية إلى هذا الاضطراب.

و إذا كان تركيز الأدبيات التي اعتنت "بتسيير و إدارة الاحتراق النفسي" تركيزا نسبيا في حد ذاته، فإنّ الحال أسوأ بالنسبة لموضوع الوقاية منه.

و بعيدا عما سبق ذكره حول تقليص الضغط النفسي إلى مصدره، فإنه لا توجد لا وصفات و لا مقاييس و لا أدوات علاج مصادق عليها من أجل الوقاية من الاحتراق النفسي..لهذا سيظل حقل التجربة حول البحث في الوقاية من هذه المتلازمة مفتوحا على مصراعيه أمام الباحثين.

II. كيفية التغلب على الاحتراق النفسي:

- 1.II. أساليب مواجهة المشكلات (Styles de Coping)

تعرف أساليب مواجهة المشكلات بأنها الأساليب التي تستخدم و توظف في التعامل مع المشكلات التي تواجه الفرد. و قد صنف كارفر و زملاؤه (Carver & al, 1989)³ أساليب مواجهة هذه إلى اثني عشرة (12) أسلوباً من أساليب مواجهة المشكلات، صنّفها مصطفى خليل (1993)⁴ إلى ثلاث (03) فئات هي : أساليب المواجهة ، أساليب التماس العون ، أساليب سلبية.

✓ تشمل أساليب المواجهة ما يلي:

- التعامل النشط (Coping Actif): اتخاذ إجراءات حاسمة للتخلص من المشكلة، وتعتمد على التعامل النشط، والمبادرة الفعّالة لحل المشكلة.

¹ R. FLORU ; J.C.CNOCKAERT- *Op.Cite*- - p38

² BURKE R.J., RICHARDSEN A.M. Stress, burnout, and health. (dans : Cooper Cary L. Handbook of stress, medicine and health, CRC Press- 2nd Ed. New York , 2004- p101-117.)

³ CARVER, C.S., SCHEIER, M.F. et WEINTRAUB, J.K.. Assessing coping strategies : a theoretically based approach. Journal of Personality and Social Psychology - 1989 - 267-283 Pges

⁴ مصطفى خليل الشراوي- علم الصحة النفسية- دار النهضة العربية - لبنان - بيروت- 1989 - 378 ص

- التخطيط (Planification) : وهو وضع خطة للخروج بحل للمشكلة.
- كبت الأنشطة المزاحمة (Suppression des Activités concurrentielles) : وذلك باستبعاد التفكير في المشاكل الأخرى، والتركيز على المشكلة الحالية، بمعنى عزل المشكلة عن باقي المشكلات؛ للتركيز فيها و العمل على حلها .
- التمهل و ضبط النفس (Coping de Retenue): بانتظار اللحظة المناسبة؛ لاتخاذ الإجراء المناسب لحل المشكلة.

✓ وتشمل أساليب التماس العون ما يلي:

- اللجوء إلى الدين Recours à la Religion : و ذلك بالتماس العون الإلهي؛ باللجوء إلى الله سبحانه وتعالى.
- الدعم الاجتماعي الأدائي Recherche de Soutien Social Performant : بمعنى التماس الدعم الاجتماعي؛ من خلال طلب المشاركة العملية من الآخرين.
- الدعم الاجتماعي العاطفي Chercher de Soutien Social Emotionnel : بالتماس المشاركة الوجدانية من الآخرين؛ لمشاركة مشاعر الفرد تجاه المشكلة.
- التماس التفريغ العاطفي Chercher la Décharge Emotionnelle : و هو الميل إلى التركيز على ما يمر به الفرد من محن وأحزان واعتلال في المزاج (طلباً في اكتساب عطف الآخرين).

✓ وتشمل أساليب السلبية:

- الإنكار Déni : بالتقرير برفض الاعتقاد بوجود الموقف الضاغط، أو محاولة التصرف؛ كما لو كان الموقف الضاغط شيئاً طبيعياً.
- التحرر الذهني Désengagement mental : بصرف النفس عن التفكير في المشكلة و ذلك بالانشغال بأعمال أخرى.
- التحرر السلوكي Désengagement comportemental : بصرف النفس عن الاستمرار في بذل الجهد لحل المشكلة.
- التقبل l'Acceptation : بتقبل الموقف الضاغط، والاستسلام للمشكلة.

- 2.11. كما يمكن الاعتماد على عدة طرق و نشاطات تنقسم إلى جزأين¹ :

فالأول هو إتباع مجموعة نشاطات وتقنيات وقائية أو علاجية تتمركز في أثرها حول محيط العمل، أما **الثاني** فهو مجموع النشاطات التي تستهدف الفرد و تركز عليه بالدرجة الأولى. فبالنسبة للنشاطات المتمركزة حول محيط العمل نجد أنها تهدف بالدرجة الأولى إلى الخفض من تأثير العوامل الضاغطة و يكون ذلك من خلال عدة طرق مثل زيادة عدد العمال في المنظمة، إعادة النظر في المهمات الموكلة للموظفين، العمل على دعم الفرد بواسطة تعزيز علاقته مع زملاء العمل، إضافة إلى تحسين عملية الإشراف على العمال و تكوين ما يعرف بمجموعات المحادثة (les groupes de paroles).

أما فيما يخص النشاطات المتمركزة حول الفرد، فتهدف إلى تحسين قدراته على التكيف مع مختلف الوضعيات و يكون ذلك بإعتماد تقنيات الإسترخاء، إدارة الوقت، و اللجوء إلى مختلف تقنيات العلاج النفسي (العلاج التحليلي أو العلاج المعرفي السلوكي على وجه الخصوص)، كما ينصح بعض الباحثين باللجوء إلى ممارسة النشاطات الرياضية. إلا أن معارفنا و معلوماتنا الحالية لا تشير إلى وجود طرق أو تقنيات علاجية خاصة بحالة الإنهاك المهني².

III. كيفية علاج الاحتراق النفسي:

- يقترح سونين (Soininen,1996) عدة طرق لمعالجة و منع الاحتراق النفسي منها³ :
 - التوقف عن إنكار المشكلة : على الشخص أن يعترف بوجود ضغوط جسدية و عقلية و انفعالية، و بأنه يعاني منها.
 - التخلص من التوتر اليومي : يجب على الشخص تحديد الأمور التي تزيد من التوتر و الضغط النفسي و العمل على إزالتها.

¹ Olivier ANDLAUER- *Op.Cite* - p. 20- 21

² Olivier ANDLAUER -*Ibid* - p.20-21

³ طلال حيدر طلال البديوي - درجة/الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان و أثر بعض المتغيرات في ذلك- رسالة ماجستير- قسم علم النفس التربوي- جامعة مؤتة , 2000- 103ص

- تعلم قول لا : وذلك عن طريق رفض الطلبات والأعمال الإضافية التي تكون على حساب وقتك وانفعالاتك.

- تعلم مسايرة النفس : ويعني ذلك التعامل مع الحياة بشكل وسطي ، حيث يتعرّف الشخص على إمكانياته وطاقاته ، ثم يبدأ بالتوازن فيما يخص العمل والمتعة والاسترخاء.

- العناية بالجسد : و يعني عدم تجاهل وجبات الطعام، أو إجهاد الجسد بالحمية القاسية أو تجاهل أوقات النوم.

- التخلص من القلق والخوف : وذلك بتقليل الوقت المخصص للقلق والالتفات إلى الحاجات الحقيقية.

- المحافظة على روح الدعابة: حيث أن الأشخاص المرحين أقل تعرضاً للاحتراق النفسي.

○ كما يرى الدكتور بيفرلي بوتير (Beverly Potter, 2005) - أستاذ علم النفس التوجيه والإرشاد بجامعة ستانفورد و سان فرانسيسكو بالوم.أ- ، يرى أن علاج الاحتراق النفسي يكمن في الآتي¹ :

. التحكم في الضغوط (الإجهاد): إنه من المهم جداً أن يعرف الفرد كيف يعمل جسمه ونفسيته، وكذلك معرفة المواقف التي تطلق الاستجابات المكبوتة لديه. إن هذا المفهوم يمكنه أن يستغل لرفع أو خفض التوتر لديه للمستوى الذي يحتاجه . إن القوة الشخصية تأتي من معرفة أنه وعلى الرغم من أن الفرد قد لا يحب المواقف الصعبة فإنه يستطيع معالجتها، إن هذه الأحاسيس تجعله يرقى لمستوى الأحداث ومعالجة الصعوبات بمهارة بدلاً من تجنب المواقف المشكّلة.

. إن الاسترخاء يسمح للجسم بالتجدد والراحة ، كما يهيئ الجسم للعمل على نحو أفضل ويوصله إلى العافية المنشودة ، إن الممارسة قادرة على أن تؤدي بأي شخص كي يتعلم كيف يستخدم الاسترخاء للسيطرة على الإجهاد . إن قوة الشخصية تزداد تبعاً للقدرة على الاسترخاء ، فمثلاً عندما يواجهنا موقف حرج فإننا نستطيع أن نحتفظ بنشاطنا إلى حد كبير يصل بنا إلى الذروة في الحيوية في العمل مما يبقى علينا أن يكون الفرد يقظاً ولديه

¹ BEVERLY A. Potter- Overcoming Job Burnout: How To Renew Enthusiasm For Work- Ed Ronin Publishing Ink- Oakland, California- 2005 – 338pages

المصادر التي ترسم له كيفية التعامل مع الموقف ، وإن الثقة لتنمو لأنه يعرف أنه يبقى بارد النظر عن الإثارة ، وعليه فإنه يشعر بقدر من التحكم في النفس بدلاً من العجز .

برمجة الأفكار : لعل الفرد يشعر أحياناً أنه قد فقد السيطرة على أحاسيسه فيصبح عندئذ ضحية التفكير الهارب ، ولا يدري كيف يكبح جماح أفكاره ، مما يجعله يستجيب لكل خاطرة تمر به . إن القوة الذاتية تكمن في أن يعرف الفرد كيف يتمكّن من تفرغ ذهنه من سلبيات اللغو.

استخدام لغة مُقنعة: وإذا تأمل الفرد تلك الإحباطات فسوف يكتشف أن التفكير السلبي والقلق هما اللذان يجعلانه يشعر بهذا الضعف ، عندئذ سيغدو عرضة لما يسمى بالاحتراق النفسي، وفي الحقيقة سيكون عرضة للدوران في دوامته الفاسدة ، وما أن يقع الناس ضحايا ذلك التفكير الضعيف حتى تراهم ينهلون المزيد والمزيد منه ، مما يعجل في بلوغهم مرحلة (الاحتراق) ، ولذلك فمن الضروري أن يتناغم الفرد مع تفكيره، فيتخذ نهجاً إصلاحياً إذا أحس أنه يميل إلى ذلك التفكير الضعيف ، وما يحتاج أن يفعله ليس إلا أن يستبدل تفكيره الضعيف هذا بتفكير قوي ، فإنه سيشعر بإحساس عظيم نابع من قوته الذاتية.

الإكثار من الضحك : عندما يشعر الفرد أنه يأخذ الأمور بجدية بالغة عليه بالضحك، فليفكر بالضحكة الخافتة ، وليكن لديه نظاماً خاصاً يتدرب فيه على اكتشاف المرح في المصائب . فإذا فعل ذلك فقد حافظ على سلامة جسده وعقله وسلامة قدرته الهائلة على الرؤية الصائبة، حيث أن روح المرح لديها طاقة كامنة تطلق مستويات عالية من الأندروفين و الكورتيزول تجعلنا نشعر بالتحسن والشفاء ، ويمكن أن يوفر الفرد فرصة الهروب من الضغوط ومنع حدوث نوبات قلبية والانهيال العصبي والميل للانتحار.

○ كما أشارت ويسكوف (P. E. Weiskopf, 1980) إلى مجموعة من وسائل منها¹ :

- أن يحدد المهني أهدافاً واقعية لنفسه و لعميله.
- أن يفوض بعض مسؤولياته وصلاحياته إلى الآخرين (زملائه مثلاً) حتى يخفف الضغط والحمل الوظيفي الملقى على عاتقه.
- تجنب الانعزال عن الزملاء والموظفين.

¹ يوسف غالب يوسف نجي -مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي الألعاب الرياضية الجماعية في الضفة الغربية- الجامعة الأردنية، عمان:

- البقاء بحالة عقلية متيقظة يعدّ من الأسباب المهمة لمنع الاحتراق النفسي.
- ممارسة الأنشطة الرياضية.
- المشاركة في البرامج المسلية وممارسة الهوايات التي تساهم في إزالة التوتر والقلق الذي يتراكم على مدار اليوم.

خلاصة الفصل:

إن من أهم العوامل التي تساعد على التخفيف من مشكلة الاحتراق النفسي هو معرفة النفس و ما تحتاج إليه، و إقامة علاقات متوازنة مع الأسرة و الأصدقاء، إذ لا بد من استعادة التوازن الداخلي و اعتبار المصالح الشخصية في أولوية الخيارات. وهذا أكثر ما أصرّ عليه ذوي الاختصاص ممن درسوا الاحتراق النفسي و تبعاته، و ممن حاولوا رسم الإطار الوقائي لهذه المتلازمة، مع الاعتراف بصعوبة علاجه إذا كان الاضطراب قد تأصّل في الفرد.

الفصل السادس

المُحَامِي

تمهيد

المُحاماة مهنة حرة ومستقلة تعمل على احترام حفظ حقوق الدفاع، و تساهم في تحقيق العدالة وتعمل على احترام مبدأ سيادة القانون و ضمان الدفاع عن حقوق المواطن و حرياته¹، إذ ترتبط بالحياة القانونية، كما تعيش في المحاكم وفي المجتمع. و يقع على المحامي واجب خماسي الأبعاد: واجبه نحو موكله، و واجبه نحو خصمه، و واجبه نحو المحكمة، و واجبه تجاه نفسه، و واجبه تجاه النظام القانوني في الدولة.

و المحاماة -كما يصفها المختصون- أجل مهنة في العالم، و هي أيضًا أشق مهنة في العالم، إذ أنها تفرض على المحامي أن يكرّس لها كل وقته ومجهوده، فلا تدع له وقتًا للراحة، فيبدأ دائمًا عمله مبكرًا ويقضي ساعات الصباح عادةً في أداء واجبه أمام مختلف المحاكم متنقلًا بين دار القضاء العالي و المحكمة العامة و المحاكم الابتدائية و محكمة القضاء الإداري فضلًا عن المحاكم والمجالس العسكرية و الشرعية و غيرها² .. هذا إذا كان محاميًا بوسط المدينة، أما إذا كان محاميًا بإحدى الدوائر أو البلديات، فإن عمله يكون أشقّ، إذ يقضي وقته في السفر بالقطارات والتنقل بالسيارات بين مقرّ المحكمة التي يعمل في دائرتها، و مقرّ المجلس الذي تُستأنف الأحكام أمامه والمراكز التي تقع فيها المحاكم الجزائية التابعة لها. فإذا عاد المحامي إلى منزله، تعيّن عليه أن يعود إلى مكتبه لاستقبال عملائه- حيث يقضي شطرًا من الليل في تفهّم ما يعرض عليه من مشكلات، و الإفتاء فيما يستشار فيه من منازعات، وتدوين ملاحظاته عما يعهد به إليه من قضايا، حتى إذا ما انتهى من هذا العمل بين التليفون و بعض العملاء ومساوماتهم - و لم يُستدع لحضور تحقيق أو جلسة صلح أو تحكيم - كان عليه أن يبدأ دراسة قضايا اليوم التالي و إعداد دفاعه فيها مستعينًا بالمراجع القانونية، كما أن عليه تحرير المذكرات في القضايا التي حُجزت للحكم والقضايا التي لا زالت في التحضير، و هو مضطر لتحريرها ومراجعتها لتقديمها في المواعيد المحددة لها، وإلا تعرّض للمسؤولية في حالة التأخير عن تقديم مذكرة في قضية محجوزة للحكم، و عرض موكله للحكم عليه بغرامة في حالة التأخير عن تقديم مذكرة في قضية معروضة على قاضي الموضوع، و الموكل لا يرحم و القاضي لا يُعذر، والمحامي فوق هذا و ذاك مسؤول أمام ضميره عن أداء واجبه على الوجه الأكمل، ولهذا فهو يقضي وقته باحثًا منقبًا، حتى إذا ما أتم عمله قضى

¹ المادة-1- القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

² المستشار التحكيمي طارق مجاهد العربي المحامي ، المحاماة أجمل مهنة في العالم ، مجلة المحاماة ، العدد الثالث السنة الثالثة والثلاثون، مصر، القاهرة، ص547

ما بقي من وقته يستعرض أعمال اليوم ويفكر في مشكلات الغد

هذا موجز للعمل اليومي للمحامي، و مع ذلك فكثيراً ما تقابل مجهوداته و تضحياته بالجحود من جانب الموكلين الذين ما إن يكسبوا قضاياهم حتى يتنكروا لمحاميهم بعد أن حصل لهم على حقوقهم المهضومة ! لذلك كانت المحاماة من أشق المهن وأكثرها إرهاقاً للعقل والجسم والأعصاب.

صحيح أنّ المحامي ينعم بشيء من الاستقلالية والحرية، و قد يصيب بعض الجاه و المكسب، لكن ذلك يكون دائماً على حساب راحته وصحته و أعصابه، وأحياناً يدفع المحامي ثمناً لتلك الحرية وذلك الجاه حياته نفسها¹.

1. نشأة مهنة المحاماة:

نشأت مهنة المحاماة منذ فجر التاريخ، فقد وُجد عند المصريين القدماء منذ عام 2778 قبل الميلاد، جماعة من أهل العلم، يُسدون المشورة للمتخاصمين، و كان الكهنة يقومون بكتابة المذكرات نيابة عن الخصوم الذين لا يجيدون القراءة والكتابة حين كانت المرافعة الشفوية ممنوعة. وعند السومريين القدماء وفي عهد حمورابي عام 1750 قبل الميلاد، كان لكل خصم في خصومة مدنية أو جنائية حق توكيل غيره للمطالبة بحقه أو براءته.

و كلمة محامي باليونانية (Παράκλητος - Paraklētōs) اسم مفعول، وتعني في أصلها اللغويّ "المستعان به" ، وهذا المعنى القانوني الفني هو الغالب في الاستخدام، وتقابله كلمة "محامٍ" أو "مستشار" أو "وكيل دعاوي"، كما استخدمت بمعنى شفيع أو وسيط أو مُعين.

