جـامعـة يـحـي فـارس _الـمـديـة
كـلـيـة الـعـلـوم الإنـسـانـيـة والاجـتـمـاعـيـة
قـسـم الـعـلـوم الاجتماعية
تخصص علم النفس العيادي

الضغط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي

دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة بمدينة عين بوسيف ـ المدية ـ

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العيادي

إعداد الطالبتين:

ـ بن منصور وداد
ـ مسعودي مباركة

تحت إشراف:

ـ د/فريد بكيس.

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور ولد محي الدين نبيل	جامعة المدية	رئيسا
الدكتور فريد بكيس	جامعة المدية	مشرفا ومقررا
الدكتور يزيد شويعل	جامعة المدية	عضوا مناقشا

السنة الدراسية:2019/2018


بسم الله الرحمن الرحيم



منتدى فتحات
fatahat.com

دعاء

(قال رب اشرح لي صدري {25} و يسّر لي أمري {26} و احلل عقدة من لساني {27} يفقهوا قولي {28}). سورة طه .

- اللهم لا سهل إلا ما جعلته سهلا و أنت تجعل الحزن إذا شئت سهلا.
- اللهم أصلح لي ديني الذي هو عصمة أمري و أصلح آخرتي التي فيها معادي واجعل الحياة زيادة لي في كل خير و اجعل الموت راحة لي من كل شر .
- اللهم إني أعوذ بك من علم لا ينفع ، ومن قلب لا يخشع ، و من نفس لا تشبع، ودعوة لا يستجاب لها .
- يا رب أعطيتني نجاحا فلا تأخذ تواضعي ، وإذا أعطيتني التواضع فلا تأخذ مني الاعتزاز بكرامتي، وإذا أسأت إلى الناس فامنحني شجاعة الاعتذار و إذا أساء الناس إليّ فامنحني شجاعة العفو .
- اللهم إني أعوذ بك من العجز و الكسل و الجبن و البخل و الهرم ، وعذاب القبر، اللهم آت نفسي تقواها و زكيها أنت خير من زكاها، أنت وليها و مولاها.
- اللهم إني أسألك علما نافعا و رزقا طيبا و عملا متقبلا و آتي الحكمة التي من أوتيها فقد أوتي خيرا كثيرا .
- ربي عبدك قد ضاقت به الأسباب ، وأغلقت دونه الأبواب وبعد عن جادة الصواب ، وزاد به الهم و الغم والاكتئاب ، وانقضى عمره ولم يفتح له إلى فسيح مناهل الصفو و القربات باب و أنت المرجو سبحانك لكشف هذا المصاب، يا من إذا دعي أجاب ، يا سريع الحساب، يا رب العباد ، يا عظيم الجناب، يا كريم يا وهاب ، رب لا تحجب دعوتي ولا ترد مسألتي ، ولا تدعني بحسرتي ، ولا تكلني إلى حولي وقوتي ، ارحم عجزي ، قاد ضاق صدري، وتاه فكري، وتحريت في أمري، وأنت العالم سبحانك بسري وجهري، المالك لنفعي وضري ، القادر على تفريج كربي ، وتيسير عسري.

كلمة شكر

بسم الله والحمد لله الذي رزقنا العقل و

وهبنا التفكير وحسن التوكل عليه,

الذي سهل لنا السبل لإنجاز هذا العمل المتواضع.

قبل كل شيء أشكر الله عز وجل الذي رزقنا

من العلم ما لم نكن نعلم و أعطانا من القوة و المقدرة ما نحتاجه

للوصول إلى هذا المستوى و إتمام هذا العمل.

و اعترافا منا بالجميل اتجاه من ساهم من قريب و من بعيد في إنجاز

مذكرتنا نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف: "فريد بكيس"

الذي لم يبخل علينا بنصائحه و توجيهاته القيمة"

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى مديري مؤسستي بهلول عبد القادر

و عبد الكريم فخار- بالمدية

كما نشكر كل الأساتذة الذين درسونا من الابتدائية إلى الجامعة

و كانوا عونا لنا على طلب العلم .

كما لا ننسى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية الذين أثرو

في معلوماتنا طوال مدة دراستنا الجامعية .

دون أن أنسى من كان لهم لمسات في مذكرتنا

الإهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن إلى أمي الحنون أطال الله في عمرها.

إلى من رعاني حتى صرت يافعا إلى أبي العزيز أطال الله في عمره.

إلى أختي "وصال" وأخواتي " صالح ، عبد القادر، جابري، وزوجة أخي فضيلة وأولادها يوسف وإلى الكتكوته آية الرحمان .

إلى جميع من علمني حرفا إلى أساتذتي الأفاضل في كل مراحل التعليم إلى جميع الأصدقاء وبالأخص سارة ومباركة.

إلى كل من ساهم من قريب و من بعيد ماديا أو معنويا في إنجاز هذا العمل المتواضع

أقول لكم جميعا شكرا .

وداد



الإهداء

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وجزاهما عني خير الجزاء

إلى أخواتي " نجاة ، شيماء ، خضرة، آية ، شهد ، كريمة"

إلى أخي " محمد .

إلى جميع أفراد العائلة وبالأخص جدي حفظه الله وأطال في عمره

إلى أختي "مليكة " و زوجها "هشام " وابنتهما " رجاء " .

إلى زميلتي وأختي "وداد"

إلى كل أساتذتي الذي كان لهم الفضل عليا

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد

إليكم مني الشكر الجزيل.

مباركة

الفهرس

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل رقم (01)		
الشكل رقم (02)		
الشكل رقم (03)	يبين توزيع العينة حسب الجنس**.**	
الشكل رقم (04)	يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية .	

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01)		
الجدول رقم(03)	يبين توزيع العينة حسب الجنس	
الجدول رقم(04)	يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية :	
الجدول رقم (5)	يبين أبعاد مقياس الاحتراق النفسي	
جدول رقم (6)	يبين مصادر المقياس وأرقام العبارات	
جدول رقم (07)	يبين نتائج أفراد العينة على الضغط المهني :	
جدول رقم (08)	نتائج افراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي	
جدول رقم (09)	علاقة ترابطية دالة إحصائيا بين درجات الضغط المهني ودرجات الاحتراق النفسي	
جدول رقم (10)	يبين الفروق بين مستويات الاحتراق النفسي باستخدام اختبار أنوفا للفروق:	
الجدول رقم (11)	يبين دلالة الفروق على مستويات الضغط المهني:	
جدول رقم (12)	يبين الفروق بين الجنسين على الضغط المهني :	
جدول رقم (13)	يبين الفروق بين الجنسين على الاحتراق النفسي :	
جدول رقم (14)	يبين الفروق بين درجات الاحتراق النفسي وفق الخبرة بالسنوات باستخدام اختبار انوفا للفروق :	
جدول رقم (15)	يبين الفروق بين درجات الضغط المهني وفق الخبرة بالسنوات باستخدام اختبار انوفا للفروق :	
جدول رقم (16)	يبين العلاقة بين أبعاد الضغط المهني و متغير الاحتراق النفسي	

الفهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
بسملة	
دعاء	
شكر والإهداء	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
فهرس المحتويات	
مقدمة	
الجانب النظري	
الفصل التمهيدي	
الإشكالية	
فرضيات دراسة	
مفاهيم الدراسة	
أهمية الدراسة	
أهداف الدراسة	
الفصل الأول: الضغط المهني	
مفهوم الضغط المهني	
آلية حدوث الضغوط المهنية	
مصادر الضغط المهني	
أسباب الضغط المهني	
أنواع الضغط المهني	
أساليب مواجهة الضغوط المهنية	
النظريات المفسرة للضغط المهني	
الفصل الثاني: الإحتراق النفسي	
تطور الاحتراق النفسي	
مفهوم الاحتراق النفسي	
أبعاد الاحتراق النفسي	
أسباب الاحتراق النفسي	
العوامل الخاصة بالجانب الفردي	
العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي	
العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي	
مستويات الاحتراق النفسي	
أعراض الاحتراق النفسي	
علاقة الضغوط النفسية بالاحتراق النفسي	
نماذج الاحتراق النفسي	
مصادر الاحتراق النفسي	

خلاصة	
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد .	
منهج الدراسة.	
مجتمع وعينة الدراسة.	
تحديد المجال المكاني و الزماني .	
الخصائص السيكومترية.	
أدوات الدراسة .	
الأساليب الإحصائية	
مناقشة النتائج	
قائمة المراجع	
الملاحق	

مقدمة

مقدمة :

لقد عرفت حياة البشرية خلال العقود الماضية العديد من المساعي والحركات التنموية الواسعة و الشاملة التي أجبرتها بدورها على حتمية معايشة هذه الظروف الجديدة المتميزة بسرعة تغيرها لمختلف المجالات الاقتصادية و الاجتماعية والسياسية ، كما فرضت هذه هذه التطورات على الفرد ضرورة تمسكه بعمله وتقديسه له ، مع احترامه الكامل للوقت واستغلاله لحكمة مطلقة ، حتى يتمكن من السيطرة على هذه التحديات الدخيلة ، لأن العمل حسب ما أثبته تاريخ البشر، وسيلة لتنمية المجتمعات والمنظمات المعاصرة ومعيار لمعرفة قيمة الفرد الاجتماعية ، فبفضل العمل تمكن الأول من تحسين حياة معيشته ، وانتقل من نشاط الصيد ثم الزراعة ثم الرعي ، ليصل مؤخرا الاكتشاف عالم الصناعة ومن جهة أخرى ترتب عن هذه التطورات والتغيرات العديد من النقم ، مثل ارتفاع معدلات البطالة لسبب استعمال الأنساق الذكية ، وتعقد طرق ووسائل انجاز العمل وارتفاع معدلات الحوادث والأمراض المهنية ، وزيادة كثافة العمل لتلبية احتياجات السوق الحرة المتزايدة ، وأهملت الخدمات الاجتماعية والصحية للعمال في بعض المؤسسات .

ومادام الفرد جزءا من المحيط الذي يعيش ويعمل فيه ، فمن المؤكد أن تنعكس هذه المشاكل سلبا على حياته النفسية و الجسدية والسلوكية ، حيث ترتفع لديه معدلات الإصابة بالإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وهذا كله يسبب الاحتراق النفسي والذي يتكون أساسا من الضغوط المهنية .

وقد قسمنا دراستنا إلى جانبين :

والذي يحتوي على ثلاثة فصول :

الفصل التمهيدي : وتم التطرق فيه إلى تحديد مشكلة الدراسة و التي تتضمن إشكالية الدراسة و إشكاليات الدراسة وفرضيات الدراسة ، أهمية الدراسة وفي الأخير التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى مفهوم الضغط المهني ن آلية حدوث الضغوط المهنية ، مصادر الضغوط المهنية ، علاقة الضغوط ببعض المفاهيم ، أسباب الضغط المهني ، أنواع الضغط المهني ، أساليب مواجهة الضغوط المهنية ، الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط ، النظريات المفسرة للضغط المهني .

الفصل الثاني: تطور الاحتراق النفسي ، مفهوم الاحتراق النفسي ، أسباب الاحتراق النفسي، مستويات الاحتراق النفسي ، أعراض الاحتراق النفسي ، علاقة الضغط بالاحتراق النفسي ، نماذج الاحتراق النفسي ، استراتيجيات الاحتراق النفسي.

الجانب الميداني :

و يحتوي على فصلين :

الفصل الأول :

وتم فيه عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة و المتمثلة في منهج الدراسة ، ميدان الدراسة ، الخصائص السيكومترية ، أدوات جمع البيانات ، العينة ، الأساليب الإحصائية.

الفصل الثاني:

تم التطرق فيه إلى عرض و تحليل وكذا مناقشة نتيجة كل من الفرضية العامة والفرضيات الجزئية كل من الأولى والثانية و الثالثة و الرابعة وفي الأخير قدمنا مجموعة من الاقتراحات للتخفيف من الضغط لدى الأساتذة .

الجانب النظري

الفصل التمهيدي

الإشكالية :

يعتبر العديد من الباحثين والمفكرين أن ظهور الضغوط المهنية مرتبط أساسا باكتشاف الإنسان لعالم الصناعة الواسع ، حيث صرح البعض منهم بأن حدوث هذا النوع من الضغوط راجع إلى عاملين رئيسين وهما: متطلبات العمل و الخصائص الشخصية للفرد (سلامي، 2008،ص15).