وتعني الكلمة، في معناها العام، في الكتابات الأدبية الكلاسيكية اليونانية قبل الميلاد؛ "شخص يُستدعي للمساعدة، يُستدعي ليقدم مساعدة، بمعنى مساعد في المحكمة، أي "محامٍ" قانوني أو مستشار للدفاع، كما استخدمت بصيغة المبني للمجهول بمعنى "مُستدعي"².

و يرجع أول استعمال لمصطلح (advocate) أو (avocat) -بمعناه (من يستنجد به الناس)- إلى عهد السيناتور الروماني ماركوس تيليو سيشرون (Marcus Tullius Cicero) والمدعو (Cicéron) عام 43 قبل الميلاد، وكان مضمونه (صديق يساعد ويعضد المتهم بحضوره محاكمته). و أصبح يستخدم هذا الاصطلاح بمعناه الحديث (المحامي) في عصر الإمبراطورية الإغريقية الأولى (δικηγόρος-dikigóros)، عن طريق ما أسموه بخطباء الدعوى. أما

¹ المستشار التحكيمي طارق مجاهد العربي المحامي ، المرجع السابق، ص547.

² [http://ar.jurispedia.org/index.php/محاماة_\(gr\)](http://ar.jurispedia.org/index.php/محاماة_(gr))

الرومان فقد عرفها سنة 450 قبل الميلاد عند صدور القانون الروماني الذي أعطى الحق باختيار المحامي بعد أن تحققت المساواة بين الأشراف و العامة¹.

II. تعريف المحامي

المحامي في اللغة هو المدافع، مأخوذ من الفعل حامى فيقال: حامى الرجل عن ولده أي دافع عنه . أما في الاصطلاح فهو شخص خوله النظام القانوني لمساعدة العدالة عن طريق تقديم المشورة القانونية للأفراد والتمثيل الإجرائي للمتقاضين والدفاع عن حقوقهم وحررياتهم أمام القضاء²، سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو اعتباريين أي معنويين.

و المحامي رجل قانون، و هو جزء من منظمة مهنية معروفة باسم نقابة المحامين، مسجل بجدول المحامين فيها (هذا الجدول يشتمل على ألقاب المحامين وأسمائهم و تاريخ تسجيلهم وأداء اليمين³ و محل إقامتهم، و يكون التنظيم حسب ترتيب الأقدمية و صفة نقيب المحامين أو نقيب سابق للمحامين، كما يتضمن قائمة الذين قُبلوا في نظام التدريب)، و يكون قد أنهى مدة تربّصه لدى محامٍ آخر معتمد لدى المحكمة العليا.

و هو وكيل، عليه بالدفاع عن مصالح موكله في حالة وجود دعوة قضائية بين الموكل وأحد الخصوم -سواء كانت مدنية، جزائية، ...-، و يجب أن يكون ملماً بجميع الإجراءات القانونية من يوم رفع الدعوى إلى يوم تنفيذ الحكم، بما في ذلك تحرير العرائض القانونية، المرافعات، احترام آجال مُختلف أوجه الطعن، تقديم الاستشارات القانونية، ... الخ

III. شروط الانتساب إلى سلك المحامين:

يحق لكلّ من توفرت فيه الشروط التالية أن يسجل نفسه في جدول منظمة المحامين⁴ :

1. أن يكون جزائري الجنسية مع مراعاة الاتفاقيات القضائية.

2. أن يكون عمره 23 سنة على الأقل.

¹ عصام عبد الواحد نعمان، مهنة المحاماة بين الواقع والقانون، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر القضائي الأول م/ الحديدية ، <http://www.lawyers-gate.com/vb/threads/13> -مهنة-المحاماة-بين-الواقع-والقانون)

² عصام عبد الواحد نعمان، المرجع نفسه

³ راجع نص اليمين القانونية في الصفحة الموالية (المادة 13 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .)

⁴ المادة 9 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

3. أن يكون حائزا على شهادة الليسانس في الحقوق أو الليسانس في الشريعة الإسلامية عند معادلتها أو دكتوراه دولة في الحقوق.

4. أن يكون حائزا شهادة الكفاءة لمهنة المحاماة طبقا للمادة 10 من هذا القانون .

5. أن يكون متمتعا بحقوقه السياسية و المدنية.

6. أن لا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة مخلة بالشرف.

7. أن لا يكون قد سلك سلوك معاديا لثورة أول نوفمبر 1954.

8. أن تسمح حالته الصحية بممارسة المهنة.

9. أن يكون ذا سلوك حسن.

(...) تحدث شهادة الكفاءة لمهنة المحاماة على مستوى جميع معاهد الحقوق للذين يختارون هذه المهنة. تدوم الدراسة سنة جامعية واحدة، و تكون على شكل دروس و محاضرات و تمارين تطبيقية. يتم التسجيل في بداية كل سنة دراسية للراغبين بدون مسابقة أو اختبار. و تنتهي الدراسة بامتحان عادي، تسلم على إثره للناجحين شهادة الكفاءة لمهنة المحاماة. يحدد التنظيم المشترك بين وزير العدل ، والوزير المكلف بالجامعات طرق التدريس و البرامج المقررة¹. بعد ذلك يؤدي اليمين القانونية التالي نصّها: " أقسم بالله العلي العظيم أن أؤدي أعمالي بأمانة وشرف، وأن أحافظ على سر المهنة و تقاليدها وأهدافها النبيلة، وأن أحترم القوانين"².

كما لا يجوز لأيّ كان أن يتخذ لنفسه لقب محام إن لم يكن مسجلا في جدول منظمة المحامين وذلك تحت طائلة العقوبات المنصوص عليها في المادة 243 من قانون العقوبات³ ، ولا يجوز له أن يتخذ مكتبا آخر بأي عنوان كان ، و لا يمكنه أن يرفع أمام تشكيلة قضائية يمارس فيها زوجه أو قريبه أو صهره إلى الدرجة الثانية بصفة قاض⁴.

IV. مهام المحامي:

¹ المادة 10 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

² المادة 13 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

³ المادة 7 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

⁴ المادة 8 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

يقدم المحامي النصائح والاستشارات القانونية و مساعدة و تمثيل الخصوم و ضمان الدفاع عنهم،
فله حق الاطلاع على الملفات السرية لدى موظفي المحكمة الابتدائية، أو المجلس القضائي، أو
المحكمة العليا، أو المؤسسة العقابية (حيث أنه في الـ 05 سنوات الأولى يكون معتمدا لدى
المجلس القضائي فيستعمل طرق الطعن العادية –الاستئناف، المعارضة–، بعد ذلك يصبح معتمدا
لدى المحكمة العليا فيستعمل طرق الطعن غير العادية –الطعن بالنقض، إلتماس إعادة النظر –)
له أن يقوم بكل طعن و أن يدفع أو يقبض كل مبلغ مع الإبراء و أن يعطي الموافقة أو إقرارا
برفع الحجز، و بصفة عامة أن يقوم بسائر الأعمال بما في ذلك التنازل والاعتراف بحق من
الحقوق. يسعى لتعجيل إجراء تنفيذ قرارات العدالة، و لهذا الغرض يجوز له إبرام كل العقود و
يقوم بالشكليات الضرورية لهذه الغاية، و يعفى من تقديم أي سند توكيل¹.

يمكن للمحامي المسجل في جدول المنظمة (...) أن يمارس مهنته عبر التراب الوطني لدى جميع
الجهات القضائية و الهيئات القضائية و الإدارية و التأديبية ما عدا ما نصت عليه أحكام خاصة².
كما يجوز للمحامي التابع لمنظمة أجنبية –مع مراعاة أحكام الاتفاقيات الدولية و تقاليد المهنة–، أن
يساعد ويدافع و ينوب عن الخصوم لدى جهة قضائية جزائرية بعد أن يرخص له خصيصا بذلك
من نقيب المحامين المختص إقليميا و بعد أن يختار مقره في مكتب محام يمارس في دائرة
اختصاص المجلس القضائي (...) ³.

v. المحامون و الاحتراق النفسي:

ليس الاحتراق النفسي بظاهرة نادرة عند المحامين، بل كلّ ما في الأمر أنه لا توجد إحصائيات
دقيقة عن ذلك، و السبب أنه من جهة لم يتم أبدا دراسة الظاهرة عند فئة المحامين، و من جهة
أخرى أنّ التشخيص غالبا ما يكون خاطئا. بالإضافة إلى هذا، نجد أنه من الصعب على المحامي
الذي يمتن مهنة يكون فيها السيطرة و التحكم في الذات كبيرا، من الصعب عليه أن يعترف أنه
مرهق نفسيا و بأنه قد فقد السيطرة على نفسه و على مخرجات مهنته. فمن البديهي أن نقول أنّ
المحاميين يواجهون كل يوم من ضغوطات ما لا تعرفها المهن الأخرى، خصوصا المحامين

¹ المادة 4 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

² المادة 5 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

³ المادة 6 من القانون رقم 91-04 مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 8 يناير سنة 1991 يتضمن تنظيم مهنة المحاماة .

المبتدئين و الذين يمتلكون حسًا إدراكيًا غير عادي بالالتزام، لا اعتقادهم بضرورة الوصول و تحقيق أهدافهم مهما كلف الأمر ، مع ضرورة الاحتفاظ بزمام السيطرة على الأمور كلّها ¹.

لا بدّ من الإشارة إلى أن مُتطلبات مهنة المحاماة تمارس ضغطًا أكبر على المحامين، و تتمثل في: ضيق الوقت، عبء العمل، المنافسة، ضرورة مواكبة مجموعة واسعة من المواضيع القانونية، ضرورة المحافظة على التوازن بين الحياة الشخصية و الالتزامات المهنية، هذا بالإضافة إلى التعامل مع الأشخاص ذوي الطّبوع الحادة و الصعبة.

و ثمة وجود عامل آخر يساهم في الاحتراق النفسي لدى المحامين: غالبًا ما يتعرّض المحامي إلى مواقف صعبة و تجارب صراع الأدوار و غموضها و تضاربها، فمثلا قد يجد المحامي نفسه مجبرًا على جرح أحاسيس بعض الخصوم و إيذاء مشاعرهم و ذلك خلال مرافعاته، مع واجب التحفظ و احترام الخصوم كما هو معروف و مُتداول في أعراف المهنة، أو قد يجد نفسه مجبرًا على إثارة صدام متعلق بوقائع مادية أو قانونية يُجابه بها رجال القضاء (قاضي، وكيل الجمهورية أو قاضي التحقيق) ، أو بكلّ بساطة قد يجد المحامي نفسه يدافع عن موكل يعرف حسن سيره لكن تأتي نتائج قضيته غير منصفة و في غير صالحه...إلى غير ذلك، هذا بالإضافة إلى الكثير من العراقيل البيروقراطية التي كثيرا ما يتعرض لها المحامي أثناء ممارسة مهامه.

بالإضافة إلى هذه العوامل الخارجية، هناك العديد من الخصائص الشخصية لدى المحامي التي تجعله لا يتحمّل عبء مهنته و متطلّباتها..أهمّ هذه الخصائص : الكمالية (Perfectionnisme) . ولأن القانون يتطلّب تحليلًا موضوعيًا و منطقيًا ، مع الاهتمام بالتفاصيل ، فإنّ مهنة المحاماة تجذب الباحثين نحو الكمال..و هم أشخاص يعيشون تحت ظل القاعدة التالية: "إن لم أُوَدِّي عملا جيدا معتمدا على أدقّ التفاصيل فسوف أفشل.." ²

فأمثالهم من الباحثين عن الكمال يميلون أكثر إلى الإدمان على العمل، و غالبًا ما يُنظر إليهم بوصفهم أشخاص جامدون، لا يحتملون أي تغيير مهما كان نوعه، و لديهم هاجس كبير في السيطرة رغم اقتناعهم بعدم تحكّمهم فيها. من هنا تأتي فكرة استحالة الوصول إلى الكمال و أنه لا يمكن تحقيقه مهما كان سعيهم حثيثًا، لأن ذلك قد يسبّب الإحباط و عدم الرضا الدائمين.

¹ Sophie Bernard- Épuisement professionnel : Quand le travail rend malade - Journal du Barreau, Volume 33 - numéro 2, Québec - Canada, 1er février 2001 (Disponible sur : <http://www.barreau.qc.ca/publications/journal/vol33/no2/epuisement.html>)

² Amiram Elwork- A lawyer's guide to dealing with burnout: Does burnout mean i should leave my job or the law together- (Disponible sur : <http://www.lawyerswithdepression.com/dealingwithburnout.asp>)

وهناك سبب آخر يصيب بعض المحامين من ذوي الخبرة المهنية بالاحترق النفسي، و هي أنّ قيمهم الأساسية لا تتماشى مع سلوكهم الخاصّ، فأحياناً، تعكس هذه المشكلة الصّراع النفسيّ الداخليّ، و في أحيان أخرى هو صراع بين قيم المحامي و قيم المنظمة التي يعمل فيها¹ مما يبعث فيه مشاعر الذنب و عدم الرضا بصفة مزمنة.

خلاصة الفصل:

قد يخطئ من يظن أن مؤهلات المحامي هي فقط الحصول على ليسانس أو الدكتوراه في القانون، كما يخطئ من يعتقد أن مهنة المحامي هي مجرد الكلام، أو أن دراساته قاصرة على كتب القانون، فالمحامي يجب أن تستمر دراساته يومياً طوال حياته، و تتناول -إلى جانب كتب القانون و الموسوعات العلمية والقضائية- كتب الأدب و التاريخ و الفلسفة و المنطق و الاجتماع والاقتصاد و علم النفس. بل إن عمل المحامي يحتاج إلى ثقافة متنوعة متجددة واطلاع شامل دائم على مختلف العلوم والفنون حتى يستطيع الاضطلاع بمهمة الدفاع في القضايا المختلفة التي يوكل إليه أمرها من مدنية و تجارية و جنائية و عسكرية و سياسية و إدارية و تأديبية و ضرائبية... الخ، فإن لم يكن المحامي مطلعاً على شتى العلوم والفنون ومختلف القوانين والقرارات و أحدث الأحكام، في كل فرع من تلك الفروع، فإنه يجد نفسه عاجزاً عن القيام بواجبه فيما يُعرض عليه يومياً من مشكلات، و ما قد يواجهه أمام المحاكم من مناقشة الفئيين من الخبراء والتعليق على آرائهم².

ومن أبلغ ما قيل في وصف المحاماة وتقديرها، ما قاله دوجيسو (De Jissot) رئيس مجلس القضاء الأعلى بفرنسا في عهد لويس الخامس عشر: "المحاماة عريقة كالقضاء، مجيدة كالفضيلة، ضرورية كالعدالة، هي المهنة التي يندمج فيها السعي إلى الثروة مع أداء الواجب، حيث الجدارة والجاه لا ينفصلان، المحامي يكرس حياته لخدمة الجمهور دون أن يكون عبداً له، و مهنة المحاماة تجعل المرء نبيلاً بغير ولادة، غنياً بلا مال ربيعاً من غير حاجة إلى لقب، سعيداً بغير ثروة"^{3 4}.

¹ Amiram Elwork, *Ibid*

² المستشار التحكيمي طارق مجاهد العربي المحامي، المرجع السابق، ص547

³ Henri ROBERT, *L'avocat*, Edition Hachette, Paris, 1923, 129p

⁴ Jean APPLETON, *Traité de la profession d'avocat : (Organisation-règles et usages-technique professionnelle)*, Edition Dalloz, Paris, 1923, p21

وفي الحق أنه ليس بين المهن ما يسمو على المحاماة شرفاً وجلالاً، ولا ما يدانيتها تضحية ومجداً، ذلك أن رسالتها هي تحقيق العدالة بالوقوف إلى جانب المظلوم والأخذ بناصر الضعيف، والدفاع عن شرف الأفراد وحياتهم وحررياتهم وأموالهم، والمحامي يقوم بإسداء النصيحة للكبير، كما أنه القِيم الطبيعي على الصغير، يلجأ إليه الأغنياء والفقراء على السواء، ومن عملائه الأمراء والعظماء، يضحى بوقته وصحته وأحياناً بحياته في الدفاع عن متهم بريء أو ضعيف مهضوم الحق¹.

لكن يبقى الخلود لكلمة فولتير (Voltaire) الشهيرة التي جاء فيها : (كنت أتمنى أن أكون محامياً، لأن المحاماة أجمل مهنة في العالم)².

¹ عصام عبد الواحد نعمان، المرجع السابق

² المستشار التحكيمي طارق مجاهد العربي المحامي ، المرجع السابق، ص547



الجانبة التطبيقية

الفصل السابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

بعد عرضنا - في القسم النظري- لأهم العناصر التي تشرح معنى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة، وأهم النظريات و النماذج التي عنت بهذا الموضوع، و بعد الكشف عن أسبابه وأعراضه والأشكال التي يظهر بها، و كلّ ما يميّزه عن باقي الاضطرابات التي تشترك معه في بعض الخصائص و الأعراض، و بعد تقديم أهمّ ما تعلّق بهذا الاضطراب، و التعريف بالمحامين موضوع الدراسة، سنعرض في هذا الجانب التطبيقي من دراستنا، الإجراءات المنهجية للدراسة، كما سنشير إلى الحدود التي سطرّت لهذه الدراسة من اختيارنا للعينة كحد بشري عارضين أهم خصائصها، إلى عرض الحدود الزمنية و المكانية لها، مع وصف أدواتها وإجراءاتها ومختلف الطرق الإحصائية التي ساعدت على التحقّق التجريبي من الفرضيات المطروحة لها.

1. الدراسة الاستطلاعية:

من منهجية البحث أن تسبق الدراسة الأساسية دراسة استطلاعية و ذلك بغرض إيجاد الصياغة النهائية للفرضيات و تحديد أدوات الدراسة و التأكّد من مدى تغطية فقراتها لمتغيرات و جوانب البحث من خلال الدراسات السابقة و اختبار صدقها و ثباتها، كما يتم بها تحديد العينة التي تتم عليها التجربة البحثية، و ضبط أداة البحث بعد تطبيقها عليها و تحليل نتائجها إحصائياً.

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- إيجاد الصياغة النهائية لفرضيات الدراسة.
- تحديد أداة الدراسة لقياس مستويات الاحتراق النفسي.
- تحديد الصعوبات المتعلقة بفهم الفقرات و الصياغة اللغوية من أجل تبسيطها أو إعادة صياغتها لتصبح مفهومة لأفراد العينة.
- تحديد العينة التي تتناسب و متطلبات البحث.

2. المعاينة و مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

- المعاينة:

و يقصد بها طريقة اختيار العينة، و التي تمت في هذه المرحلة من البحث في مقر محكمة تلمسان في الفترات الصباحية من أيام الأسبوع (عدا العطل الأسبوعية) حيث يلتقي المحامون بين الجلسات إذ يأتون من كافة أرجاء الولاية و من مناطق جغرافية مختلفة، مما جعل اتصالنا بهم يسيرا.