ورغم ما تم تقديمه للعمل وأهميته إلا أننا نرى أن العمل أحيانا يخرج من صورته الايجابية والتي تتجلى في الرفاهية للعامل ودخوله في الجانب السلبي المرضي الذي يدوره يمثل مصدر التوتر و الضغط للعمال فإذا كان هذا المؤشر الذي ينظر له أنه الصحة و الذي من خلاله سعى الإنسان لتحقيق وإضفاء قيمة لوجوده إذن كيف انتقل من مصدر للراحة النفسية إلى المصدر الرئيسي في ظهور مجموعة من الاختلالات و الاضطرابات التي يواجهها الفرد العامل في وسط بيئته ، حيث أن هذه الاضطرابات يمكن أن ترتبط بتصورات العامل لمعنى العمل الذي يقوم به أو ماهو المفروض القيام به فهذا الأخير هو الذي يزيد في إحساس العامل بالضغط أو يخفف منه ، فمثلا عندما يسأل أحدهم هل تعاني من ضغوط في أدائك لعملك أو لديك توتر عندك قيامك بعملك؟ وكيف تتصرف إزاء ذلك . فإنه هنا يجيب ب: لا ويقول : أن العمل هو الصحة . أو بنعم، وأن العمل هو مصدر للضغط، وهناك من يقول أنه ليس عملا، إذ لم يكن فيه ضغط فهنا نلاحظ أن العمل هو مصدر للضغط . وهناك من يقول أنه ليس عملا، إذ لم يكن فيه ضغط فهنا نلاحظ أن العمل اكتسب صورتين متضادتين بين السلبي والإيجاب أي بين الصحة والاضطراب وذلك من خلال التصورات التي قدمها الفرد للعمل الذي يقوم به .

إذن مما سبق تقديمه يمكن لنا فهم أن تصور العامل لعمله مستمد من مفهومه للعمل ومدلوله فهذا التصور هو الذي يحد لنا درجة الضغط الذي يتعرض لع العامل في وسط بيئته ، ففي دراسة كل من (جورج فيردمان وها بحورست) استنتجا من خلالهما أن التصورات و المعاني المرتبطة بالعمل تختلف باختلاف الوظائف والأفراد ، وقد توصل إلى أن العمل هو وسيلة لقتل الوقت واكتساب التقدير و الاحترام .

فهنا نلاحظ أن التصور لدى فئة البحث هذه تصور إيجابي للعمل ، في حين أجريت دراسة في فرنسا حول التصورات الاجتماعية للعمل ، وتوصلو من خلال تطبيق اختبار تداعي الكلمات إلى أن معنى العمل لدى العمال الفرنسيين ارتبط بالضغط في العمل .

بإعتباره مصدر رئيسا وأوليا في ظهور الضغط في العمل ، وهذه الضغوط تكون سببا في ظهور العديد من السلوكيات المرضية و الاضطرابات النفسية لدى العاملين في المهن الإنسانية ومن بينها (التدريس) حيث تكون لديهم استجابات جسمية و انفعالية لضغوط العمل مايعرف بالاحتراق النفسي ويعد الاحتراق النفسي من أكثر المشكلات خطورة و التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى 30 عاما الماضية ، حيث

تناولت أبحاثهم الاحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية وأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدمية ، وتعتبر مهنة التدريس من أكثر المهن الضاغطة ، نظرا لما تتطلبه من كفاءات ومهارات عالية لدى المعلمين ، إذ يعتبر الأستاذ فيها بمثابة القوة الدافعة للعملية التعليمية ، أين يتوقف عليه تحقيق الأهداف التربوية ونجاحها ، ومادام الأستاذ إنسانا وعاملا فهو يتعرض لمثل هذه المشكلات النفسية .

وتعود البدايات المبكرة لمصطلح الاحتراق النفسي إلى العالم " فرود نبرجر" (1974) وذلك من خلال دراساته عن الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات ، حيث عرفه بأنه " حالة من الاستنزاف الانفعالي" ، و الاستنفاذ البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط ، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة (ويس 20 ص7) وتختلف مستويات الاحتراق النفسي لدى الذكور منها ولدى الإناث بدرجات متفاوتة تبعا لعدة متغيرات ، وهذا ما أكدته الدراسة المحلية التي أجريت بالجزائر منها دراسة " بوزاوزة (2003) التي هدفت إلى الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى (120) من أعضاء هيئة تدريس التربية البدنية ، حيث توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق النفسي تعود لمتغير الجنس لصالح الإناث ووجود فروق تعود لمتغير الخبرة المهنية (ملال ، 2010، ص 53) وتطرقت دراسات أخرى إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي منها دراسة " مصطفى محمد " (2006) ، التي هدفت إلى معرفة مستويات الاحتراق النفسي (220) معلما ومعلمة في المرحلة الابتدائية ، وتوصلت النتائج إلى وجود ثلاث مستويات من الاحتراق النفسي : مستوى مرتفع بنسبة (25، 90) ، ومستوى متوسط بنسبة (64، 54) ومنخفض (9.54) ووجود فروق دالة إحصائيا بين الذكور و الإناث في مستويات الاحتراق النفسي (الزهراني ، 2008،ص 87)

و من خلال ما تم تقديمه في دراستنا هذه انطلقت من الخلفيات الأدبيات والدراسات السابقة التي تطرقت إلى الضغوط المهنية ، ومن خلال ذلك اندرجت مجموعة من التساؤلات لموضوع بحثنا وكانت كالآتي :

هل توجد علاقة بين الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

ما مستوى الضغط المهني و الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة ؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط والاحتراق النفسي حسب متغير الجنس (ذكر/ أنثى) لدى عينة الدراسة؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الاحتراق النفسي حسب متغير الخبرة لدى عينة الدراسة ؟

فرضيات دراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي و الضغط المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي .

الفرضيات الجزئية :

توجد فروق دالة إحصائيا بين الضغط و الاحتراق النفسي تابعة لمتغير الجنس (ذكر/أنثى).

توجد فروق دالة إحصائيا بين الضغط المهني و الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الخبرة لدى عينة الدراسة .

مفاهيم الدراسة:

الاحتراق النفسي:

لغة :

الحرق : بفتحتين النار ، وهو أيضا احتراق يصيب الثوب من الرق ، و (احرقه) بالنار و (حرقه) شدد للكثرة و (تحرق) الشيء بالنار (احترق) والاسم (الحرقة) و الحريق و (حرق) الشيء بالتخفيف برده وحك بعضه ببعض ، قرأ علي رضي الله عنه لنحرقه أي لنبرده .

أحرقته النار (إحراقا) فيقال (أحرقته) بالنار فهو (محرق) و (حريق) وأحرق (تحريقا) و إذا أكثر الإحراق و (أحرقته) باللسان إذا عبته تنقصته والحرق بفتحتين اسم من إحراق النار بعينها و (احترق) الشيء بالنار و (تحرق) . (قمحية، 2012، ص25).