- مواصفات العينة و خصائصها:

تكوّنت عينة الدراسة الاستطلاعية من خمسة عشرة (15) شخصا، خمس (05) إناث و عشرة (10) ذكور، اختيروا بطريقة عشوائية، من مختلف الفئات العُمرية، موزعين كما يلي:

جدول(1): توزيع أفراد العينة الإستطلاعية حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
33.33	05	إناث
66.66	10	ذكور
100	15	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور إذ يمثلون ثلثي أفراد العينة الاستطلاعية، و سبب ذلك تواجههم الكثيف في مقر المحكمة مما اضطرنا إلى الانتقال إلى مكاتب المحاميات الإناث لتسليمهن الاستمارات يدا بيد.

جدول(2): توزيع أفراد العينة الإستطلاعية حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الفئة العمرية
60	09	> 30 سنة
26.66	04	30-40 سنة
06.66	01	< 40 سنة
100	15	المجموع

يوضّح الجدول(2) أن أغلب المحامين الممارسين هم من الشباب الذين تقلّ أعمارهم عن 30 سنة، و أن المحامين الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة لم يمثلوا سوى قرابة 7%.

جدول(3): توزيع أفراد العينة الإستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الحالة الاجتماعية
73.33	11	غير متزوجين
26.66	04	متزوجون
100	15	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية المحامين الذين وقع عليهم اختيارنا العشوائي هم من غير المتزوجين حيث فاقت نسبتهم 73% من مجموع أفراد العينة الاستطلاعية.

جدول(4): توزيع أفراد العينة الإستطلاعية حسب سنوات الخبرة المهنية

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات الخبرة
60	09	> 5 سنوات
33.33	05	5-10 سنوات
06.66	01	< 10 سنوات
100	15	المجموع

يبين الجدول(4) أن 60% من أفراد العينة الاستطلاعية هم من ذوي الخبرة الأقل من 5سنوات، و هذا يتناغم مع معطيات الجدول(2) الذي أظهر أن أغلب أفراد العينة الاستطلاعية هم من الشباب.

3. أداة البحث و مواصفاتها:

بما أن موضوع الدراسة يشمل متغير الاحتراق النفسي، و بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، رأت الباحثة أن تتحقق من فرضيات البحث بالاعتماد على النسخة المعرّبة من مقياس ماسلاك لقياس الاحتراق النفسي (ماسلاك و جاكسون-1981، 1986) و التي أعدّ ترجمتها و راجعها الدكتور زيد البتال (Al-Battal) من جامعة الملك سعود بالرياض بالمملكة العربية السعودية

ليتلاءم مع البيئة العربية، لكن قامت الباحثة ببعض التعديلات في بعض عبارات المقياس لتصبح أكثر ملاءمة لأغراض الدراسة.

يحتوي مقياس ماسلاك (و هو سلّم مرسوم حسب نموذج Likert مثبت و مصادق عليه) على ثلاثة أبعاد مكوّنة من 22 فقرة (أنظر الملحق رقم 02). الأبعاد هي:

الإجهاد الانفعالي: و عدد فقراته 09 فقرات هي: (1-2-3-6-8-13-14-16-20)

بلادة المشاعر: و فقراته 05 و هي: (5-10-11-15-22)

نقص الإنجاز الشخصي: و عدد فقراته 08 و هي: (4-7-9-12-17-18-19-21)

و يمكن تصنيف نتائج المقياس على أساس درجة الاحتراق النفسي لدى المحامين ، و هي ثلاث مستويات، فقد يكون الاحتراق بدرجة عالية، أو متوسطة، أو بدرجة منخفضة، من خلال الاستجابة لمقياس من سبع درجات و هي عدد التكرارات أو شدة الأبعاد (أبدا= صفر، بضع مرات في السنة= 1، مرة في الشهر أو أقل= 2، بضع مرات في الشهر= 3، مرة كل أسبوع= 4، بضع مرات في الأسبوع= 5، كل يوم تقريبا= 6).

يكون مستوى الاحتراق عاليا و حادا إذا كانت درجات البعدين الأول (الإجهاد الانفعالي) والثاني (بلادة المشاعر) مرتفعة، ودرجة البعد الثالث (نقص الإنجاز الشخصي) منخفضة.

و يبين الجدول التالي المعدّلات التي اعتمدها كلّ من ماسلاك و جاكسون (1981) لحساب شدة الاحتراق النفسي من خلال حساب معدلات درجات أبعاده الثلاثة الذي وصلت إليه ماسلاك للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب¹، حيث ستعتمده الباحثة لقياس مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين:

الجدول (5): تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق

عالي	معتدل	منخفض	البعد
------	-------	-------	-------

¹ علي بن شويل القرني - الإعلام و الاحتراق النفسي: دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية - جامعة الملك سعود - الرياض - 2000 - ص14

27≤	26-17	16≥	الإجهااد الإنفعالي
13≤	12-7	6 ≥	بلادة المشاعر
31≥	32-38	39≤	نقص الإنجاز الشخصي

4. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

أ صدق المقياس:

للتحقق من صدق المقياس اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي أو ما يعرف بصدق المحتوى، حيث عرضت أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكّمين من ذوي الاختصاص العلمي و اللغوي، و كان عددهم أربعة (04)، وقد طلبت منهم الباحثة تحكيم المقياس و ذلك بإبداء رأيهم و ملاحظاتهم العلمية و الشكّلية واللغوية في سلامة كل عبارة من عباراته، ومدى ملائمتها للغرض الموضوع من أجله، مع إجراء تعديل بالحذف أو بالإضافة للعبارات التي تحتاج إلى ذلك، و إعطاء درجة سلامة المقياس.

و بالاطلاع على ملاحظات الأساتذة المحكّمين، تبين للباحثة أن هناك بعض العبارات والكلمات لم تكن واضحة بشكل كبير حيث كانت نسبتها 50% و أقل ، فقامت بإدخال بعض الحذف و التغييرات و التعديلات على بعض عبارات المقياس (أنظر الملحق 5) وعرضت الإستبيان كاملا على الأساتذة المحكّمين فكانت أغلب ملاحظاتهم إيجابية، وأجمعوا كلّهم على أن عبارات المقياس أصبحت متصلة بالأبعاد و بالتالي على صلاحية المقياس لهذه الدراسة و ذلك بنسبة 89.4%. لهذا فقد اعتبرت الباحثة استجابة السادة المحكّمين و ملاحظاتهم و إجماعهم على صلاحية الأداة لقياس الغرض المطلوب، كافية لأغراض البحث و الدراسة.

ب ثبات المقياس:

لتحديد ثبات المقياس، تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة إعادة تطبيق الاختبار، حيث تمّ تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية، و بعد مرور فاصل زمني قدره 20 يوما، أُعيد تطبيق الاختبار على نفس أفراد العينة، ثمّ جمعت درجاتهم، و تمّ حساب ثبات المقياس باستخدام التحليل الإحصائي وفقا لمعامل الارتباط بيرسون (PEARSON) و ذلك لكلّ بُعد، و تبين أن المقياس يتميز بدرجة عالية من الثبات، حيث كانت قيمة معامل ثبات بُعد

الإجهاد الانفعالي تساوي 0.67، و بُعد بلادة المشاعر 0.78، و بُعد نقص الإنجاز الشخصي 0.74 أما قيمة الثبات الكلي للمقياس فكانت 0.83.

5. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية و تفحص نتائجها، و بعد إدخال التعديلات اللازمة للاستبيان ، و التأكد من صدقه و ثباته، تم اعتماد النسخة المعدلة و النهائية لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي لقياس مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان، وذلك لاستعمالها في الدراسة الأساسية بعرض التحقق من الفرضيات الموضوعة لهذا البحث.

II. الدراسة الأساسية:

بعد القيام بالدراسة الاستطلاعية، و التي تضمنت تحديد أداة البحث لقياس مستويات الاحتراق النفسي عند محامي مجلس قضاء تلمسان، تم الانتقال إلى الدراسة الأساسية التي تهدف إلى التحقق من فرضيات البحث، و ذلك بتطبيق أداة البحث و تحليل المعطيات عن طريق الأساليب الإحصائية التي تتناسب و معطيات البحث.

1. منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة نهجا وصفيا تحليليا يتبنى دراسة استكشافية و مقارنة ، يتلاءم و الغرض الذي وضع لهذه الدراسة، حيث يعنى بوصف الظاهرة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها وتقرير حالتها كما هي، وتقديم التفسير والتحليل للبيانات التي تم تجميعها وتبويبها.

2. حدود الدراسة :

إن موضوع دراستنا هو مستويات الاحتراق النفسي لدى فئة المحامين الممارسين لمهنة المحاماة، فإن إطار دراستنا سيتحدد بما يلي:

- الحد البشري: تتحدد نتائج هذه الدراسة بعينة بحث عشوائية من فئة المحامين (إناث وذكور) المسجلة أسماؤهم في جدول المحامين بالنقابة و المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان.
- الحد الزمني: تتحدد نتائج هذه الدراسة بالفترة الزمنية التي تم خلالها تطبيق أدوات الدراسة ميدانيا ، و هي الفصل الأول من السنة القضائية 2011/2010.
- الحد المكاني: اقتصرت هذه الدراسة جغرافيا على ولاية تلمسان بجميع محاكمها.

- الأسلوب الإحصائي: تمت معالجة البيانات باستخدام الأدوات و الدوال الإحصائية الخاصة
ببرنامج EXCEL 2007، و ذلك باستخدام :

. المتوسطات الحسابية

. الانحرافات المعيارية

. معامل الارتباط بيرسون . "PEARSON"

. إختبار ت . "T"

. الدالة الإحصائية كا² . " X² "

. النسب المئوية

3. متغيرات الدراسة:

. المتغيرات المستقلة: السن، الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية

. المتغيرات التابعة: مستويات الاحتراق النفسي و ذلك من خلال إستجابات أفراد العينة لأداة الدراسة.

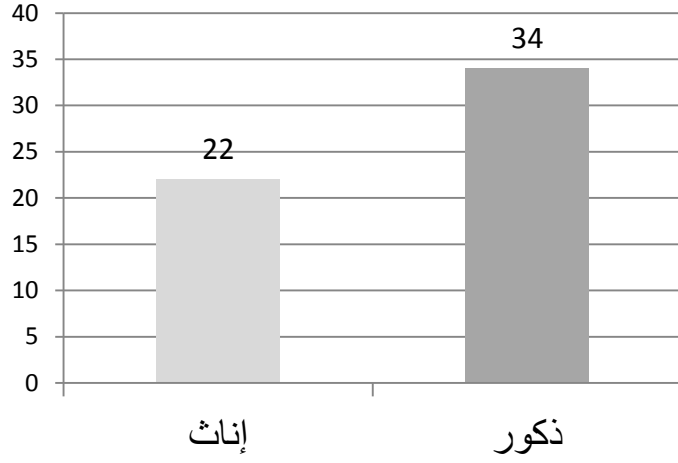
4. عينة الدراسة و مواصفاتها:

تكوّنت عينة البحث من 56 محاميا و محامية من مجموع المحامين المسجلين لدى نقابة
المحامين التابعين لمجلس قضاء تلمسان تلمسان، و قد تمّ اختيارهم بصفة عشوائية، والجدول
التالية توضّح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة :

جدول(6): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
39.29	22	إناث
60.71	34	ذكور
100	56	المجموع

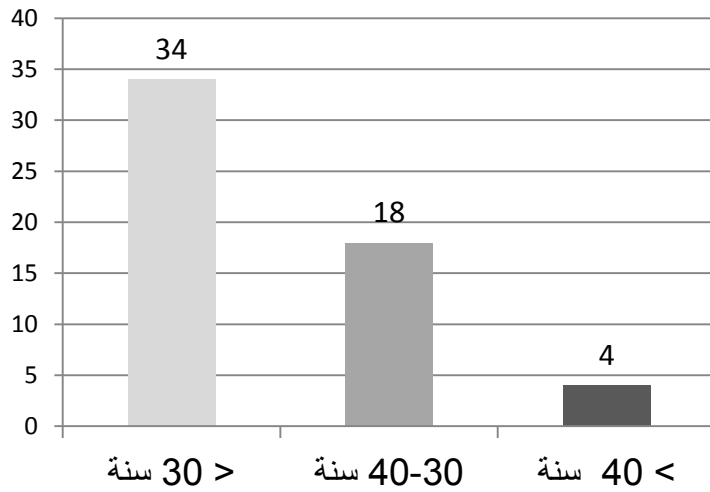
الشكل 9 : الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



جدول (7): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

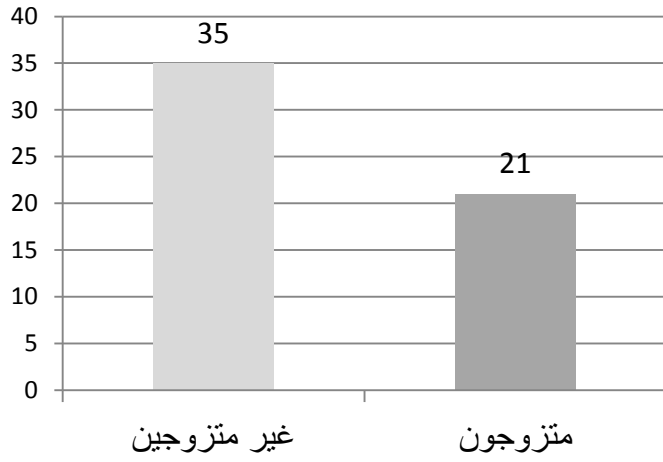
النسبة المئوية (%)	التكرار	الفئة العمرية
60.72	34	< 30 سنة
32.14	18	30-40 سنة
07.14	04	> 40 سنة
100	56	المجموع

الشكل 10 : الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



جدول(8): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

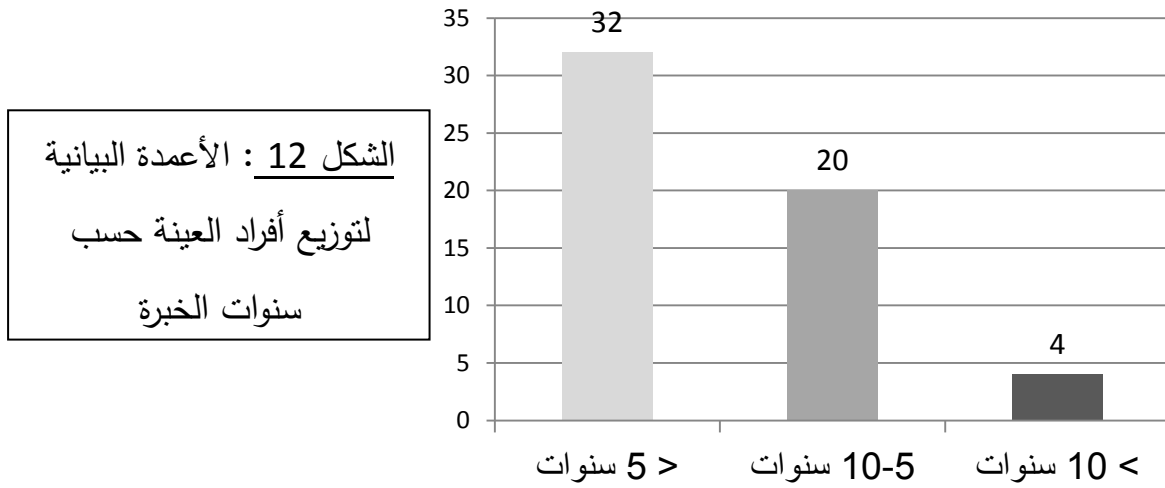
النسبة المئوية (%)	التكرار	الحالة الاجتماعية
62.5	35	غير متزوجون
37.5	21	متزوجون
100	56	المجموع



الشكل 11 : الأعمدة البيانية
لتوزيع أفراد العينة حسب
الحالة الاجتماعية

جدول(9): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات الخبرة
57.14	32	< 5 سنوات
35.71	20	5-10 سنوات
07.14	04	> 10 سنوات
100	56	المجموع



يتضح من خلال الجداول و الأشكال السابقة، و الخاصة بتوزيع العينة حسب متغيراتها المستقلة، أن أكثر من 60% من العدد الإجمالي لأفراد العينة هم شباب لا تتجاوز أعمارهم 30 سنة، كما يلاحظ أن عدد الذكور الذين أجابوا على مقياس ماسلاك يفوق بكثير عدد الإناث ((60.71%) من الذكور مقابل (39.29% من الإناث)، كما يلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة هم من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات، حيث مثلوا ما نسبته (57.14%) من مجموع أفراد العينة، كما أن أغلبهم عزّاب من غير المتزوجين، إذ مثلوا ما نسبته (62.5%) من المجموع الكلي لأفراد العينة.

5. إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد تحديد و ضبط أداة البحث في الدراسة الاستطلاعية، تمّ استعمالها في الدراسة الأساسية، وقد تكوّنت أداة البحث و المتمثلة في مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي من قسمين هما:

- القسم الأول: و اشتمل على مقدّمة بسيطة، أوضحت فيها الباحثة موضوع الدراسة والهدف منها، و عرضت تعريفا بسيطا لمعنى الاحتراق النفسي. كما اشتمل على المعلومات الشخصية التي تمثّل المتغيرات المستقلة. و احتوى أيضا على بعض التوجيهات الخاصة بكيفية الإجابة على فقرات الاستبيان، مع وضع ملاحظة حول ضمان سرّيّة المعلومات لطمأننة المفحوصين و حتّهم على الإجابة بصدق.

- القسم الثاني: تضمّن مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، و يتكوّن هذا المقياس من 22 فقرة متدرّجة بشكل سباعي: (كلّ يوم، بضع مرات في الأسبوع، مرة كل أسبوع، بضع مرات في الشهر، مرة في الشهر أو أقلّ، بضع مرات في السنة، أبداً)، بنيت على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، و يطلب من المفحوص عادة الاستجابة مرتين لكل فقرة من

الفقرات، مره تدل على تكرار الشعور بالاحترق بتدرج يتراوح من صفر إلى ست درجات، و أخرى تدل على شدة الشعور بالاحترق بتدرج يتراوح من واحد إلى سبع درجات. و نظرا لوجود ارتباط عالي بين بعدي التكرار والشدة للمقياس، و بهدف اختصار وقت التطبيق، فقد اكتفت الباحثة في هذه الدراسة باستخدام إجابة المفحوص على البعد الخاص بتكرار شعوره نحو فقرات المقياس، وهذا ما كشف عنه و أوصت به دراسة (ماسلاك و جاكسون، 1986)

¹.

و قد قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على المفحوصين بالاستعانة بأحد المحامين الذي أظهر حماسة شديدة للموضوع، بعضهم حصل على نسخته يدا بيد في مقر المحكمة أو في دار العدالة، و البعض الآخر تم تسليمها لهم في مكاتبهم الخاصة.

و كان العدد الإجمالي لنسخ الاختبار التي تم توزيعها في بداية الدراسة هو 72 نسخة، تسلمت منهم الباحثة (56) نسخة، حيث بعثت الباحثة تسعة (9) نسخ إلى محامين آثروا مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني لكنها لم تستلم منهم أية ردود، و خمسة (5) نسخ تم إقصاؤها من طرف الباحثة لامتناع أصحابها عن الإجابة عن كل فقرات الاختبار، و النسختين المتبقيتين تم استرجاعهما بعد انتهاء المدة المحددة لجمع الاستبيانات.

6. إجراءات الدراسة:

لقد قامت الباحثة بإجراءات الدراسة وفقا للخطوات التالية:

- 1 - إعداد خطة أولية للدراسة
- 2 - عمل مسح للدراسات السابقة و الاطلاع على أدبيات البحث التي تخص متغيرات الدراسة.
- 3 - إعداد الإطار النظري للدراسة
- 4 - إختيار أدوات الدراسة و التأكد من صدقها و ثباتها و مناسبتها لأفراد العينة.
- 5 - تحديد عينة الدراسة
- 6 - تطبيق أدوات الدراسة، و قد تم ذلك خلال الفصل الأول من السنة القضائية 2010/2011
- 7 - تفرغ البيانات و جدولتها

¹ عمار الفريجات، و وائل الرضي - مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون - مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24 (5)، - جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن - 2010 - ص 1572

- 8 - معالجة البيانات إحصائياً باستعمال الحاسوب
- 9 - تفسير النتائج
- 10 تقديم بعض التوصيات
- 11 - تقديم بعض الدراسات و البحوث المقترحة

الفصل الثامن

عرض نتائج الدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل من الجانب التطبيقي، سيتم عرض النتائج الكمية التي توصلت إليها الدراسة، وتحليلها إحصائياً، و على ضوء ذلك ستجيب الباحثة على الفرضيات التي طرحتها في بداية هذه الدراسة.

1. عرض و تحليل نتائج الاختبار:

1. نتائج الاحتراق النفسي حسب أبعاده الثلاثة:

أظهرت نتائج تطبيق مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي أن مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين لمهنة المحاماة حسب أبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، بلادة المشاعر و نقص الانجاز الشخصي فد تأرجحت بين منخفض، معتدل و عالي، و قد جاءت موزعة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول(10) : مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب أبعاده الثلاثة

المجموع		مستويات الاحتراق النفسي						أبعاد الاحتراق النفسي
		عالي		معتدل		منخفض		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
100	56	50	28	19.64	11	30.35	17	الإجهاد الانفعالي
100	56	58.92	33	14.28	08	26.78	15	بلادة المشاعر
100	56	51.78	29	21.42	12	26.78	15	نقص الإنجاز الشخصي

يلاحظ من خلال الجدول(10) أن نصف أفراد العينة يعانون من مستوى عالي من الإجهاد الانفعالي، و النصف الثاني من العينة تباينت مستوياته بين منخفض و مستوى معتدل من الإجهاد الانفعالي. كما نلاحظ أن 58.92% من مجموع أفراد العينة يعانون من مستوى عالي من بلادة في المشاعر، و أن 51.78% لديهم مستوى عالي من الشعور بنقص

الإنتاج الشخصي. مما يعني أن نصف أفراد العينة يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة.

أما في المستوى المعتدل فقد أظهرت النتائج أن قرابة 20% من أفراد العينة إجهادهم الانفعالي معتدل، و أكثر من 14% من أفراد العينة مستوى بلادة مشاعرهم معتدل، و أن أكثر بقليل من 21% من أفراد العينة لديهم شعور معتدل بنقص الإنتاج الشخصي. مما يعني أن خمس العينة لديهم مستوى معتدل من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة.

كما أظهرت النتائج أن أكثر من 30% من أفراد العينة لا يعانون من الإجهاد الانفعالي، وأكثر من ربع أفراد العينة لديهم مستوى منخفض من بلادة المشاعر، و أن 26.78% من أفراد العينة لديهم مستوى منخفض في بُعد نقص الإنتاج الشخصي. مما يبين أن أكثر من ثلث أفراد العينة لديهم مستوى منخفض من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.

الجدول(11) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للاحتراق النفسي

حسب أبعاده الثلاثة

الاحتراق النفسي			
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
13,29	27.54	الإجهاد النفسي	أبعاد الاحتراق النفسي
11,96	15.63	بلادة المشاعر	
10,16	38.91	نقص الانجاز الشخصي	

بالمقارنة مع المتوسط العام الذي استخدمته ماسلاك للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة، يتضح من الجدول(11) أن المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي لعينة الدراسة يُظهر مستوى عاليا من الاحتراق النفسي في بُعدي الإجهاد الانفعالي و بلادة المشاعر، و مستوى معتدلا في حدود العالي في بُعد نقص الإنتاج الشخصي.

1. 2- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس:

1-2 مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب الجنس:

الجدول(12) : مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب الجنس

إناث		ذكور			
%	التكرار	%	التكرار		
27.27	06	26.47	09	منخفض	مستويات الاحترق النفسي
13.63	03	26.47	09	معتدل	
59.10	13	47.06	16	عالي	
100	22	100	34	المجموع	

واضح من الجدول (12) أن أكثر من 59% من الإناث يعانون من مستوى احتراق نفسي عال، وأن أكثر من 47% من الذكور يعانون من نفس المستوى العالي من الاحتراق النفسي، في حين تماثلت مستوياته في الانخفاض و الاعتدال عند فئة الذكور، و تباينت عند الإناث بين معتدل و منخفض .

ا. 2-2 مستوى الإجهاد الانفعالي:

الجدول (13) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير الجنس

إناث		ذكور			
%	التكرار	%	التكرار		
18.18	04	38.23	13	منخفض	مستوى الإجهاد الانفعالي
18.18	04	23.53	08	معتدل	
63.64	14	38.24	13	عالي	
100	22	100	34	المجموع	

يبين الجدول (13) أن أكثر من 63% من عدد الإناث يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بعد الإجهاد الانفعالي، في حين تماثلت نسب الذكور في المستويين المنخفض و العالي، و تساوت أيضا نسب الإناث في المستويين المنخفض و المعتدل في نفس بُعد الإجهاد الانفعالي.

ا. 2-3 مستوى بلادة المشاعر

الجدول (14) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الجنس

إناث	ذكور
------	------

التكرار	%	التكرار	%		
07	20.59	08	36.37	منخفض	مستوى بلادة المشاعر
06	17.64	02	09.10	معتدل	
21	61.76	12	54.55	عالي	
34	100	22	100	المجموع	

يُظهر الجدول (14) أن أكثر من نصف عدد الإناث الممثلين في عينة البحث يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بُعد بلادة المشاعر، و أن أكثر من 36% منهم لديهم مستوى منخفض من الاحتراق النفسي في نفس هذا البُعد، و أن أغلب أفراد العينة من الذكور بما نسبته 61.76% يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي، في حين تباينت مستويات الاحتراق النفسي عندهم في نفس هذا البُعد بين منخفض و معتدل.

1. 2-4 مستوى نقص الإنجاز الشخصي:

الجدول (15): مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الجنس

إناث		ذكور			
التكرار	%	التكرار	%		
05	22.73	10	29.41	منخفض	مستوى الإنجاز الشخصي
05	22.73	07	20.59	معتدل	
12	54.54	17	50	عالي	
22	100	34	100	المجموع	

يوضح لنا الجدول (15) مستوى عالي في نقص الإنجاز الشخصي عند الإناث بنسبة تكاد تتساوى فيها مع الذكور مع تباين طفيف (54.54% عند الإناث مقابل 50% عند الذكور)، كما تساوى عدد الإناث في المستويين المعتدل و المنخفض (22.73%)، في حين تباين عدد الذكور في المستويين المنخفض و المعتدل مع زيادة في المستوى المنخفض في نفس بُعد نقص الإنجاز الشخصي (29.41% و 20.59% على التوالي) .

الجدول(16) : المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق النفسي

بأبعاده الثلاثة بالنسبة لمتغير الجنس

إناث			ذكور			الإجهاد الانفعالي	أبعاد الاحتراق النفسي	
عالي	معتدل	منخفض	عالي	معتدل	منخفض			
38	23	8.75	37.07	20.55	11			الإجهاد الانفعالي
14.33	10.5	4.5	27	9.33	3.28			بلادة المشاعر
20.25	34.6	43.6	28.64	35.57	47.3	نقص الانجاز الشخصي		

يتضح من الجدول(16) أن الذكور أكثر معاناة من الإناث في بُعد بلادة المشاعر (27 و 14.33 على التوالي)، و أيضا في بُعد نقص الإنجاز الشخصي (28.64 و 20.25 على التوالي) و أن الإناث أكثر معاناة من الذكور في بُعد الإجهاد الانفعالي (38 و 37.07 على التوالي).

ا. 3- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير السن:

ا. 1-3 مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير السن:

الجدول(17) : مستويات الاحتراق لأفراد العينة حسب متغير السن

<40 سنة		30-40 سنة		>30 سنة		مستويات الاحتراق النفسي	
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار		
50	02	16.67	03	29.41	10		منخفض
00	00	33.33	06	17.65	06		معتدل
50	02	50	09	52.94	18	عالي	
100	04	100	18	100	34	المجموع	

يبدو من خلال الجدول(17) أن نصف أفراد العينة من جميع الفئات العمرية المختلفة لديهم مستوى احتراق نفسي عالي، و تباينت النسب بين منخفض و معتدل عند الأفراد الذين ينتمون إلى

الفئة العمرية الأولى (>30 سنة) و الثانية (30-40 سنة)، أما النصف الثاني من أفراد العينة ممن تجاوز سنّهم الـ40 سنة ف لديهم مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

ا. 3-2 مستوى الإجهاد الانفعالي:

الجدول (18) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير السن

<40 سنة		30-40 سنة		>30 سنة		مستوى الإجهاد الانفعالي
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
50	02	11.11	02	32.35	11	منخفض
00	00	16.67	03	20.59	07	معتدل
50	02	72.72	13	47.06	16	عالي
100	04	100	18	100	34	المجموع

يظهر لنا الجدول (18) أن أكثر من 72% من أفراد العينة من ذوي الفئة العمرية الوسطية أي ما بين 30-40 سنة يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بُعد الإجهاد الانفعالي، أما النسبة التي تليها من نفس المستوى العالي من الاحتراق النفسي في بُعد الإجهاد الانفعالي فقد سُجّلت عند الأفراد الذين تعدى سنّهم الـ40 سنة بنسبة 50%، تلاهم الشباب الذين لم يتجاوز سنّهم الـ30 سنة بنسبة تعدّت بقليل الـ47% من مجموع أفراد العينة.

ا. 3-3 مستوى بلادة المشاعر:

الجدول(19) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير السن

<40سنة		40-30سنة		>30سنة		مستوى بلادة المشاعر
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
50	02	22.22	04	26.47	09	منخفض
50	02	22.22	04	17.65	06	معتدل
00	00	55.56	10	55.88	19	عالي
100	04	100	18	100	34	المجموع

يبدو من الجدول(19) أن أكثر من 55% من أفراد العينة الذين لم يتجاوز سنهم الـ 30 سنة و من أفراد العينة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية 40-30 سنة هم أكثر من يعاني من الاحتراق النفسي في بُعد بلادة المشاعر. في حين أظهرت النتائج أن الأفراد الذين تعدت سنهم الـ 40 سنة انقسموا بالتساوي بين المستويين المعتدل و المنخفض بالنسبة لبُعد بلادة المشاعر، و لم تُسجّل لديهم أية حالة في المستوى العالي من الاحتراق النفسي في نفس هذا البُعد.

1. 3-4 مستوى نقص الإنجاز الشخصي:

الجدول(20) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير السن

<40سنة		40-30سنة		>30سنة		مستوى الإنجاز الشخصي
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
25	01	27.78	05	26.47	09	منخفض
00	00	16.67	03	26.47	09	معتدل
75	03	55.55	10	47.06	16	عالي
100	04	100	18	100	34	المجموع

الجدول(20) أن أكثر من يعاني من نقص الشعور بالإنجاز الشخصي هم الأفراد الذين تجاوز سنهم الـ 40 سنة حيث مثلوا 75%. يليهم الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية 40-30 سنة بنسبة تجاوزت 55%، ثم أكثر من 47% من الأفراد الذين تقلّ سنهم عن 30 سنة.

1. 3-5 المتوسطات الحسابية لمستويات الاحتراق النفسي حسب متغير السن

الجدول (21) : المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة حسب السن

< 40 سنة			30 - 40 سنة			> 30 سنة			
عالي	معتدل	منخفض	عالي	معتدل	منخفض	عالي	معتدل	منخفض	
31,5	00	10	37,58	22,5	13,5	39,06	21,37	09,81	الإجهاد النفسي
39,25	00	00	13,92	07	04	17,64	00	03,44	بلادة المشاعر
06,5	34	00	18	00	45,77	19,25	35,37	46	نقص الانجاز الشخصي

يبدو واضحاً في الجدول (21) أن من يعانون من مستوى عالي في الإجهاد النفسي هم من لم يتجاوز سنهم الـ 30 سنة (39.06)، يليهم الأفراد الذين سنهم بين 30-40 سنة (37.58)، ثم من تجاوز سنهم الـ 40 سنة بمتوسط حسابي (31.5).

أما في بُعد بلادة المشاعر، فقد سُجِّل أعلى مستوى لدى الأفراد الذين تجاوز سنهم الـ 40 سنة بمتوسط حسابي قدره 39.25، يليهم الأفراد الذين لم يتجاوز سنهم الـ 30 سنة بـ 17.63، و أدنى مستوى عالي سُجِّل عند الفئة العمرية بين 30-40 سنة بـ 13.92

و في بُعد نقص الإنجاز الشخصي، سُجِّل أعلى مستوى فيه عند الأفراد الذين لم يتجاوز سنهم الـ 30 سنة (19.25)، يليهم الأفراد الذين ينتمون إلى الفئة العمرية 30-40 سنة بمتوسط حسابي قدره (18)، ثم الأفراد الذين تجاوز سنهم 40 سنة بمتوسط حسابي قدره (06.5).

1. 4- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير الحالة الاجتماعية:

1. 4-1 مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول(22) : مستويات الاحتراق حسب متغير الحالة الاجتماعية

غير متزوجون		متزوجون		مستويات الاحتراق النفسي
%	التكرار	%	التكرار	
33.33	08	23.86	07	منخفض
14.29	09	25.71	03	معتدل
52.38	18	51.43	11	عالي
100	35	100	21	المجموع

واضح من الجدول (22) أن أكثر من نصف الأفراد المتزوجون و أكثر من نصف الأفراد غير المتزوجون يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي (52.38 و 51.43 على التوالي)، في حين تباينت مستويات الاحتراق النفسي عند المتزوجين بين منخفض و معتدل، و تقارب المستويين المنخفض و المعتدل عند الأفراد غير المتزوجون.

ا. 2-4 مستوى الإجهاد الانفعالي :

الجدول(23) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

غير متزوجون		متزوجون		مستوى الإجهاد الانفعالي
%	التكرار	%	التكرار	
22.86	08	33.34	07	منخفض
20	07	23.81	05	معتدل
57.14	20	42.86	09	عالي
100	35	100	21	المجموع

يظهر من خلال الجدول(23) أن أكثر من 57% من أفراد العينة من غير المتزوجين يعانون من مستوى عالي من الإجهاد الانفعالي، و أن أكثر من 42% من الأفراد غير المتزوجين يعانون من

نفس المستوى العالي من نفس بُعد. في حين تباينت نسب الأفراد المتزوجين بين معتدل و منخفض، و تقارب نفس المستويين عند غير المتزوجين.

ا. 3-4 مستوى بلادة المشاعر:

الجدول(24) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

غير متزوجون		متزوجون		مستوى بلادة المشاعر
%	التكرار	%	التكرار	
25.71	09	28.57	06	منخفض
28.57	10	09.52	02	معتدل
45.72	16	61.91	13	عالي
100	35	100	21	المجموع

يبين الجدول(24) بوضوح أن أكثر من 61% من أفراد العينة من المتزوجين يعانون من مستوى عالي من بلادة المشاعر، و أن أكثر من 45% من أفراد العينة غير المتزوجين يعانون من نفس المستوى العالي من نفس بُعد. في حين تباينت نسب الأفراد المتزوجين بين معتدلة بنسبة قليلة (09.52%) و منخفضة بنسبة متوسطة (28.57%)، و تقاربت نسب الأفراد غير المتزوجين في نفس المستويين المنخفض و المعتدل (25.71% و 28.57% على التوالي)

ا. 4-4 مستوى نقص الإنجاز الشخصي:

الجدول(25) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

غير متزوجون		متزوجون		مستوى الإنجاز الشخصي
%	التكرار	%	التكرار	
34.29	12	14.29	03	منخفض
11.43	04	38.10	08	معتدل
54.28	19	47.61	10	عالي
100	35	100	21	المجموع

الجدول(25) يبيّن أن أكثر من 34 % من الأفراد غير المتزوجين لديهم مستوى منخفض من الشعور بالإنجاز الشخصي، و أن أكثر من 14% من الأفراد المتزوجين لديهم أيضا مستوى منخفض من الشعور بالإنجاز الشخصي، كما أن أكثر من 54% من غير المتزوجين لديهم مستوى عالي من الشعور الإنجاز الشخصي، و أن أكثر من 47% من أفراد العينة من المتزوجين لديهم نفس المستوى العالي من الشعور بالإنجاز الشخصي.