اصطلاحا:

تعريف السمادوني :" الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنفاذ البدني بسبب ما يتعرض إليه الفرد من ضغوط ، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات و الاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية و النفسية الزائدة . (قدوس، 2015، ص16)

إجرائيا: حالة من الاستنزاف البدني و الإرهاق العاطفي وتكوين اتجاهات سلبية نحو الآخرين يشعر بها الأستاذ نتيجة تعرضه لضغوط شديدة ومستمرة في العمل ، وهي الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ وفق لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و التي تكون من 36درجة فما فوق .

الضغط المهني :

الضغط لغة :

حسب "قاموس لاروس" : الضغط يضغط ضغطا عليه : تشدد وضيق على الشخص.

حسب القاموس المدرسي: الضغط مصدر ضغط ، العصر ، الكبس ، التشدد، و التضييق.

اصطلاحا: تتمثل في مجموعة العوامل البيئية مثل غموض الدور، صراع الدور و العلاقات الشخصية ، الأعباء الزائدة ، أو أنها اي خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد.

ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه ن حيث أنه مادام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب الحياة و العمل الذي يؤدي إلى الضغوط .

إجرائيا: هو حالة عدم الاتزان بين متطلبات المحيط وقدرات الفرد الشخصية النفسية السلوكية ، المهنية وحتى الاجتماعية ، كما يتحدد التعريف الإجرائي للضغط المهني لدى عينة الدراسة حسب الدرجة المحصل عليها في المقياس المطبق في دراسة العينة .

أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة إلى ضرورة إلقاء الضوء وإعطاء صورة أكثر واقعية على الضغوط التي يعاني منها أساتذة التعليم الثانوي ، كما أن دراسة الضغوط المهنية و علاقتها بالاحتراق النفسي تساعد في التعرف على دور الضغوط المهنية في مجال العمل التي ينتج عنها استجابات نفسية كالاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة.

أهداف الدراسة :

ان هذه الدراسة تهدف بشكل أساسي ومباشر إلى دراسة الضغوط المهنية و علاقتها بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي لولاية المدية ، من خلال :

- التعرف على مستوى الضغط المهني و الاحتراق النفسي لدى العينة .
- التعرف على طبيعة التصور الذي يحمله الفرد العامل لعمله ولبيئة وعلاقته المهنية بين الزملاء .
- محاولة الوقوف على أسباب ومظاهر الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق النفسي.
- الإجابة على التساؤلات التي ترتكز عليها الدراسة .
- الاستفادة من هذه الدراسة في حياتنا الدراسية و المهنية .

الفصل الأول:

الضغط المهني

الفصل الأول: الضغط المهني

تمهيد: لاشك أن موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتمام الكثير من الباحثين و الدارسين ذلك ما تفسره العديد من البحوث و الدراسات في كتب علم النفس و السلوك الإنساني بشكل عام . و لقد أخذ مصطلح الضغط المهني عدة مسميات في الوطن العربي فتارة يأخذ اسم ضغوط العمل و تارة الضغوط الإدارية و تارة التوتر التنظيمي و كذا ضغوط الوظيفة و الإجهاد في العمل (هيجان ، 1998 ، ص 47)

ورغم كل هذا فهم يتفقون لتحديد المقصود من الضغوط المهنية حيث يشيرون إلى الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثير داخلي يخلف حاله من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد ، حيث أن خصائص الفرد الشخصية و الخصائص الوظيفية دور مهم في إحداث الضغوط المهنية و الإحساس بها ومن ثم تعرف بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد ينتج عن عوامل في البيئة أو المنطقة التي يعمل بها الفرد نفسه (أبو القاسم ، 1991 ، ص180).

لقد أصبحت الضغوط تشكل جزءا من حياة الأفراد و المجتمعات نظرا لكثرة تحديات هذا العصر و زيادة مطالبه ، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط حيث بات من الصعوبة تفاديها أو تجاهلها ، وهذا ما دفع الغالبية من الناس إلى العمل على مجابهتها أو محاولة التعايش معها ، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد و البيئة فحسب ، بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل ، و تنعكس أثارها سلبا في العديد من الجوانب العضوية و النفسية و تحد من الأداء الوظيفي لديهم و علاقاتهم مع الآخرين و تكيفهم مع ظروف العمل الأمر الذي يتسبب في انخفاض الإنتاجية و تدني جودتها (Philips,2000,P110).

مفهوم الضغط المهني :

يعد الضغط المهني شكل من أشكال الضغط التي يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل ، فبالرغم من الكتابات الكثيرة في هذا المجال إن لم يتم التوصل إلى تعريف محدد لمفهوم الضغوط المهنية و يرجع السبب في ذلك أساسا لارتباط مفهوم الضغط المهني بعدة علوم أخرى ، فهو يمثل احد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية النفسية الاجتماعية ، الاقتصادية و الإدارية .

يعتبر Lazarus et Folkman " الضغوط المهنية تحدث عندما تكون مطالب العمل شاقة و مرهقة و تتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد ، أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل وقدرة العامل على الاستجابة لها ،و أن الإحتراق النفسي يمثل المرحلة النهائية في عجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل ، و أن هذا الإحتراق يظهر في عدة أعراض جسمية و إنفعالية وسلوكية و دافعية مختلفة (Lazarus et Folkman,1984,p201).

في حين يعرف Killy "الضغط المهني تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسببات متعلقة بالبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب عن هذه العوامل أثار أو نتائج جسمية ، نفسية أو سلوكية على الفرد و تؤثر بدورها على أداءه للعمل" (Killy ,1994,p95) .

كما جاء في تعريف الخضيري " الضغط المهني بأنه كل حالة تأثير مادي أو معنوي و يأخذ أشكالا مؤثرة على السلوك متخذ القرار ، ويعيق توازنه النفسي العاطفي و يؤدي إلى إحلال توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد (الخضيري،1991 ،ص211) .

من جهته سيد عبد العال يعرف الضغط المهني " بأنه مجموعة التغيرات الفيزيولوجية الجسمية و النفسية التي يعانيها العامل ، كرد فعل من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل و التي لم يعد العامل قادر على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها " (عبد العال ،2002 ، ص35).

في نفس السياق يرى طه فرج عبد العظيم : " بأن الضغط المهني يعبر عن كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغه حالة الإجهاد الجسمي و النفسي كتعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف انجاز العمل و المهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء ، المهام و تعددها و تراكمها . (عبد العظيم ، 2006 ، ص105) .

كما عرفها ماهر أحمد الضغوط المهنية " بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي و الجسمي و تنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة ، و محصلتها هو عدم الاتزان النفسي و الجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل "(ماهر، 2004 ، ص383).

ويعرفها عبد الباقي صلاح الدين محمود : " بأنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم الجسمية و النفسية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط " .(عبد الباقي ،2005،ص284) .

وأما نعساني وآخرون ، فعرفو الضغوط المهنية على أنها تلك الظروف الديناميكية (الحركة) التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له ، وقيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغب ، و مطالب قد تتسبب في خسارته ما يرغب في تحقيقه (نعساني ،2004،ص305).

ومما سبق تقديمه من تعاريف للضغط المهني يمكننا تعريفه على انه حالة تتسم بأنها ذات طابع وقتي و تتضمن عدم القدرة على الاستجابة الملائمة لمطالب مدركة بتكلفة معقولة و تكون هذه الحالة مصحوبة بتوقع حدوث نتائج سلبية للاستجابة غير الملائمة .

آلية حدوث الضغوط المهنية:

قد تنشأ الضغوط من داخل الشخص نفسه ، وتسمى ضغوط داخلية ، أو قد تكون من المحيط الخارجي مثل العمل ، العلاقة مع الأصدقاء و الاختلاف معهم في الرأي ، أو الخلافات مع شريك الحياة أو الطلاق، أو موت شخص عزيز أو التعرض لموقف صادم مفاجئ ، تسمى ضغوطا خارجية .

وعلى العموم فإن الضغوط سواء كانت داخلية المنشأ نتيجة الانفعالات أو إحتباسات الحالة النفسية وعدم قدرة الفرد على البوح بها وكتمها ، أو ضغوطا خارجية متمثلة في أحداث الحياة ، فإنها تعد استجابات لتغيرات بيئية . (الإمارة، 2001، ص04).

وانطلاقا من وجهة نظر العالم " هانز سيلي " فإن آلية حدوث الضغوط تتمثل في :

ـ مرحلة الإنذار: تبرز بظهور يقظة مفرطة التي بدورها تثير السياقات العقلية المتمثلة في الانتباه، و التركيز و الذاكرة، بحكم هذه المتغيرات النفس سلوكية تساهم في تقييم الوضعية الضاغطة ووضع إستراتيجية أولية للاستجابة العضوية الناجمة عنها.

ـ مرحلة المقاومة: تتميز بإعداد إستراتيجية ثابتة، و لكنها مرنة وقابلة التكيف حسب تطور الوضعية الضاغطة ، الهدف منها هو التحكم النسبي في الوضعية من اجل التحصل على توازن جديد للعضوية مع المحيط .

ـ مرحلة الإنهاك: تتميز بوجود استجابات غير فعالة في التحقيق من تأثير الوضعية الضاغطة، يحدث لدى الفرد اختلال جسدي يظهر في شكل أعراض عصبية وكذا عجزه على إعداد استراتيجيات فعل جديدة على الفعل النفسي ، أما من منطلق الاتجاه التفاعلي المشتق من المنظور المعرفي السلوكي المتناوب ، أين يختلف استجابة الضغط النفسي من فرد لآخر، وعند الفرد نفسه من وقت لآخر ،والمتعلقة بمدى إدراكه لعامل الضغط .

ويقارن "سيلي " هذه المرحلة بمراحل حياة الإنسان: مرحلة الطفولة، مرحلة الرشد، مرحلة الشيخوخة (Raublan Bourgeois, 1984 , p106).

مصادر الضغط المهني:

يرى الدارسون أن المداخل النظرية التي تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين الأولى: ترى أن المصدر الرئيسي للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها وتؤكد على التأثير الضاغط لهذه المتطلبات التنظيمية في استثارة استجابات التحكم و التوجيه من قبل العاملين ، والثانية تركز على اشتراك ظروف العمل و العوامل الشخصية الخاصة لكل فرد في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة ، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها و ما تنتجه من فرض الإنجاز و كذلك يختلف المعلمون في قدراتهم و حاجاتهم ، فما يشكل ضغطا لأحد المعلمين قد يكون شكلا من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى معلم آخر. (رفقي ،1995،ص117).

ـ مصادر تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها ومن بينها:

ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء و الحرارة وتلوث الهواء وغيرها.

ويستند الباحثون في هذا المجال في تفسيرهم للعلاقة بين البيئة و السلوك على مجموع من المداخل منها مدخل الضغط البيئي الذي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عليه مثل الحرارة، التلوث، وتشمل المداخل الأخرى الجانب الانفعالي ، الحمل البيئي ، قلة الإثارة ، ومدخل السلوك المقيد ، وهي جميعها ترتبط بشكل أو بآخر باستجابات سلوكية متباينة من جانب من يتعرض لها ، فعلى سبيل المثال : مدخل السلوك المقيد يتعلق بالحالة التي يجد فيها الفرد نفسه غير قادر على التحكم أو التصرف في بيئة مزدحمة أو غير منتظمة ، و تكمن خطورة استمرار عدم التحكم

في وصول الفرد إلى حالة تعرف بالعجز المتعلم أو المكتسب و التي تؤدي في حالة استمرارها إلى اختلال التوازن في الصحة النفسية للفرد (عسكر ،2003،ص116) .

ضغوط فردية: وتتمثل في صراع الدور وغموضه والعبء الزائد في العمل و طبيعة المهنة، وهذه الضغوط ترتبط بالمهنة.

ضغوط اجتماعية: من أهم عوامل نجاح أو فشل أي بيئة عمل تلك العلاقات الرسمية في العمل بين الأفراد ، حيث أن العلاقات الجيدة تجعل الأفراد يتفاعلون فيما بينهم وبذلك تتحقق أهداف المؤسسة التربوية ،حيث تختلف العلاقات باختلاف إطارها فقد تكون بين الأستاذ و المدير و قد تكون بينه و بين الموجه إلى جانب العلاقة مع الأساتذة الزملاء، وقد تشكل هذه العلاقات مصدر من مصادر الضغط لدى الأستاذ، فالمدير و الموجه المتسلط أو الانطوائي أو المركزي تكون العلاقة بينه وبين الأساتذة ضعيفة مما لا يخدم أهداف العملية التربوية ، و تعيق أداء هذا الأخير وتزيد من حدة الضغط ن وكذلك بالنسبة للعلاقة مع الزملاء خاصة إذا اتسمت بالتخوف والحذر و التنافر الشيء الذي يخلق صراعات من شأنها زيادة حدة الضغط .