الجدول(26): المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة الاجتماعية

غير متزوجون			متزوجون			
عالي	معتدل	منخفض	عالي	معتدل	منخفض	
38,63	21,33	10,2	33,11	23,4	11,71	الإجهاد النفسي
15,31	9,4	3,33	14,46	9	5	بلادة المشاعر
24,89	35,75	46,25	28,36	35,57	45,66	نقص الانجاز الشخصي

يظهر من خلال الجدول(26) أن المتوسط الحسابي للمستوى العالي للاحتراق النفسي في بُعد الإجهاد الانفعالي هو أكبر بقليل عند الغير المتزوجين مقارنة له مع المتزوجين (38.63 و 33.11 على التوالي)، و أيضا في بُعد بلادة المشاعر (15.31 و 14.46 على التوالي) ، غير أن المتزوجين لديهم شعورا أكبر بنقص الإنجاز الشخصي ، فهو أكثر ارتفاعا عندهم بمقدار 28.36 مقابل 24.89 عند المتزوجين.

أ. 5- نتائج الاحتراق النفسي حسب متغير الخبرة المهنية:

أ. 1-5 مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير الخبرة المهنية:

الجدول(27) : مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير الخبرة المهنية

< 10 سنوات		10-5 سنوات		> 5 سنوات		مستويات الاحتراق النفسي
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
00	00	30	06	28.12	09	منخفض
50	02	35	07	09.37	03	معتدل
50	02	35	07	62.5	20	عالي
100	04	100	20	100	32	المجموع

يظهر من خلال الجدول(27) أن أكثر الأفراد الذين يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي هم الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات(62.5%). أما نسب الأفراد ممن خبرتهم تتراوح بين 10-5 سنوات فقد تساوت في المستويين العالي و المعتدل (35%)، كما تساوى أيضا عدد الأفراد الذين تجاوزت سنوات خبرتهم الـ10 سنوات في المستويين العالي و المعتدل (50%).

1. 2-5 المتوسطات الحسابية لمستويات الاحتراق النفسي حسب سنوات

الخبرة المهنية:

الجدول(28) : المتوسط الحسابي لمستويات الاحتراق بأبعاده الثلاثة

حسب متغير الخبرة المهنية

< 10 سنوات			10 - 5 سنوات			> 5 سنوات			
عالي	معتدل	منخفض	عالي	معتدل	منخفض	عالي	معتدل	منخفض	
38,33	24	00	36.8	22,5	10.75	38.87	22	09,09	الإجهاد النفسي
15,67	00	03	17.14	10	04,2	15.38	08,71	04,56	بلادة المشاعر
19,33	00	56	20.27	35,25	47.8	28.19	35.78	49,57	نقص الانجاز الشخصي

يُظهر الجدول(28) أن أكثر من يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بُعد الإجهاد الانفعالي هم الأفراد الذين تقلّ خبرتهم مهنية عن 5سنوات (38.87)، يليهم الأفراد الذين تزيد خبرتهم المهنية عن 10 سنوات (38.33).

أما في بُعد بلادة المشاعر فنلاحظ أن أصحاب الخبرة المهنية من 5-10 سنوات هم من يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي (17.14)، يليهم الأفراد الذين تجاوزت سنوات خبرتهم الـ10سنوات (15.67)، ثم أقل بقليل الأفراد ذوي الخبرة القصيرة (15.38).

و أما في بُعد نقص الإنجاز الشخصي، فقد سجّل أعلى مستوى عند ذوي الخبرة أقل من 5سنوات (28.19)، يليهم من خبرتهم بين 5-10سنوات (20.27)، فقد تسلسل ترتيب المستوى العالي في هذا البُعد تسلسلا تنازليا حسب تسلسل سنوات الخبرة المهنية من أدناها إلى أقصاها.

ا. 5-3 مستوى الإجهاد الانفعالي :

الجدول(29) : مستوى الإجهاد الانفعالي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

<10 سنوات		5-10 سنوات		>5 سنوات		مستوى الإجهاد الانفعالي
التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	
00	00	04	20	11	34.38	منخفض
01	25	05	25	06	18.75	معتدل
03	75	11	55	15	46.87	عالي
04	100	20	100	32	100	المجموع

يبدو من خلال الجدول(29) أن أكثر من (46%) من الأفراد الذين لديهم خبرة مهنية لا تتعدى 5سنوات لديهم مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بعده الأول و هو الإجهاد الانفعالي، و أن (55%) من الأفراد الذين يملكون خبرة من 5-10 سنوات لديهم نفس المستوى العالي من الاحتراق النفسي في بعده الأول، كما أن ثلاث أرباع الأفراد الذين ليهم خبرة تفوق 10سنوات يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بعده الأول.

ا. 5-4 مستوى بلادة المشاعر:

الجدول (30) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

<10 سنوات		5-10 سنوات		>5 سنوات		مستوى بلادة المشاعر
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
25	01	25	05	28.13	09	منخفض
00	00	25	05	21.87	07	معتدل
75	03	50	10	50	16	عالي
100	04	100	20	100	32	المجموع

يتضح من الجدول (30) أن نصف أفراد العينة ممن لديهم خبرة مهنية لا تتعدى 5 سنوات و من الأفراد الذين يملكون خبرة بين 5-10 سنوات لديهم مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بُعد بلادة المشاعر، كما أن ثلاث أرباع الأفراد الذين لديهم خبرة تفوق 10 سنوات يعانون من الاحتراق النفسي في نفس البُعد. لكن لم تُسجَل أية حالة اعتدال في هذا البُعد عند الأفراد من ذوي الخبرة المهنية العالية و التي تفوق الـ10 سنوات.

ا. 5-5 مستوى نقص الإنجاز الشخصي:

الجدول (31) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

>10 سنوات		5-10 سنوات		<5 سنوات		مستوى الإنجاز الشخصي
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
50	02	25	05	25	08	منخفض
00	00	20	04	25	08	معتدل
50	02	55	11	50	16	عالي
100	04	100	20	100	32	المجموع

يُظهر الجدول(31) أن أكبر نسبة في المستوى العالي من الشعور بنقص الإنجاز الشخصي سُجّلت لدى الأفراد الذين سنوات خبرتهم تقع بين 5-10 سنوات (55%)، في حين تساوت نسب الأفراد من ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات و الأكثر من 10 سنوات في نفس المستوى العالي من الشعور بنقص الإنجاز الشخصي بنسبة (50%).

.. عرض نتائج الدراسة وفق الفرضيات المطروحة:

كما جاء في مقدّمة الدراسة، فقد تمّ طرح سؤال رئيسي تفرّعت منه أربع أسئلة لهذه الدراسة بهدف معرفة مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين لمهنة المحاماة و المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان، و إيجاد العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة و بين بعض المتغيرات الأخرى، و وُضعت لها فرضية رئيسية و أربع فرضيات فرعية سيتم الإجابة عنها في ما يلي:

1..- عرض نتائج الفرضية الرئيسية:

و كان نص الفرضية الرئيسية كالآتي: "يعاني المحامون الممارسون لمهنة المحاماة و المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان من مستويات عالية من الاحتراق النفسي".

و وفقا لما تمّ عرضه من نتائج اختبار ماسلاك لقياس مستويات الاحتراق النفسي (أنظر الجدول(10))، فقد اتضح أن المحامين الممارسين لمهنة المحاماة و المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي، حيث أظهرت النتائج أن 50% من أفراد العينة يعانون من مستوى عالي من الإجهاد الانفعالي، و أن 58.92% يعانون من مستوى عالي من بلادة المشاعر، و أن 51.78% من الأفراد لديهم مستوى عالي من الشعور بالإنجاز الشخصي.

و بالنظر إلى الجدول(11) الذي يُظهر المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي، يتّضح المستوى العالي من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، بلادة المشاعر، و بُعد نقص الإنجاز الشخصي.

و هذا ما يجعل هذه النتائج تتسق مع نصّ الفرضية الرئيسية و يجعلها تتحقق.

و في ما يلي عرض لأجوبة الأسئلة الفرعية التي طُرحت خلال هذا البحث من خلال التحقق من صحة الفرضيات الفرعية الأربعة:

2.11- عرض نتائج الفرضيات الفرعية:

2.11-1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

و قد كان نص السؤال الأول هو: هل هناك فروقا دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة بين الذكور و الإناث من المحامين على مقياس الاحتراق النفسي؟ و كان نص الفرضية : " توجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من المحامين على مقياس الاحتراق النفسي". و لاختبار صحة هذه الفرضية ، فقد تم استخراج المتوسطات و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة، و استخدمت الباحثة إختبار "T" لمعرفة الفرق بين متوسط درجات الذكور و متوسط درجات الإناث كما هو موضح على الجدول(32).

الجدول(32) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية

للاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
22,86	13,28	5.55	0.05
25,87	14,02		

يتضح من خلال الجدول الظاهر أعلاه أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لصالح المحامين الذكور، هذا ما يجعل الفرضية الأولى تتحقق.

و للتعرف على مصدر هذه الفروق ، تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لحساب إختبار "T" على الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك، و جاءت النتائج كالآتي:

الجدول(33) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية

للأبعاد الفرعية لمقياس الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة T	ذكور (ن=34)		إناث (ن=22)		
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.01	3.35	13,34	23,05	12,53	29,36	الإجهاد النفسي
0.01	5.78	13,86	19	5,02	10,41	بلادة المشاعر
0.01	2.49	8,79	35,55	10,93	28,82	نقص الانجاز الشخصي

يتضح من خلال الجدول(33) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 بين درجات المحامين الذكور و المحاميات على الأبعاد الثلاثة،

2-2.11 عرض نتيجة الفرضية الثانية:

و كان نص السؤال الثاني هو " هل هناك فروقا دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير السن؟"

و كان نص الفرضية : " توجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير السن".

للإجابة عن هذه الفرضية ، قامت الباحثة باستخدام الدليل الإحصائي كا² أو (X²) كما هو مبين في التالي:

الجدول(34) : مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب متغير السن

مستويات الاحتراق النفسي				
المجموع	عالي	معتدل	منخفض	
34	18 17.60	06 07.28	10 09.10	>30 سنة
18	09 09.32	06 03.85	03 04.82	30-40 سنة
04	02 02.07	00 0.85	02 01.07	<40 سنة
56	29	12	15	المجموع

و عند درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05 ، تمّ حساب χ^2 (أو: χ^2 المحسوبة) ، فجاءت النتيجة كالتالي:

$\chi^2 = 4.12$ ، $\chi^2 = 9.48$ حيث: χ^2 : تمثّل قيمة χ^2 الجدولية

و بمأّن: χ^2 أكبر من χ^2 ، إذن لا توجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي لدى المحاميين تبعاً إلى سنّهم، مما يجعل الفرضية غير محققة.

و فيما يلي تفصيل في علاقة مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة بمتغير السن لدى أفراد عينة البحث.

- مستوى الانهك الانفعالي بالنسبة لمتغير السن:

الجدول(35) : مستوى الإنهاك الانفعالي بالنسبة لمتغير السن

مستويات الاحتراق				
المجموع	عالي	معتدل	منخفض	
34	16	07	11	>30 سنة
	18.84	06.07	08.5	
18	13	03	02	40-30 سنة
	09.96	03.21	04.5	
04	02	00	02	<40 سنة
	02.21	0.71	01	
56	31	10	14	المجموع

و عند درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05، تمّ حساب كام²، و جاءت النتيجة كالتالي:
 كام² = 5.34 ، كام² = 9.48

و بمأّن : كام² أكبر من كام² ، فإنّ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي في بُعد الإنهاك الانفعالي لدى المحامين و بين متغيّر السنّ.

- مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير السن:

الجدول(36) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير السن

مستويات الاحتراق				
المجموع	عالي	معتدل	منخفض	
34	16	07	11	>30 سنة
	18.82	06.07	09.10	
18	13	03	02	40-30 سنة
	09.97	03.21	04.82	
04	02	00	02	<40 سنة
	02.21	0.71	01.70	
56	31	10	15	المجموع

و عند درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05، تمّ حساب كام²، و جاءت النتيجة كالتالي:
 كام² = 5.08 ، كام² = 9.48

و بمأن : كاج أكبر من كام² ، إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي في بُعد بلاده المشاعر لدى المحامين وفقاً لمتغير السن.

- مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير السن:

الجدول (37) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير السن

المجموع	مستويات الاحتراق			
	عالي	معتدل	منخفض	
34	19	06	09	>30 سنة
	17.60	07.28	09.10	
18	10	04	04	30-40 سنة
	09.32	03.85	04.82	
04	00	02	02	<40 سنة
	01.35	0.85	01.07	
56	29	12	15	المجموع

و عند نفس درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05 ، تمّ حساب كام² ، و جاءت النتيجة كالتالي:

$$\text{كام}^2 = 4.24 ، \text{كاج}^2 = 9.48$$

و بمأن : كاج أكبر من كام² ، إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي في بُعد نقص الإنجاز الشخصي لدى المحامين تبعاً لمتغير السن.

و من خلال ما سبق كلّ، يتضح أن الفرضية لم تتحقق، و أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة و متغير السن، مما يدل على أن كلّ الفئات العمرية الخاصة بالمحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان تعاني من نفس المستوى العالي من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.

3-2.11 عرض نتيجة الفرضية الثالثة:

و كان نص السؤال الثالث هو " هل هناك فروقا دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير الخبرة المهنية؟

و وضع لهذا السؤال فرضية نصّها: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير الخبرة المهنية"

و للإجابة عن هذه الفرضية ، قامت الباحثة باستخدام الدليل الإحصائي كا² أو (X²) كما هو مبين في التالي:

الجدول(38) : مستوى الاحتراق النفسي لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

		مستويات الاحتراق النفسي				
المجموع	عالي	معتدل	منخفض			
32	20	03	09	5>سنوات	الفئات العمرية	
	16.57	06.87	08.57			
20	07	07	06	5-10سنوات		
	10.35	04.28	05.32			
04	02	02	00	10<سنوات		
	02.07	0.86	01.07			
56	29	12	15	المجموع		

و باستخدام ت_و: هو التكرار المتوقع و ت_م: هو التكرار الملاحظ (أو الواقعي) ، وعند درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05 ، تمّ حساب كام² (أي: كا² المحسوبة) ، فجاءت النتيجة كالتالي:

$$\text{كام}^2 = 8.34 ، \text{كاج}^2 = 9.48 \text{ حيث: كاج}^2 : \text{تمثل قيمة كا}^2 \text{ الجدولية}$$

و بمأنّ : كاج² أكبر من كام² ، إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين مستويات الاحتراق النفسي لدى المحامين تبعاً إلى سنّهم.

و فيما يلي تفصيل في علاقة مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تبعاً لمتغير السن لدى أفراد عينة البحث.

- مستوى الإنهاك الانفعالي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية:

الجدول (39) : مستوى الإنهاك الانفعالي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

المجموع	مستويات الاحتراق			
	عالي	معتدل	منخفض	
32	15	06	11	>5 سنوات
	16.57	06.87	08.5	
20	11	05	04	5-10 سنوات
	10.35	04.28	05.35	
04	03	01	00	<10 سنوات
	02.07	0.86	01.07	
56	29	12	15	المجموع

و عند درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05، تمّ حساب χ^2 ، و جاءت النتيجة كالتالي:

$$\chi^2 = 2.95 ، \chi^2_{\text{كج}} = 9.48$$

و بمأنّ : χ^2 كج أكبر من $\chi^2_{\text{كج}}$ ، فإنّ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي في بُعد الإنهاك الانفعالي لدى المحامين وفقاً لمتغير السنّ.

- مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية:

الجدول(40) : مستوى بلادة المشاعر بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

المجموع	مستويات الاحتراق			
	عالي	معتدل	منخفض	
33	17 17.09	07 07.07	09 08.84	>5سنوات
20	10 10.35	05 04.28	05 05.35	10-5سنوات
03	02 01.55	00 0.64	01 0.80	<10سنوات
56	29	12	15	المجموع

و عند درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05، تمّ حساب χ^2 ، و جاءت النتيجة كالتالي:
 $\chi^2 = 1.04$ ، $\chi^2 = 9.48$

و يتّضح أن χ^2 أكبر من χ^2 ، إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي في بُعد بلادة المشاعر لدى المحامين و بين متغيّر السنّ.

- مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية:

الجدول(41) : مستوى نقص الإنجاز الشخصي بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

المجموع	مستويات الاحتراق			
	عالي	معتدل	منخفض	
32	16 16.57	08 06.87	08 07.57	>5سنوات
20	11 10.35	04 04.28	05 05.35	10-5سنوات
04	02 02.07	00 0.86	02 01.07	<10سنوات
56	29	12	15	المجموع

و عند نفس درجة الحرية = 4 ، و مستوى الدلالة = 0.05، تمّ حساب χ^2 ، و جاءت النتيجة كالتالي:

$$\text{كأم}^2 = 2.17 ، \text{كأج}^2 = 9.48$$

و بمأً : كأج أكبر من كأم² ، إذن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي في بُعد نقص الإنجاز الشخصي لدى المحامين تبعاً لمتغير السن.

و من خلال هذه النتيجة يتضح أن الفرضية الثالثة لم تتحقق، و أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة و متغير الخبرة المهنية..

2.11- 4 عرض نتيجة الفرضية الرابعة:

و قد كان نص السؤال الرابع: "هل هناك فروقا دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير الحالة الاجتماعية؟"

و كان نص الفرضية : " توجد فروقا ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير الحالة الاجتماعية " .

و لاختبار صحة هذه الفرضية ، فقد تم استخراج المتوسطات و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة، و استخدمت الباحثة إختبار "T" للعينات غير المرتبطة، و ذلك لمعرفة الفرق بين متوسط درجات الذكور و متوسط درجات الإناث على مقياس ماسلاك كما هو موضح على الجدول(42).

الجدول(42) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية

للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.05	3.29	14.61	23.84	أعزب
		12.01	22.71	متزوج

يتضح من خلال الجدول(42) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين درجات المحامين المتزوجين و المحامين غير المتزوجين و ذلك لصالح المحامين غير المتزوجين. و من خلال هذه النتائج ، يتم قبول الفرضية الرابعة لأنها تحققت.

و للتعرف على مصدر هذه الفروق، إستخرجت المتوسطات و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على الأبعاد الثلاثة للمقياس، و جاءت النتيجة كالاتي:

الجدول(43) : إختبار "T" لدلالة الفروق بين المتوسطات و الانحرافات المعيارية للأبعاد الفرعية لمقياس الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة T	غير متزوجون (ن=35)		متزوجون (ن=21)			
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
0.05	4.23	14,13	27,54	11,04	23,67	الإجهاد النفسي	أبعاد الاحتراق النفسي
0.05	3.14	5,51	10,54	4,58	11,24	بلادة المشاعر	
0.05	5.90	11,49	33,45	7,02	33,24	نقص الانجاز الشخصي	

يُظهر إختبار "T" من خلال الجدول(43) فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية للأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي. حيث تبين أن المحامين غير المتزوجين يعانون من الإجهاد الانفعالي و الشعور بنقص الإنجاز الشخصي أكثر من المحامين المتزوجين، الذين يعانون بدورهم من بلادة المشاعر أكثر من المحامين غير المتزوجين.