ضغوط تنظيمية: وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم) وعدم وجود سياسات محددة.

مصادر ترتبط بالشخصية: يعد نمط الشخصية إحدى المصادر التي لها دور كبير في الاستجابة للضغوط في مجال العمل لدى الأساتذة خاصة إذا كانت هذه الشخصية تعاني من أمراض أو قلق أو خلاف ، حيث نجد الأساتذة الذين لهم من الشخصية القلقة عادة ما يتأثرون بالمواقف الضاغطة أكثر من غيرهم ، و ذلك لأن ردود أفعال هذه الشخصيات نحو مسببات الضغوط غالبا ما تتسم بالمبالغة في التفكير في الأحداث المسببة للضغوط بعد زوال المؤثر ، حيث تصبح المواقف السيئة عالقة في ذهنه ويصعب التخلص منها .

إذ تتمثل في الصفات الذهنية و العاطفية و الجسمية (نمط الشخصية و مركز التحكم وقدرات و حاجات الفرد) و أيضا المتغيرات الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل الضغوط (عبد القادر ،1996،ص319)

وقد طور السمادوني نموذجا للضغوط العملية لمعلم التربية الخاصة يشتمل على المصادر الضغوط لتلك المهنة و المؤدية للشعور بالإنهاك.

إضافة إلى الآثار السلبية المترتبة على تعرض المعلمين لتلك الضغوط عند مزاولتهم لعملهم، فقد حدد تلك المصادر بمصدرين أساسين هما:

مصادر مهنية (مؤسسية ضاغطة): وتتمثل في صراع الدور و غموضه وعدم المشاركة في صنع القرار، والأعداد غير الجيد للمعلم الذي لا يلاءم طبيعة المهنة، و الضغط الناشئ من الطلاب أنفسهم وخصائصهم ، والضغوط الناشئة من إدارة المدرسة و النقص في المساندة الاجتماعية سواء من المدير أو الزملاء أو المشرفين

مصادر فردية (شخصية) : مما تنعكس عن عدم الرضا عن العمل وعدم الرضا عن الحياة . إضافة إلى بعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السن و المؤهل الدراسي للمعلم و الجنس وسنوات الخبرة (السمادوني ،1994،ص120).

ذا ما أشارت إليه دراسة مصطفى منصوري (2003- 2004)بعنوان "مصادر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا المهني والقلق وارتفاع ضغط الدم الجوهري) رسالة دكتوراه .

حيث هدفت هذه الدراسة للكشف عن نوع مصادر ضغوط العمل من حيث أولوياته او درجة تأثيرها على الصحة النفسية (القلق) لأفراد العينة وعلى صحتهم الجسمية (ارتفاع ضغط الدم) وعلى اتجاهاتهم وسلوكهم العملي (الرضا المهني)

بعض المفاهيم التي لها علاقة بالضغوط: القلق، الإحباط، الاكتئاب، التعب، الإجهاد، الاحتراق النفسي ، الصراع النفسي كل هذه المفاهيم تعد نتاجا للضغوط .

القلق: هو حالة غير محددة للفرد تعبر عن عدم شعوره بالسعادة تجاه المستقبل وهو يعتبر نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط ولنقص إشباع الحاجات، كما أنه أكثر الأعراض السيكولوجية الملحوظة لضغط العمل كما يقل الشعور بالقلق بزيادة الشعور بالذات ويختلف عن الضغط في نقطتين :

ـ ضغط العمل يعتبر سببا مباشرا لظهور القلق .

ـ ضغط العمل له جانبان سلبي و ايجابي بينما القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط (الصيرفي ،2008،ص47).

الإحباط: الحالة الانفعالية التي يمر بها الفرد حين يدرك وجود عائق يمنعه من الإشباع دافع لديه أو توقع مثل العائق في المستقبل مع ما يرافق ذلك من تهديد وتوتر نفسي (قاسم، 2004، ص125).

ونقطة الاختلاف هي أن الضغط يعتبر سبب لحدوث الإحباط وكذلك الإحباط يعبر عن الجانب السلبي فقط (الصيرفي ،2008،ص47).

الاكتئاب: حالة مزاجية يصاحبها الشعور بعدم القيمة وفقدان الشعور بالأمل والنظرة التشاؤمية لحياة الإنسان ومستقبله والكآبة و انكسار النفس وانخفاض من الروح المعنوية و الشعور بالهم والغم والنكد والحزن والألم (العيسوي،2001،ص124).

التعب: يعرف بأنه فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني وينشأ التعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم ويعضد ذلك ما جاء بالموسوعة الأمريكية حيث أوضحت أنه يحدث نتيجة للمجهود العقلي والذهني الزائد و المكثف.

الصراع النفسي: حالة نفسية مؤلمة يشعر بها الفرد بوجود نزاعات ورغبات وحاجات متناقضة لا يمكن تحقيقها معا، فقد يوجد لديه دافعان يريد إشباعهما في وقت واحد ويكون ذلك مستحيلا لأن كل منهما في اتجاه مضاد لاتجاه آخر ويدفع الفرد لنشاط مخالف ولا يمكن إشباعهما دفعة واحدة (قاسم،2004،ص135).

الاحتراق النفسي: يشير مفهوم الاحتراق النفسي إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني و الانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ،و يتمثل الاحتراق النفسي لمجموعة من المظاهر السلبية منها على سبيل المثال التعب ، الإرهاق ، الشعور بالعجز ، فقدان الاهتمام بالعمل ،الكآبة ،الشك في قيمة الحياة ،العلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات ، كما تساهم هذه المظاهر في نوعية أداء الفرد في عملية (عسكر ،2000،ص112).

والفرق بينه وبين الضغط حسب المركز القومي للصحة والأمن الوظيفي الأمريكي يكمن في : (الصيرفي ،2008،ص50.

الجدول رقم (01)

الضغط:	الاحتراق النفسي:
ـ يشعر الفرد بالتعب.	ـ يشعر الفرد بالإجهاد المستمر.
ـ يعاني الفرد من القلق.	ـ يعاني الفرد من التوتر الشديد.
ـ يؤدي للشعور بعدم الرضى الوظيفي.	ـ يؤدي إلى الشعور بالضيق و الملل من العمل.
ـ يؤدي لانخفاض الولاء التنظيمي.	ـ يؤدي لانتهاك الولاء التنظيمي.
ـ يؤدي لتقلب المشاعر.	ـ يؤدي لفقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين.
ـ يؤدي للشعور بالذنب .	ـ يؤدي إلى الشعور بالإحباط الذهني.
ـ يؤدي لصعوبة التركيز ونسيان أمور كثيرة.	ـ يؤدي لشعور الفرد بأنه كثير النسيان.
ـ يؤدي لتزايد التغيرات الفزيولوجية مثل: ضربات القلب،ارتفاع ضغط الدم.	ـ يؤدي الاضطرابات النفسية.

أسباب الضغط المهني: للضغوط في العمل أسباب كثيرة ربما يشكو الفرد من واحد منها أو أكثر وما يراه شخص ضغطا قد لا يراه كذلك ومن الأسباب الضغوط في العمل أو العوامل التي تؤدي إلى هذه الحالة الضاغطة نذكر:

ـ عدد ساعات العمل : فمن المتعارف عليه أن جسم الإنسان وحالته الفزيولوجية تتأثر بشدة بطول مدة العمل خاصة لو لم يكن هناك راحة كافية على مدار اليوم تجعل الجسم يستعيد طاقته ويبدأ في حالة الشخص من جديد.

ـ طبيعة العمل: فالعمل الذي يستلزم درجة من التركيز و الانتباه المستمر أو ذلك الذي يفرض على صاحبه أن يكون في حالة اتخاذ قرار بشكل دائم أيضا يصبح مجال مثير للضغوط بدرجة أكبر من تلك الأعمال التي يقل احتجاجها لتركيز عال من القائم بها .

ـ العلاقة بالرئيس: فمن يرأس الشخص في العمل ويوجه أحد الأمور التي تفرض عليه حالة من الضغط خاصة لم كان رئيس أو مدير لا يرضى عن شيء ، أو لا يهتم بالروح المعنوية للعاملين تحت قيادته وتشجيعهم ، أو ذلك المدير الروتيني الذي لا يقبل بأي درجة من الإبداع أو ذلك الذي ينسب كل عمل لنفسه ويحرم العاملين يستأثر بكل القرارات ، لو ذلك الذي لا يفهم طبيعة العمل الذي يديره وجاء للمكان بفعل ترقية غير عادلة .

ـ انخفاض الأجر وعدم مناسبته للعمل : فالعامل يرى جزء من قيمته في تقدير الجهة التي يعمل بها لراتبه ، فقد أثبتت الدراسات أن الأجر من الأمور التي يقيم الفرد بها نفسه في مجال العمل ومع انخفاضه أو عدم تناسبه مع يبذله الفرد فان ذلك يمارس عليه درجة من الضغوط (بوظريفة،1995،ص42) .

ـ العلاقة بالزملاء: من الأمور التي تزيد من ضغوط الفرد التنافسية الشديدة مع الزملاء في العمل و التي تدفع البعض للإيقاع بزميل له وهو ما يجعله دائما في حالة توتر نتيجة لليقظة من زميله وتوقع الغدر منه.

ـ نقص فرص الترقية العادلة : أي ألا يكون هناك نظام عادل ومتعارف عليه يتم بناء عليه ترقية الأفراد من منصب لآخر بحيث لا يشعر الفرد بالظلم في حالة ترقي زميل آخر له ويعلم أن ذلك جاء بناء على قواعد معلنة بمنتهي الشفافية للجميع .

ـ نقص التأييد الاجتماعي : هناك مهن في كل مكان و زمان مرفوضة لا ولا تلقى تأييد من المجتمع بغض النظر عن طبيعتها و الدور الذي يقوم به الفرد فيها فإن العمل بمثل هذه المهن يفرض على الشخص الذي يعمل بها حالة من الضغوط التي تؤثر على توافقه.

ـ عدم وضوح حدود الدور: و المقصود أن بها أن يعرف الشخص جيدا دوره بحيث لا تتغير موقف لآخر بشكل يجعله في حالة حيرة من أمره يتصرف أم لا.

ـ عدم وضوح معايير الحكم على العمل: بحيث يقع الفرد في حالة ضغط شديدة حينما يقدم عمل وهو لا يعرف هل هو مقبول أم لا، ويجده يتم قبوله من زميل له ولا يتم قبوله منه، ومرة يقبل مرة أخرى يتم رفضه.

عدم توفير الظروف المناسبة للعمل : ونقصد بها البيئة الداخلية للعمل بحيث تكون مناسبة وكذلك توفير الأدوات التي تساعد الفرد على أداء واجبه بحيث يكون مسؤول عن التقصير حيث أن كل الوسائل موفرة له (بوظريفة،1993،ص43) .

حيث توصلت "دراسة ضغوط العمل وآثارها على أداء الأساتذة الجامعيين"...من إعداد الطالبة مانع صبرينة "رسالة ماجستار " سنة 2008 والتي هدفت إلى : اكتشاف المحددات الرئيسية التي تسبب الضغوط للأستاذ الجامعي ، و التعرف على أهم الطرق و الأساليب التي من خلالها يستطيع الأستاذ الجامعي التخلص من ضغوط العمل ، و الرفع من مستوى أدائه .

وكانت النتائج المتوصلة إليها:

ـ تعرض الأستاذ لجملة من الضغوط و أهم مصادرها انخفاض الأجر ومشاكل النقل والسكن.

ـ تتعدد الأدوار و المهام التي تقوم بها الأستاذ الجامعي من وظيفة أكاديمية تحوي الداء التدريسي و البحثي ، ووظيفة إدارية ، تؤثر سلبا على أدائه.

ـ نقص الخبرة المهنية تزيد من تطور الضغوط .

ـ وجود علاقة تأثيرية بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء .

أنواع الضغط المهني:

تشير المصادر المختلفة إلى وجود عدة أنواع للضغوط، ومن أهم التصنيفات تلك التي صنفتها إلى ضغوط دائمة وضغوط مؤقتة، وضغوط إيجابية و أخرى سلبية.