الفصل التاسع

مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد التحقق من الفرضيات التي طُرحت في مدخل الدراسة، سيتم من خلال هذا الفصل مناقشة النتائج التي تمّ التوصل إليها، و التعليق عليها من خلال ربطها بنتائج الدراسات السابقة، و بالاستناد إلى النماذج و النظريات التي تمّ عرضها في الجانب النظري.

1. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية:

"يعاني المحامون الممارسون لمهنة المحاماة و المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان من مستويات عالية من الاحتراق النفسي".

أشارت نتائج التحليل في الفصل السابق إلى تحقق هذه الفرضية و اتساقها مع التخمين العلمي الأولي فيما يتعلق بمعاناة محامي ولاية تلمسان من مستوى عالي من الاحتراق النفسي، و هو ما يتفق و نتائج دراسة بن فرحات عميروش، و دراسة علي عسكر، و زملاؤه، و دراسة عمار الفريحات و وائل الربضي، و دراسة كروس (Kroes).

و يمكن إرجاع سبب التوصل إلى هذه النتيجة إلى ما أشار إليه النموذج الوجودي لأياالا بينز (PINES)¹، و التي ذكرت أن العمل عند بعض الأفراد هو أكثر من مجرد نشاط يؤديه الفرد، بل إن هذا العمل له معنى أكبر من ذلك، له معنى وجودي تتحقق به الذات، حيث ذكرت أنه كلما كان اندماج الشخص في عمله و تفانيه فيه كبيرا و استثماره فيه كبيرا، زاد احتمال إصابته بالاحتراق النفسي ، لأن إثبات الوجود هو بالفعل ما يطمح إليه المحامي من خلال بحثه عن الكمال في عمله.

كما أن متطلبات عمل المحامي الكبيرة إذا لم تتوفر لها الوسائل لتحقيقها تؤدي به إلى الإجهاد الانفعالي مما يفقده العنصر الشخصي، فتتبدل مشاعره و يصبح عرضة للاحتراق النفسي، و ما يعزّز ذلك هو نقص الدعم الاجتماعي (سواء دعم العائلة و الأصدقاء أو دعم زملاء العمل) الذي

¹ Axel HOFFMAN , *Op.cite*, p37-38

حدّر منه هوبفول (HOBFOLL) ¹ ، حيث يعاني منه المحامون كثيرا باعتباره مصدرا من مصادر الضغوط التي يواجهونها، خصوصا و أن أغلب أفراد العينة هم من الشباب الذين تقلّ أعمارهم عن 30 سنة (أكثر من 60%) حيث يكون تعاملهم لأول مرة مع بيئة عمل جديدة، مما يجعلهم أكثر تأثرا بها و ثقتهم بالنفس تكون قليلة، إضافة إلى شعورهم بنقص الكفاءة المهنية كبيرا، مما يجعلهم يكوّنون أساليب مواجهة غير فعالة تنتهي بهم إلى إظهار إتجاهات سلبية من: عدم وضوح أهداف العمل، والتناقض بين المثالية والواقع، والاعتراب النفسي، والاعتراب الوظيفي، ونقص المسؤولية الشخصية كمظهر من مظاهر الاحتراق النفسي. و هذا تماما ما فسّره شيرنس (CHERNISS) ² في نموذجة الذي يشرح فيه صدمة الواقع المهني و وقعها الكبير على الفرد بالخصوص في بداية حياته المهنية.

II. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

" توجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من المحامين على مقياس الاحتراق النفسي".

أظهر الجدول (32) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الذكور والإناث في مستويات الاحتراق النفسي، و هذا ما جعل هذه الفرضية تتحقق ، و قد جاءت هذه الفروق لصالح المحامين الذكور، مما يدل على أنهم يعانون من الاحتراق النفسي أكثر من المحاميات، و هذا ما يتفق مع دراسة علي عسكر و زملاؤه، و دراسة الدبابسة، و يتعارض مع دراسة علي بن شويل القرني.

و تفسير ما خلّصت إليه النتائج من كون الذكور يعانون من بلادة المشاعر و نقص في الشعور بالإنجاز الشخصي أكثر من الإناث، و أن الإناث يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من إحساس

¹ Denise CURCHOD-RUEDI ; Pierre-André BOUDIN ; Valérie PETER, *Op.cite*, p55

² GREENGLASS E.R., BURKE R.J, *Op.cite*, p.1357-1363

الذكور به ، هو ما أشارت إليه بيناكو (PITTACO (Legay) Marie)¹ في دراستها حول الاحتراق النفسي عند الأطباء الداخليين- نقلا عن شوفيلي (SCHAUFELI)-، إذ يرجع سبب ذلك إلى طبيعة المرأة التي تجعلها أكثر تأثرا و شعورا بالإرهاق و الضغط النفسي من خلال تعاملها مع مهنة تتطلب القوة في التزام الحياد ، الشيء الذي يستدعي الاستثمار الكلي للطاقات النفسية والجسمية، و أيضا من خلال تعاطفها مع العملاء و تأثرها بطبيعة القضايا التي تتعاطاها مهما كانت درجة أهميتها و خطورتها.

كما أن طبيعة الرجل الباحث عن الكمال من خلال عمله تجعله يشعر وكأن كل ما يبذله في سبيل تحقيق ذلك لا يكفي، فيعيد تشكيل موقفه تجاه عمله من خلال التشكيك في كفاءته وفي تقديره لعمله، مما يجعله عرضة للوقوع في الشعور بقلة الإنجاز الشخصي و فقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين ، مما يجعله يعاني أكثر من بلادة المشاعر.

و قد يرجع سبب ما توصلت إليه النتائج أيضا إلى ما جاء به Cherniss² في نموذج، حيث أشار إلى أن فقدان التوازن بين الموارد المتاحة لدى الفرد و بين متطلبات و مقتضيات العمل حتما سيؤدي به إلى الإجهاد الانفعالي و بفقدان العنصر الشخصي لديه (أي بلادة المشاعر)، و هو فعلا ما أكده كل من درموتي و باكر (Bakker & Dermouti)³.

III. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

" توجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى متغير السن".

و قد اتضح أن الفرضية لم تتحقق، و أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير السن، مما يدل على أن كلّ الفئات العمرية الخاصة

¹ PITTACO (LEGAY) Marie (2009), *Op.cite*, p25

² CHERNISS, C. ; (1980), *Op.Cite*, p18

³ BAKKER AB., DEMEROUTI E., EUWEMA MC. *Op.Cite*, p. 170-180

بالمحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان تعاني من نفس المستوى العالي من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة، و هذا ما يتفق مع نتائج دراسة بن فرحات عميروش و دراسة طلال حيدر طلال البدوي و دراسة يوسف حرب و دراسة رونو (Stéphane RENAUD)، و تتعارض مع نتائج دراسة كلّ من ملال خديجة و علي بن شويل القرني، حيث يظهر الجدول(17) أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة من جميع الفئات العمرية يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي، و عزز ذلك الجدول(21) الذي أظهر أن قيمة المتوسطات الحسابية كانت الأعلى في بُعدي الإجهاد الانفعالي و بلادة المشاعر لكلّ الفئات العمرية، لكن أقل ارتفاعا في بُعد نقص الإنجاز الشخصي، حيث كان الأدنى عند الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة ، يليهم الأفراد الأقل من 30 سنة ، ثمّ الأفراد بين 30-40 سنة ، ويُفسّر ذلك كون المحامي الذي تجاوز الـ40 من عمره يكون قد تعدى مرحلة تعلّم أجدديات مهنة المحاماة فلا مجال في مثل سنّه بالشعور بنقص الإنجاز الشخصي، لأن الفرد في هذه السنّ يطوّر طرق إستيعاب خاصة في التعامل مع معطيات العمل تساعده في التحكّم في مُخرجاته، على عكس الشباب في سن الـ30 الذين تأخذهم الحماسة في بداية حياتهم المهنية فيبالغون في طموحاتهم العالية، ثم يصطدمون بواقع ليس دائما مثاليا، فبيدأ اهتمامهم بالعمل في التناقص، فيقلّ معه إستثمارهم المهني، و تتلاشى معه الدافعية للعمل، ويبدأ الشك في قدراتهم و كفاءاتهم يساورهم.. و هذه هي بالضبط المحطات التي تحدّث عنها كلّ من إدويك و برودسكي (Brodsky & Edelwich)¹ سنة 1980 في وصف المراحل التي يمر بها الاحتراق النفسي في مسار تطوره.

و على عكس ما هو معروف، فإن الاحتراق النفسي لا يتزايد مع التقدّم في السنّ و لا بالخبرة المهنية، بل هناك حد أعلى من الاستنفاد المهني يصل إليه الفرد في السنوات الثلاثة الأولى من ممارسته للمهنة² ..

و يبقى تفسير شعور الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة بمستوى عالي من بلادة المشاعر مرتبط بما جاءت به نظرية التحليل النفسي عن تصلّب الميكانزمات الدفاعية - من بينها التماهي-

¹ EDELWICH J. et BRODSKY A. (1980), *Op.cite*

² Élisabeth GREBOT (2008) *Op.cite*, p 119

لدى الفرد الذي يعاني من الاحتراق النفسي، إذ فسّرت السخرية و التجردّ من النواحي الشخصية على أنها نقيض فرط التماهي. و فرط التماهي هذا يدلّ على موقف الفرد الذي يتماهى كلياً في العمل المستفيد من خدماته، إلى درجة يصعب عليه أن يميّز بين ذاته و بين ذات العميل¹.

IV. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

" توجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير الخبرة المهنية".

و لم تتحقق الفرضية، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الخبرة المهنية، و هو ما أظهره الجدول (27) حول مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير الخبرة المهنية، مبينا أن المحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان يعانون من نفس المستوى العالي من الاحتراق النفسي مهما كانت خبرتهم المهنية طويلة أو قصيرة، حيث أن أكثر الأفراد الذين يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي هم الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات (62.5%)، يليهم الأفراد الذين تجاوزت سنوات خبرتهم 10 سنوات (50%)، و تأكّدت النتائج من خلال عرض للمتوسطات الحسابية لمستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة وفقا لمتغير الخبرة المهنية في الجدول (28)، حيث أظهر بالتفصيل أن من تقلّ خبرتهم مهنية عن 5 سنوات هم أكثر من يعاني من مستوى عالي من الإجهاد الانفعالي (38.87)، و أن أصحاب الخبرة المهنية من 5-10 سنوات هم أكثر من يعاني من مستوى عالي من بلادة المشاعر (17.14)، و سجّل أكبر متوسط في المستوى الأعلى من بُعد نقص الإنجاز الشخصي عند الأفراد ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات (28.19).

و رغم أن هذه النتائج قد اتفقت عموما مع ما خلّصت إليه نتائج دراسة كلّ من بن فرحات عميروش، هند الحرتاوي، يوسف حرب، طلال حيدر طلال البدوي، عدنان فرح، عمار الفريحات و وائل الربضي، و تعارضت مع نتائج دراسة كلّ من ملال خديجة، محمود الدبابسة،

¹ Olivier ANDLAUER (2008), *Op.cite-*

زيدان السرطاوي، أحمد معارك، و علي بن شويل القرني، إلا أنها قد أدهشت الباحثة، فقد كانت تعتقد جازمةً أن الخبرة المهنية الطويلة قد تُكسب المحامي تحكما أكبرا في معطيات الشغل والعمل فتُكسبه مناعة ضد شعوره بنقص الإنجاز الشخصي أو حتى بالإجهاد الانفعالي، لتُشكّل عامل حماية له من الاحتراق النفسي في هذين البُعدين تحديدا، لكن قد يعود سبب ذلك إلى أن عبء العمل الزائد الذي يعاني منه المحامي لا يتناقص مع مرور الزمن بل بالعكس، و ذلك يُفقدّه الحماسة في العمل، حتى أننا نرى بعض المحامين الأكثر خبرة يولون ملفات بعض القضايا إلى المتمرّنين من المحامين المبتدئين تحت التدريب سواء لتأجيلها أو حتى للترافع فيها. و هذا ما جعل المحامين الذين لم تتجاوز سنوات خبرتهم عن 5 سنوات يعانون من مستويات عالية من الشعور بالإجهاد الانفعالي و بنقص الإنجاز الشخصي، بحيث يضاعفون استثمارهم المهني رغبة في تحقيق ذواتهم، و لا يتوقفون عن الشعور بأن ما يفعلونه يظل غير كاف بالشكل الذي يرغبون فيه و يطمحون إليه.

٧. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

" توجد فروقا ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعود إلى متغير الحالة الاجتماعية ".
و قد تمّ قبول الفرضية الرابعة لأنها تحققت، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين درجات المحامين المتزوجين و المحامين غير المتزوجين و ذلك لصالح المحامين غير المتزوجين (الجدول 42)، مما يدلّ أن غير المتزوجين يعانون من مستويات عالية من الاحتراق النفسي أكثر من المتزوجين، و ذلك في بُعدي الإجهاد الانفعالي و نقص الإنجاز الشخصي، و إن كان المتزوجون يعانون من مستوى أعلى من غير المتزوجين في بُعد بلادة المشاعر، و هذا ما يتفق مع نتائج دراسة علي بن شويل القرني و تتعارض مع نتائج دراسة يوسف حرب محمد عودة.

و هذا منطقي في نظر الباحثة، كون المتزوجين يتمتعون بعوامل حماية تخفف عنهم معاناتهم من الاحتراق النفسي أكثر من غير المتزوجين، لأنّ الحضور المعنوي للعائلة، و التماس المشاركة الوجدانية منهم، يمنحهم الدعم الاجتماعي العاطفي اللازم لوقايتهم من الاحتراق النفسي الذي تحدّث عنه هوبفول (HOBFOLL)¹ في نظريته التي وضعها سنة 1989، إذ تركّز هذه النظرية على كون الأفراد الذين يتمتعون بالاستقرار العائلي كمورد اكتسبوه من الموارد المتاحة لديهم ، يساعدهم ذلك على تشكيل إستراتيجية إيجابية إيجابية في مواجهة الاحتراق النفسي و التصدي له أو الوقاية منه.

و في مقابل ذلك، فإن المحامين غير المتزوجين لديهم استثمار أكبر في عملهم لأنّ شغلهم الشاغل، إذ لا وجود لعوامل الحماية و نقصد بذلك الزوج(ة) و الأبناء لا اعتبارهم الأشخاص الذين يلجأ إليهم الفرد للتنفيس و التخفيف من الضغوط التي تواجههم خلال يوم كامل من العمل، فحسبهم أي تقصير في العمل قد يهدّد هدفهم في تحقيق الكمال المنشود، و يمنعهم عن تأدية عملهم على أتمّ وجه، مما يعرّضهم للشعور بالإرهاق النفسي والجسمي و بالشعور بنقص الكفاءة في العمل و بفقدان الجانب الشخصي في العلاقات مع الآخرين.

¹ HOBFOLL SR (1989), *Op.Cite*, p. 513-524

الختامة

أجرينا هذه الدراسة بهدف معرفة مستويات الاحتراق النفسي عند فئة المحامين الممارسين لمهنة المحاماة و التابعين لمجلس قضاء تلمسان، لعلمنا أنه لم يتم دراسة هذه المتلازمة و هذا الموضوع عند هذه الفئة من المهنيين. كما حاولنا التوصل إلى معرفة مدى ارتباط هذه المستويات ببعض العوامل الأخرى (السن، الجنس، الخبرة المهنية و الحالة الاجتماعية)، وبالكشف عن ذلك حاولنا اقتراح بعض الحلول الوقائية و إبداء بعض التوصيات.

و قد أظهرت دراستنا أن الاحتراق النفسي هو حقيقة واقعة، و أن عينة المحامين الذين وقع اختيارنا العشوائي عليهم، و المنتسبين إلى ولاية تلمسان، يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما أشار إلى ذلك الجدول (11) و باستناد إلى تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق، إذ استجابت هذه النتيجة للفرضية الرئيسية، حيث أظهرت النتائج أن 50% من أفراد العينة يعانون من مستوى عالي من الإجهاد الانفعالي، و أن 58.92% منهم يعانون من مستوى عالي من بلادة المشاعر، و 51.78% من مجموع أفراد العينة يعانون من مستوى عالي من الشعور بنقص الإنجاز الشخصي. فقد تبين لنا من خلال ما أفشى به لنا بعض المحامين خلال إجراء الاختبار، أن العوامل التي ساعدت في تفشي هذا الاضطراب بين صفوف المحامين هي عبء العمل الزائد، نقص الدعم الاجتماعي، قلة أوقات الراحة، قلة الأوقات التي يقضيها المحامي مع عائلته و الأقربين و عدم كفايتها، و أيضا قلة الأوقات المخصصة لممارسة الهوايات المفضلة.

و قد كنا نأمل أن نصادف بعض العوامل الوقائية كالجنس و الحالة الاجتماعية مثلا كأن تكون المحامية امرأة، و بالخصوص إذا كانت متزوجة و لديها أطفال، إذ المفترض أن تكون سيطرتها وتحكمها أكبر في مخرجات العمل، و بالتالي قضاءها وقتا أكبر مع عائلتها و المقربين منها، هذا فضلا عن عدم إساءة استعمال المسكنات أو المهدئات. لكن الدراسة أثبتت غير ذلك، إذ أظهرت الدراسة أن الذكور يعانون من مستويات عالية من الاحتراق النفسي أكثر من الإناث (59.10% مقابل 47.06%) وذلك في بُعدي بلادة المشاعر (61.76% مقابل 54.55%) ونقص الإنجاز

الشخصي (54.54% مقابل 50%)، و إن كان الإناث أكثر معاناة من الذكور في بعد الإجهاد الانفعالي (63.64% مقابل 38.24%)، كما أظهرت النتائج أن غير المتزوجين من المحامين يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي أكثر من المتزوجين (52.38% مقابل 51.43%)، و ذلك في بُعدي الإجهاد الانفعالي (57.14% مقابل 42.86%) و الشعور بنقص الإنجاز الشخصي (54.28% مقابل 47.61%) ، و تبين لنا أن المتزوجين يعانون أكثر من غير المتزوجين من مستوى عالي من الاحتراق النفسي في بُعد بلادة المشاعر (61.91% مقابل 45.72%). و لم تُظهر النتائج أي أثر للخبرة المهنية في مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان، و لا أي أثر لعامل السن عليها.

ولكن علينا أن نبقي حذرين في تفسير هذه النتائج لأنّ دراسة واحدة قد لا تسمح بالتأكيد على وجود أو عدم وجود علاقة سببية بين هذه المتغيرات و مستويات الاحتراق النفسي، و سيكون مثيرا للاهتمام في دراسة مستقبلية لو أجريت دراسة طولية من أجل متابعة تطور هذه المتلازمة مع مرور الوقت.



التوصيات
و الاقتراحات

على ضوء ما توصلت إليه الباحثة من نتائج لهذه الدراسة، فإنها توصي المحامين بعدم إهمال حاجاتهم الخاصة أمام كثرة مشاكل العملاء و قضاياهم، فعليهم إذن أن يحاولوا -مهما كلفهم ذلك- تخصيص جزء من وقتهم لأقربائهم من عائلتهم و أيضا لممارسة هواياتهم، سيمنحهم ذلك فرصة للتخفيف من ضغوط العمل و بالتالي فرصة لتفادي الوقوع في الإنهاك المهني والاحترق النفسي. على المحامين أيضا أن يواكبوا أي جديد في عالم المحاماة و القضاء، حتى يتمكنوا من التخفيف من عبء العمل عليهم، إذ سيمنحهم ذلك الفرصة للإبداع في عملهم و بالتالي تحقيق نوع من تقدير الذات، و سيساعدهم أيضا في قطع حبال الانعزال من خلال الاتصال بأشخاص يتقاسم معهم نفس الإهتمامات المهنية، إذ يبدو ذلك حلا فعّالا لمحاربة الاحترق النفسي.

يجب التذكير بأن الاحترق النفسي هو عملية ديناميكية قادرة على التناغم في مضاعفات سلبية، لكن يمكن أن يكون لتطورها تأثيرا إيجابيا على الفرد، إذ يعتبر تجربة شخصية مهيكلة من خلال ما يدفع المحامي إلى إعادة النظر في النشاط المهني الموكل إليه، و أيضا إعادة النظر في أولويات حياته، و من ثم وضع و تصميم طريقة يوازن فيها بين حياته المهنية و حياته الشخصية. لأنه من أهم أسباب الاحترق النفسي هو العمل بجهد كبير من أجل إثبات الذات، مع إهمال الحاجات الشخصية و عدم معرفة سبب التوقف، بالإضافة إلى عدم إعادة النظر في الهوايات وفي تقييم الأصدقاء و الأسرة.. و الاحترق النفسي لا يحدث دون ضغوط ، والضغوط تعني أن الأمر وصل إلى الذروة أي أنه تجاوز قدرة الشخص على التحمل.

و من أجل تجاوز الاحترق النفسي، لابد أولاً من الاعتراف بالمشكلة ، ومعرفة الضغوطات التي يتعرض لها الفرد. فقد تكون هناك جوانب من العمل لا تمتّعه أو ربما يعمل فوق طاقته أو أشياء أخرى يجدها في داخله. فليس وسام شرف له أن يعمل عشرين ساعة في اليوم مثلاً، كما أنه ليس وسام شرف أيضاً أن يلاحقه عمله إلى المنزل ولا يستطيع الفصل بين الحياة الخاصة والعمل.. علاجات اليوم كلها تعتمد على روح الإنسان وداخله ، لذا لابد من العودة إلى الداخل لتصفية الحساب معه.

إن من أهم العوامل التي تساعد على التخفيف من هذه المشكلة هو أن يقيم الفرد علاقات متوازنة مع الأسرة و الأصدقاء. لابد أن يستعيد توازنه الداخلي و اعتبار مصالحه الشخصية في أولوية الخيارات.. فيعطي نفسه حقها دون السؤال عما حدث في الأمس أو اليوم . أحياناً تأخذ الفرد المتاعب و السعي دون أن يدري، فيصل إلى مرحلة ينتبه أنه خرج عن المألوف لديه. يقف الفرد ليقول لنفسه: كفى.. إلى أين ؟ في تلك اللحظة يكون الإنذار الداخلي قد تلقاه و سمعه. لكن في بعض الأحيان يتكرر ذلك الإنذار و لا يعيره انتبهاً بل يمضي فيما هو فيه فإذا بصلاحيته تنتهي لأنه أصبح ورقة احترقت . يجب على الفرد أن يراجع نفسه في كل يوم لعدة دقائق، ويتأمل مبتعداً عن هموم الحياة، ليسترخي في وقت راحته،.. و حتى عند البحث عن الذات والعمل على تحقيق الأهداف المشروعة ، لابد أن يتعامل معها بهدوء كي يستمر¹.

ثم دعونا نسأل: ألا يمكن أن نتخيل أن الاحتراق النفسي قد يصيب المتقاعدين؟ أو قد يكون سببه هو البطالة أيضاً؟ لم لا.. فعدم قدرة الإنسان على إيجاد الدخل المناسب لإعالة أسرته أو إيجاد الوظيفة التي تمكنه من تحقيق الحد الأدنى من طموحاته تشعره بعدم القدرة على تحقيق ذاته، ويحدث التوقف لديه و يستسلم أيضاً للانسحاب من الحياة الاجتماعية و ما يتبعها من أمور أخرى..

لقد ظهر في اليابان ما يسمّى بالـ "غاكوريكيبيو" (学歴病) أو (Le gakurekibyō) وترجمته هي "مرض الدبلوم أو الشهادة" الذي يصيب الشباب الياباني، حيث يعملون ويجتهدون بشكل كبير جداً بهدف نيل شهادة الدراسات العليا. و يمكن أن تكون العواقب: ارتفاع الكوليسترول والسمنة ، ارتفاع ضغط الدم... أفلا تكون معاناة هؤلاء الطلبة أشبه بمعاناة المهنيين مما أسموه الاحتراق النفسي؟ أرى أن هذا الموضوع يستحق عناية الدراسة، و قد تجد صداها في مجتمع كمجتمعنا يجتهد أبناؤه من لأجل تحقيق أحلامهم بالظفر بمنحة للخارج لما يتطلبه ذلك من مثابرة حتى يتم قبولهم هناك من دون عراقيل..

¹ الاحتراق النفسي (متلازمة الاحتراق.. والانهيال العصبي)- الصحيفة الطبية للدكتور ياسر متولى- <http://yassermetwally.com>

تجدر الإشارة في الأخير إلى أن أفراد العينة الإستطلاعية من المحامين الذين التقت بهم الباحثة قد أظهروا صعوبة في فهم و تطويق بعض المعاني التي وردت في المقياس، لدرجة أنه طلب منها البعض النسخة المترجمة إلى اللغة الفرنسية، الأمر الذي وضع الباحثة في حرج شديد ورغبة أشد في استخدام المقياس في نسخته المترجمة إلى اللغة الفرنسية فضولا منها لمعرفة إذا كانت ستوجد فروق في استجابات المفحوصين للنسختين العربية و الفرنسية. و قد يكون هذا موضوع دراسة مقارنة بين استجابات الأفراد للنسخة المترجمة للعربية و للنسخة المترجمة للغة الفرنسية نظرا لتباين التمكن اللغوي للمجتمع الجزائري و استحسان أفراده استخدام اللغة الفرنسية لإتقانهم لها أكثر.

المراجع

1. المراجع باللغة العربية:

- 1 أحمد محمد عوض بني أحمد، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد للنشر والتوزيع- ط1- عمان- الأردن 2007
- 2 آل مشرف فريدة بنت عبد الوهاب، مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها عينة من عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض، مجلة دراسات الخليج و الجزيرة العربية، المجلد 28، العدد 105- السنة غير واردة
- 3 أنور محمد الشرقاوي ، التعلم: نظريات، تطبيقات ، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة ، 1988
- 4 رائدة حسن الحمر ، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين، مذكرة بكالوريوس، كلية التربية، جامعة البحرين، 2006
- 5 رمزي جابر ، دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب ، مجلة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير 2007
- 6 رنا نجيب حامد ، الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقليا في اليمن، رسالة ماجستير- الجامعة الأردنية- عمان- الأردن 1999
- 7 زيد محمد البتال ، الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة، ماهيته-أسبابه-علاجه ، سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة، الرياض- 2000
- 8 زيدان السرطاوي، الاحتراق النفسي و مصادر لدى معلمي التربية الخاصة (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، العدد21، الجزء2، 1997
- 9 سيد إبراهيم السمدوني ، الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة و تبعاته، دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية و المهنية، مجلة التربية المعاصرة ، العدد 36، مصر، القاهرة، 1995

- 10 - سيد ابراهيم السماوني ، تقدير المعلم للضغوط المهنية وعلاقتها بوجهه الضغط الداخلي والخارجي وبعض المتغيرات الديمقراطية ، المؤتمر الثاني للمعلم الرياضي ، مجلة كلية التربية الرياضية ، جامعة قناة السويس ، مصر 1999.
- 11 - طلال حيدر طلال البدوي، درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان و أثر بعض المتغيرات في ذلك، رسالة ماجستير - قسم علم النفس التربوي، جامعة مؤتة، الأردن، 2000
- 12 - عادل عبد الله محمد، بعض سمات الشخصية والجنس وحدة الخبرة واثرها على درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين ، دراسات نفسية ، المجلد السادس ، العدد الثاني ، كلية التربية الرياضية ، جامعة الزقازيق، مصر، 1994
- 13 - عايش بن سمير معزي العنزي ، علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004
- 14 - عبد الله جاد محمود، بعض عوامل الشخصية و المتغيرات الديمغرافية المساهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، مجلة كلية التربية بالمنصورة، عدد جانفي 57، مصر، 2005
- 15 - عدنان الفرح، الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي و المهني ، دامعة الخليج العربي، البحرين، 1999
- 16 - علي بن شويل القرني، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية ، جامعة الملك سعود، الرياض، 2000
- 17 - علي عسكر و حسن جامع و محمد الأنصاري، مدى تعرض معلمى المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، المجلة التربوية، 3، عدد10، 1986
- 18 - على عسكر، جعفر العريان، السلوك البشري في مجالات العمل ، دار السلاسل للنشر، الكويت، 1982
- 19 - علي عسكر، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، الصحة النفسية و البدنية في عصر

التوتر و القلق، ط 3، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2003

- 20 - عمار الفريحات ؛ وائل الرضي، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24 (5)، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2010
- 21 - محمد جواد الخطيب، الاحتراق النفسي و علاقته بمرحلة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات غزة، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني "مدخل التميز"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، أكتوبر 2007
- 22 - محمد حسن علاوي، سيكولوجيا الاحتراق للاعب و المدرب الرياضي، مركز الكتاب للنشر، مصر، القاهرة، 1998
- 23 - محمد عادل عبد الله، مقياس الاحتراق النفسي، كراسة التعليمات، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1994
- 24 - هند الحرتاوي، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة اليرموك، الأردن، 1991
- 25 - محمد محمود حسن، حسن عبد المالك محمود، ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بنمط السلوك القيادي لنظائر المدرسة، مجلة الأبحاث التربوية ، العدد 34 ، كلية التربية، جامعة الأزهر 1993
- 26 - مصطفى خليل الشراوي، علم الصحة النفسية، دار النهضة العربية ، لبنان ، بيروت، 1989
- 27 - ملال خديجة، تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك و جاكسون في الوسط الشبه طبي، رسالة ماجستير، جامعة وهران، 2009
- 28 - مهند عبد سليم عبد العالي، مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس، مذكرة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين 2003

- 29 - نشوة كرم عمار أبو بكر دردير ، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، جامعة الفيوم ، مصر، 2007
- 30 - نوال بنت عثمان بن احمد الزهراني ، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى ، السعودية، 2008
- 31 - يوسف حرب محمد عودة، ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بالضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين 1998
- 32 - يوسف غالب يوسف نجي، مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي الألعاب الرياضية الجماعية في الضفة الغربية، الجامعة الأردنية، عمان 1999

2. المراجع باللغة الفرنسية:

- 1- ANTONOVSKY Aaron ,Personality and health : testing the sense of coherence model- Dans le livre de : Howard.S FRIEDMAN , Editor, Personality and disease, Wiley, Canada – 1990
- 2- APPLETON Jean, Traité de la profession d'avocat : (Organisation-règles et usages-technique professionnelle), édition Dalloz, Paris, 1923, p21
- 3- ARONSON Elliot, KAFRY Ditsa, PINES Ayala , Le burnout : comment ne pas se vider dans la vie et au travail, Ed. Le Jour ,Québec, 1990
- 4- BAKKER AB., DEMEROUTI E., EUWEMA MC., Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout, Journal of Occupational Health Psychology, 2005, 10, 2
- 5- Benferhat Amirouche, Etude du syndrome de burnout chez une population à risque, cas de médecins du SAMU de la wilaya d'Alger, Blida et Médéa intervenants dans le cadre de l'urgence médicale dans un contexte de catastrophe, Mémoire de magister, université d'Oran, 2008
- 6- BERNIER D., La crise du burnout, Les Editions Internationales Alain Stanké, Paris , 1995
- 7- BEVERLY A. Potter, Overcoming Job Burnout: How To Renew Enthusiasm For Work, Ed Ronin Publishing Ink- Oakland, California, 2005, 338pages
- 8- BOTTOIS Frédéric, L'ingénierie de formation face à l'épuisement professionnel dans le domaine du soin : Etude du milieu infirmier en structure hospitalière, Master professionnel : Ingénierie et conseil en formation-Département de psychologie, sociologie et sciences de l'éducation, Université de Rouen, 2008
- 9- BOURBONNAIS Renée et coll., L'organisation du travail en milieu hospitalier et ses effets sur la santé des infirmières, Santé mentale au Québec, X, 2, 1985
- 10- BRENNEUR Béatrice, Stress et souffrance au travail : Un juge témoigne, Ed. l'Harmattan, Paris, 2010

- 11- CANOUI Pierre , MAURANGES Aline, Florentin Anne , LESAGE Isabelle, Le burn out à l'hôpital - Le syndrome de l'épuisement professionnel, 4^e Ed, Ed Masson, Paris, 2008
- 12- CANOUI Pierre, Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants (SEPS) ou Burnout syndrome, le Carnet Psy, juin 1998.
- 13- CANOUI Pierre, MAURANGES Aline, Le burn out. Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants. De l'analyse aux réponses, 3^e ed.. Ed. Masson, Paris 2004
- 14- CARVER, C.S., SCHEIER, M.F. et WEINTRAUB, J.K., Assessing coping strategies : a theoretically based approach, Journal of Personality and Social Psychology , 1989
- 15- CEDOLINE, Anthony J., Job burnout in public education: Symptoms, causes, and survival skills, Ed. Teachers College Press (New York), 1982
- 16- CHAN LIN-CHANTEAU Sabrina, Le burnout des médecins généralistes libéraux de Tahiti, Thèse de médecine générale, Université (Paris 5), 2006
- 17- CHERNISS, C. , Professional Burnout in Human Service Organizations, Ed. Greenwood Press, 1980
- 18- COOPER C.L, ROUTH U, FARAGHER B., Mental health, job satisfaction, and job stress among general practitioners, Bmj, 1989 Feb 11, 298 (6670)
- 19- COOPER C.L, The Stress of Work: An Overview. Aviation, Space and Environmental Medicine, 56, 7, 627-632, july 1985
- 20- CURCHOD-RUEDI Denise; André BOUDIN Pierre; PETER Valérie, Le soutien social comme facteur de protection du burnout des enseignants, PRIMES : Revue pédagogique, n°10, Ed. Haute école pédagogique vaudoise (HEP-VD) (Lausanne), 2009
- 21- DELBROUCK Michel , Le burn-out du soignant : Le syndrome d'épuisement professionnel, 1^e éd. De Boeck Université, Bruxelles, 2003

- 22- DELOBBE Nathalie, EL AKREMI Assaâd, GUERRER Sylvie, NEVEU Jean-Pierre , Comportement organisationnel: Justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel, Ed De Boeck- 1ère Ed, Volume 2, Bruxelles, 2006
- 23- DIONNE-PROULX Jacqueline, Richard PÉPIN , Le travail et ses conséquences potentielles à long terme : comparaison de trois groupes professionnels québécois, Revue québécoise de psychologie, vol. 18, n° 1, 1997
- 24- EDELWICH J. ; BRODSKY A., Burn-out : Stages of disillusionnement in the helping professions, Human science press, New York, 1980
- 25- FLORU R. , CNOCKAERT J.C., Vaincre l'usure professionnelle : Stress professionnel et Burnout, Revue « Les Cahiers de l'Actif », N°264/265-2008
- 26- FOLKMAN S., LAZARUS RS., Coping as a Mediator of Emotion, Journal of Personality and Social Psychology, 1988, 54, 3n
- 27- FRANCESCHI- CHAIX Catherine , Le syndrome de burn-out: Etude clinique et implications en psychopathologie du travail ,thèse de médecine présentée, Faculté de Médecine de Limoges ,1992
- 28- FREUDENBERGER H.J , L'épuisement professionnel : la brûlure interne, Chicoutini : Gaëtan Morin éditeur , 1987
- 29- FREUDENBERGER H.J. Staff Burn-Out. Journal of social issues, Ed. Sheri R. Levy , volume 30, issue 1-1974
- 30- GILLESPIE Richard, Manufacturing Knowledge : A History of the Hawthorne Experiments, Ed. Cambridge University Press, New York, USA, 1991
- 31- GRANTHAM H. , Le diagnostic différentiel et le traitement du syndrome d'épuisement professionnel, Annuaire Médical de Psychologie, 1985
- 32- GREBOT Élisabeth, Stress et burnout au travail: identifier, prévenir, guérir, Éditions d'Organisation Groupe Eyrolles, Paris, 2008

- 33- GREENGLASS E.R., BURKE R.J., *A longitudinal examination of the Cherniss model of psychological burnout*, Social science & medicine, 1995, 40, 10
- 34- HENRI Robert, *L'Avocat*, Edition Hachette, Paris, 1923, 129p
- 35- HOBFOLL SR., *Conservation of Resources : A New Attempt at Conceptualizing Stress*, American Psychologist, 1989, 44, 3
- 36- HOFFMAN Axel , *burn out : biographie d'un concept*, Revue « Santé Conjuguée » N°32, Avril 2006
- 37- LAZARUS RS., *Progress on a Cognitive-Motivational-Relational Theory of Emotion.*, American Psychologist, 1991, 46, 8,
- 38- LAZARUS, RS.,*Toward Better Research on Stress and Coping*, American Psychologist, Vol 55, No 6,- 2000
- 39- LEFEBVRE Danièle, *Le burn-out ou l'épuisement professionnel des soignants*, PrimaryCare : Revue médicale, 2004;4: N°. 46-
- 40- MANGEN Marie Hélène, *Etude du burn out chez les médecins généralistes luxembourgeois*, Thèse de doctorat en médecine, Université Pierre et Marie CURIE (Paris 6) -2007
- 41- MASLACH C., *Burned-out*, The canadian journal of psychiatric nursing, Ed. ISSN 0008-4247- 1979 nov-dec, 20, 6
- 42- MATTILA Aino, *Alexithymia in finnish general population*, University of TAMPERE, Juvenes Print, Finland, 2009
- 43- MESTERS Patrick, Susane Peters, *Vaincre l'épuisement professionnel : toutes les clefs pour comprendre le burn out*, Ed Robert Laffont, Paris, 2007
- 44- OLIGNY Michel, *Le burnout ou l'effet d'usure imputable à la régulation permanente d'incidents critiques*, Revue Internationale de Psychologie, N°2 , Volume XVI , 2009

- 45- PASQUIER DE FRANCLIEU-DESCAMPS A., La souffrance des soignants en psychiatrie: Validation de la version française du Maslach Burnout Inventory, et étude prospective sur l'épuisement professionnel ou burnout dans le département de la Somme, Mémoire de DES de psychiatrie, Université de Picardie JULES VERNE, 2008
- 46- PITTACO (LEGAY) Marie, Les internes sont-ils en burnout?- Thèse de doctorat en médecine, université Paris Descartes , Faculté de médecine (Paris 5), 2009
- 47- PRONOST Anne Marie, Concept, Stress, Coping : La prévention du burn-out et ses incidences sur les stratégies de coping , Revue « Recherche en soins infirmiers », N°67, Ed Mallet Conseil, Lyon, 2001
- 48- RENAUD Stéphane, Modèle explicatif et multivarié du phénomène d'épuisement professionnel chez les cadres supérieurs au Québec, Mémoire présenté à la faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences (M.Sc.) en relations industrielles, Université de Montréal, 1991
- 49- SCHAUFELI W.; ENZMANN Robert D., The burnout companion to study and practice : a cristal analysis (Issues in Occupational Health), Taylor & Francis, 1998
- 50- SCHAUFELI, W.; MASLACH, C; T. MAREK., Professional burnout : Recent Developpement in Theory and Research, Ed. CRC- Washington, 1993
- 51- SEKIOU Lakhdar, PERETTI Jean-Marie, Gestion des ressources humaines, Ed De Boeck Université, 2ème édition, Bruxelles, 2004
- 52- SIVADON P., AMIEL R., Psychopathologie du travail, Editions Sociales Françaises (ESF), Paris, 1969
- 53- THURIN Jean-Michel, Définition et effets du stress : aigu, répété, chronique, Journée conjointes interdisciplinaires Inserm/ Spécialités médicales, Octobre 1999

- 54- TISSOT Samuel, De la santé des gens de lettres - Alexitière - Valegues , 12430 Ayssènes, 1991.
- 55- TRUCHOT Didier, Épuisement professionnel et burnout. Concept, modèles, interventions, Ed. Dunod, Paris , 2004
- 56- VANIER Carole, Etude de l'épuisement professionnel et des facteurs associés chez des intervenants et intervenantes de ressources communautaires en santé mentale, Thèse doctorat en psychologie, Université du Québec à Montréal, 1999
- 57- VAQUIN-VILLEMINEY Clémentine, Prévalence du burnout en médecine générale : Enquête nationale auprès de 221 médecins généralistes du réseau sentinelles, Thèse de doctorat en médecine- université Paris Descartes, Faculté de médecine (Paris5), 2007
- 58- VEIL Claude, Les états d'épuisement, Concours médical, 1959, p.2675-2681.
- 59- VILLERME L., Tableau de l'état physique et moral des ouvriers employés dans les manufactures de soie, coton, laine, Tome 1- Ed.Jules Renouard et Cie, Libraires, Paris, 1840

3. المراجع الإلكترونية:

- 1- ANDLAUER Olivier (2008), Le burn out : l'épuisement professionnel, émotionnel et mental, enquêtes/études, Disponible sur : http://www.souffrance-du-soignant.fr/_uses/lib/Le_burn_out.pdf
- 2- Association ALAPHOBIE. Le stress - Disponible sur : <http://www.alaphobie.com/stress.php> ,2005
- 3- BERNARD Sophie (2001), Épuisement professionnel : Quand le travail rend malade - Journal du Barreau, Volume 33 - numéro 2, Québec-Canada, 1er février 2001 (Disponible sur : <http://www.barreau.qc.ca/publications/journal/vol33/no2/epuisement.html>)

- 4- CORTEN Ph.& al (2006), *Impact psychopathologique du Burn-Out : Sévérité, traitements, pronostic, lien avec les troubles de l'humeur, caractéristiques de résilience individuelle et profil socio-professionnel*,
(Disponible sur : <http://homepages.ulb.ac.be/.../CliniqueStress / /DocumentsStress/Burnout/BurnoutAccueil.html>)

- 5- DARES-(2004), *Premières synthèses, Le Travail est rendu responsable d'un problème de santé sur cinq*, mai 2004, n° 19.1. (Disponible sur : www.travail-emploi-sante.gouv.fr/.../publication_pips_200405_n-19-1_travail-responsable-un-probleme-sante-sur-cinq.pdf)

- 6- ELWORK Amiram, *A lawyer's guide to dealing with burnout: Does burnout mean i should leave my job or the law together*,
(Disponible sur : <http://www.lawyerswithdepression.com/dealingwithburnout.asp>)

- 7- European Institute for Intervention and Research on Burn Out
<http://www.stressburnout.org>

- 8- Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon. Le Centre de Ressources National soins palliatifs François-Xavier Bagnoud.
<http://www.cdrnfxb.org/>

- 9- [http://ar.jurispedia.org/index.php/محااماة_\(gr\)](http://ar.jurispedia.org/index.php/محااماة_(gr))

- 10- <http://rsmq.cam.org/smq/thesedoc/vanier/intro.chap1.2.3.4.5.pdf>

- 11- <http://www.burnout-epuisement.com/traitement-du-burn-out>

- 12- <http://www.lawyerswithdepression.com/dealingwithburnout.asp>

- 13- <http://www.med.univ-rennes1.fr>

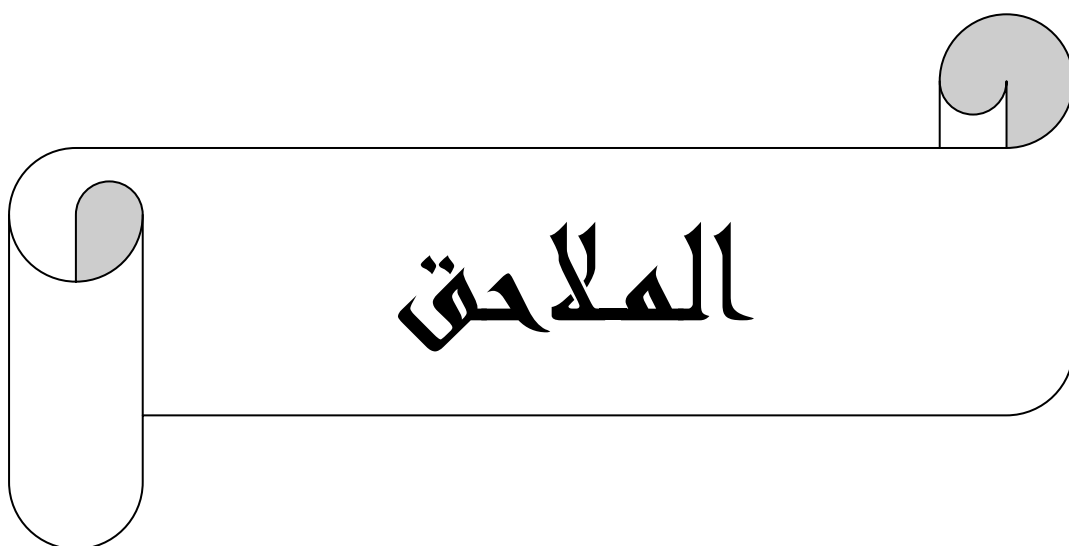
- 14- <http://www.medecine.univ-paris5.fr>

- 15- <http://www.noburnout.ch>

- 16- <http://www.physical-therapy.advanceweb.com/Why-Some-PTs-Burn-Out.aspx>
- 17- <http://www.santementaleauquebec.ca>
- 18- http://www.univ-paris12.fr/irg/cahiers/WP_Hollet_Mars_2006.doc
- 19- JOSS Evelyne (2008), *Le burn-in et le burn-out* . Disponible sur : http://www.resilience-psy.com/IMG/doc/burnin_burnout.doc
- 20- *La Santé au travail. Le suicide au travail*, INSERM, France 5-Emploi, «Bien vivre le monde du travail» Disponible sur : <http://www.emploi.france5.fr/emploi/droit-travail/santé/10152727.fr>
- 21- Laurent Guillet, *Stress, modèles et application*, (disponible sur : www.liris.cnrs.fr/~cnriut08/actes/articles/129.pdf)
- 22- Michel Vallée(2003), *Les basiques du « stress »* , (Disponible sur: www.psychosocial.fr/pages/.../MVC-Basiques-du-stress.pdf)
- 23- Thierry Jourdan (Février 2003)– *Le burn-out* – Disponible sur : www.vetos-entraide.com/.../Le+burn-out+...+introduction.pdf
- 24- VIEU Laurencine (2007), *Usure Professionnelle ou Burn out- Clinique du Sidobre- CPR Consulting : Conseil-Formation-* (Disponible sur : <http://ns37734.ovh.net/.../ressources/.../Burn-out...-...VIEU-mars07.doc>)
- 25- أمانة موقار (أستاذة بجامعة سطيف) ، "المظهر العيادي للاحتراق النفسي" جمعية ستيفيس للصحة النفسية لولاية سطيف ، نوفمبر 2010. العنوان الإلكتروني: <http://assps.yourforumlive.com/montada-f28/topic-t284.htm>
- 26- الصحيفة الطبية للدكتور ياسر متولى (أستاذ علم الأعصاب بجامعة عين شمس القاهرة- مصر) العنوان الإلكتروني: <http://www.yassermetwally.com>

27- عصام عبد الواحد نعمان، مهنة المحاماة بين الواقع والقانون، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر القضائي الأول م/ الحديدية ، العنوان الإلكتروني:

(-مهنة-المحاماة-بين-الواقع-والقانون) <http://www.lawyers-gate.com/vb/threads/13>



الملحق رقم 01: رسالة تقديم الاستبيان إلى عينة البحث من المحامين

الموضوع: إستبيان خاص برسالة ماجستير لتحديد مدى انتشار الاستنفاد المهني بين صفوف المحامين المنتسبين لمجلس قضاء تلمسان.

أخي المحامي، أختي المحامية، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

إننا بصدد إجراء بحث ودراسة حول "مستويات الاحتراق النفسي لدى فئة المحامين" الممارسين للمهنة وذلك استكمالاً لمتطلبات برنامج نيل شهادة الماجستير في علم النفس الجماعات و المؤسسات.

والاحتراق النفسي أو الإنهاك المهنيّ هو مصطلح ظهر لوصف حالة كان يعيشها الأطباء في السبعينات بالوم.أ، حيث يبدو الفرد وكأنه احترق و تآكل من الداخل فيشعر بفراغ رهيب. و قد تعددت أسبابه، وتداعياته سلبية و أحيانا خطيرة. و من هنا ظهرت أهمية معرفته و تقييمه بغرض تجنبه و الوقاية منه، وأيضاً اقتراح مساعدات و منحها لمن تضرروا منه. و لهذا الغرض استخدمنا مقياس ماسلاك لقياس ظاهرة الاحتراق النفسي عند المحامين نتيجة لما تواجههم من إحباطات و ضغوط أثناء ممارستهم لمهنة المحاماة.

و عليه، نرجو من سيادتكم التكرم بمساعدتنا وذلك بملء الاستبيان المرفق، حيث يرجى منكم قراءة كل عبارة بتمعن و الإجابة عليها بصدق وذلك بوضع إشارة (x) واحدة في المربع المناسب و الدال على إجابتم.

كما نطلب منكم بعض المعلومات العامة التي تساعد في فرز الإجابات وتحليلها.

نشكر تعاونكم البناء، و نطمئنكم بأن جميع الإجابات ستحاط بالسريّة التامة و لن تستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة.

ولكم جزيل الشكر لأخذ الوقت للرد على الاستبيان.

المعلومات الأولية:

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

أقل من 25 سنة 25-30 سنة بين 30-35 سنة

35-40 سنة أكثر من 40 سنة

3- الحالة العائلية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات بين 5 و 10 سنوات

بين 10 و 20 سنة أكثر من 20 سنة

(أنظر ظهر الورقة من فضلك)

الملحق رقم 02: مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي

الرقم	الفقرات	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا بسبب عملي							
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي							
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
4	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور عملائي							
5	أشعر بأنني أعامل العملاء وكأنهم جمادات أو أشياء لا بشر							
6	أشعر أن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر							
7	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء							
8	أشعر و كأنني أحترق داخليا بسبب عملي							
9	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							
12	أشعر بالنشاط والحيوية							
13	أشعر بالإحباط في عملي							
14	أشعر أنني أبذل جهدي الأكبر في عملي							
15	إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث لبعض عملائي							
16	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا عليّ							

							أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	17
							أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء	18
							حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	19
							أشعر و كأنني على شفا الهاوية بسبب عملي	20
							في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل الانفعالية	21
							أشعر أن العملاء يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها	22

الملحق رقم 03 : رسالة تقديم الاستبيان إلى الأساتذة المحكّمين

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نرجو منكم تحكيم الإستبيان المرفق طيه، و الذي يمثّل "مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي" الذي ترجمه للعربية أ. د زيد البتال من جامعة الرياض بالمملكة العربية السعودية. و هو مقياس مكوّن من 22 فقرة مقسّمة إلى ثلاثة أبعاد.

_ تعريف الإحتراق النفسي: هو شعور الفرد بالتوتر النفسي أثناء تأديته العمل ، و هو ناتج

عن عدم القدرة على التكيف مع الضغوطات التي تواجهه في مجال عمله.

أبعاد المقياس هي:

_ الإجهاد الانفعالي: و هو إستنزاف المهنيّ لطاقته البدنية و النفسية و فقدانه لحيويته

ونشاطه الذي كان يتمتع بهما في الماضي. و هو الشعور بزيادة التوتر الانفعالي و عدم

القدرة على التحكم بالانفعالات لأقل مثير يتعرض له- و عدد فقراته 09 هي: (1-2-3-6-

8-13-14-16-20)

_ بلادة المشاعر: و هي حالة المهنيّ الذي تتولّد لديه موافق سلبية و ساخرة و تهكّمية تجاه

العملاء، بحيث يتعامل معهم بقسوة أكثر من المعتاد كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية -

وفقراته 05 و هي: (5-10-11-15-22)

_ نقص الإنجاز الشخصي: و هو تقييم المهنيّ لنفسه بطريقة سلبية مع إدراكه بعدم القدرة

على تحقيق الإنجاز و ضعف الدافع لتحقيق ذلك مع الشعور بعدم التقدير الكافي مع

الأخرين - و عدد فقراته 08 هي: (4-7-9-12-17-18-19-21)

نشكر لكم مساعدتكم، فتقييمكم و ملاحظاتكم ستكون عوناً لنا حتى نثبت صدق المقياس.

الملحق رقم 04 : إستمارة التحكيم لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي

العبارة البديلة	التحكيم					الرقم
	100 %	75 %	50 %	25 %	0 %	
<u>بُعد الإجهاد الانفعالي:</u>						
						1 أشعر بأنني استنزفت عاطفيا
						2 أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي
						3 أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر
						6 التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر
						8 أشعر بالضجر والملل بسبب عملي
						13 أشعر بالإحباط في عملي
						14 أشعر أنني أبذل جهدي الأكبر في عملي
						16 التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا عليّ
						20 أشعر بالاختناق وقرب النهاية
<u>بُعد بلادة المشاعر:</u>						
						5 أشعر بأنني أعامل بعض العملاء وكأنهم جمادات لا حياة فيها
						10 أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل
						11 أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة و تبليدا في مشاعري
						15 إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث للآخرين

						أشعر أن العملاء يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها	22
<u>بُعد نقص الإنجاز الشخصي</u>							
						أستطيع أن أفهم كيف يشعر عملائي تجاه المحاماة	4
						أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء	7
						أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين	9
						أشعر بالنشاط والحيوية	12
						أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	17
						أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء	18
						في عملي أتعامل بهدوء تام مع مشاكل العملاء النفسية	19
						حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	21

الملحق رقم 05 : الفقرات التي تم تعديلها أو تغييرها

في مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي

- بُعد الإجهاد الإنفعالي:

الفقرة 1: (أشعر بأنني استنزفت عاطفياً): تم إضافة عبارة "بسبب عملي" في نهاية العبارة، ليتحدد بذلك مصدر الاستنزاف العاطفي المشار إليه في الفقرة.

الفقرة 6: (التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر): تم إضافة عبارة "أشعر بأن" في بداية العبارة للتأكيد على أنه شعور خاص.

الفقرة 20: (أشعر بالاختناق و قرب النهاية): تم استبدالها بعبارة "أشعر و كأنني على شفا الهاوية بسبب عملي" لأن صياغتها لم تكن واضحة بالشكل الكافي.

- بُعد بلادة المشاعر:

الفقرة 11: (أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة و تبليدا في مشاعري): حيث تم حذف كلمة "تبليدا" لاعتبارها كلمة لم يسهل فهمها.

الفقرة 15: (إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث للآخرين): إذ تم استبدال كلمة "آخرين" بعبارة "بعض عملائي" لأنها أكثر دقة و تحديدا.

- بُعد نقص الإنجاز الشخصي:

الفقرة 4: (أستطيع أن أفهم كيف يشعر عملائي): تم تعديل صياغتها على النحو التالي "أستطيع أن أفهم بسهولة شعور عملائي" فذلك يخدم أكثر المعنى المراد به في الفقرة.

الفقرة 21: (في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية): و تم تعديل كلمة "النفسية" بـ "الانفعالية" لأنها أكثر دقة و تحديدا.