الضغوط المؤقتة والضغوط الدائمة:

هناك الضغوط المؤقتة التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم نزول، مثل الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ أو الزواج الحديث، إلى غير ذلك من الضغوط المؤقتة التي لا يدوم أثرها لفترة طويلة، ومثل هذه الضغوط لا تلحق ضررا كبير بالفرد ، إلا إذا كان الضاغط أشد صعوبة من مقدرة الفرد على التحمل مثلما يحدث في المواقف الشديدة و الضاغطة التي تؤدي إلى الصدمة العصبية ، أما الضغوط المزمنة فتتمثل في الضغوط التي تحيط بالفرد لمدة طويلة نسبيا ،مثل تعرض الفرد لآلام مزمنة أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية و اقتصادية غير ملائمة بشكل مستمر .

الضغوط الإيجابية و الضغوط السلبية:

تنقسم الضغوط كذلك إلى الضغوط الإيجابية ، وهي تلك الضغوط التي تؤدي إلى الشعور السعادة والرضا ، أي الاتزان النفسي ، وضغوط سلبية وهي الأحداث التي تؤدي بدورها إلى الشعور بالتعاسة والإحباط وعدم السرور ، أي عدم الاتزان النفسي ، وفي كلا النوعين يشعر الفرد بالتوتر ولكن مع اختلاف تأثير الموقف على الفرد.

الضغوط الايجابية:

قد يكون للضغط تأثير ايجابي كذلك ، انه أساسي في الحث على التحريض و الإدراك موفرا الإثارة التي يمس إليها الاضطرار إلى الكفاح على قدم المساواة أو بنجاح حيال الحالات المتحدية ، فالتوتر والتنبيه

ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة ، ومن دونها سوف تكون الحالات (الوجود مسئمة) ، والضغط يوفر أيضا حسن الإلحاحية والتنقيط الذي نحتاج إليه في الحياة عندما نواجه حالات مهددة.

وهو بذلك يعتبر من الضغوط التي لها انعكاسات ايجابية والتي تدفع الفرد إلى تجسيد طموحاته ومهامه بسرعة تحت عامل أو حافز الضغط خاصة عند تقيد الفرد بتوقيت في انجاز أعماله من شأنه دفعه لإتمامه ما ينعكس على إنتاجية عمله (شيخاني،2003،ص14).

الضغوط السلبية:

قد يكون لضغط المفرط، والممتد وغير المفرج تأثير مؤذ في الصحة العقلية و الجسدية و الروحية ،إذا ما تركت مشاعر الغضب، و الإحباط والخوف والاكتئاب المتولدة من الضغط دون حل فإنها تستطيع أن تطلق تشكيلة من الأعراض ويقدر الضغط أنه هو السبب الأهم للصحة السقيمة في المجتمع الحديث (شيخاني،2003،ص14) .

وبذلك تعتبر الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثمة تنعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (عبد العال ،1986،ص75) .

أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط كالالتجاء إلى الله، وقراءة القرآن والدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط ومهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

أ- يتوافر في استخدام أسي أسلوب من أساليب مواجهة في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر ، وذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد .

ب - أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه .

ج - لابد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط وذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب و النتائج، وهذه الأساليب لابد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية و العاطفية والاجتماعية .

د ـ أن تتسم أساليب مواجهة الضغط بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلاءم ظروف الفرد و المنظمة التي ينتمي إليها (الهيجان ،دس،ص294).

1- الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية :

أن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو المواقف الضاغطة ، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث ، فالفرد الذي يدرك حدثا من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيتعمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين ، أو قد يتعامل معه على أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه (الطريري ، 1994،ص158).

الاتجاه و الوعي:

تكمن أهمية الاتجاه و الوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فإمكان الفرد أن ينمي مما يعرف بالتطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق،الإزعاج ،ويتم ذلك من خلال:

جمع معلومات واقعية وكاملة عن المواقف وأن كانت غير سارة.

في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية .

في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل استقال المشكلة تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك (عسكر، 2005، ص98).

ـ الصلاة و قراءة القرآن لقوله تعالى "ألا بذكر الله تطمئن القلوب"

ـ مزاولة بعض التمارين الرياضية .

ـ التركيز في أداء نشاط وأهمية حيث يمكنه من التحقيق من حدة الضغوط .

ـ الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة تمثل اللجوء إلى المهدئات و التخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل.

2ـ الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

ـ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارستهم اليومية سبب عدم تباعدهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهم ،لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم ، بشكل جيد وهذا يمكن أن يشيع جوا من الإنظباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى .

ـ تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداء للعمل المنوط به ،أين يصبح العمل على روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من النشطة و المهام كما تتيح مقدارا مناسبا من السلطة للأداء (العميان ،دس،ص170).

النظريات المفسرة للضغط المهني:

نظرية هانز سيلي:يرى هانز سيلي أن الضغط متغير مستقل باعتباره استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته بالبيئة الضاغطة حيث أن هناك استجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وعليه حدد ثلاث مراحل لدفاع ضد الضغط وهي:

ـ الفزع:

وفيه يظهر الجسم تغيرات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط والنتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديدا.

ـ المقاومة:

وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى على التكيف.

ـ الإجهاد:

ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة و مستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف (سيد عثمان، 2001، ص99).

ومن نظرية هانز سيلي يتضح لنا انه قد بين كيفية التكيف مع هذا الضغط بثلاث مراحل وهي: النزع وفيها يتغير الجسم ويظهر استجابات ونتيجة لهذا التغير تقل مقاومة الجسم، أما المقاومة تحدث عندما يكون الضغط ملازم مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت في الفزع، وتظهر تغيرات أخرى وأما بالنسبة للإجهاد فيكون فيه الجسم قد تكيف حيث يستنفذ الجسم كل طاقته .

نظرية موراي: يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية لسلوك ، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة للسلوك في البيئة فقد ميز "موراي" بين نوعين من الضغط هما :

ـ ضغط "بيتا":

وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد .

ـ ضغط "الفا":

ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالتها كما هي حيث يوضح موراي أن سلوك الفرد مرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبراته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة .

مما سبق يتضح لنا في نظرية "موراي " بأن الضغط مرتبط تماما بالحاجة حيث عند عدم تلبية حاجة العامل يكون هناك ضغطا ، حيث ميز "موراي" في نظريته نوعين من الضغوط هما "بيتا " وفيه إدراك الشيء على حسب الفرد و ضغط " الفا " هو إدراك الأشياء كما هي موجودة في الواقع (السيد عثمان،2001،ص100).

نظرية التقدير المعرفي: لقد قدم هذه النظرية لازاروس "1970" نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي ، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، ويعتمد تقييم

الفرد للمواقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه.

وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في المرحلتين :

ـ المرحلة الأولى:

وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

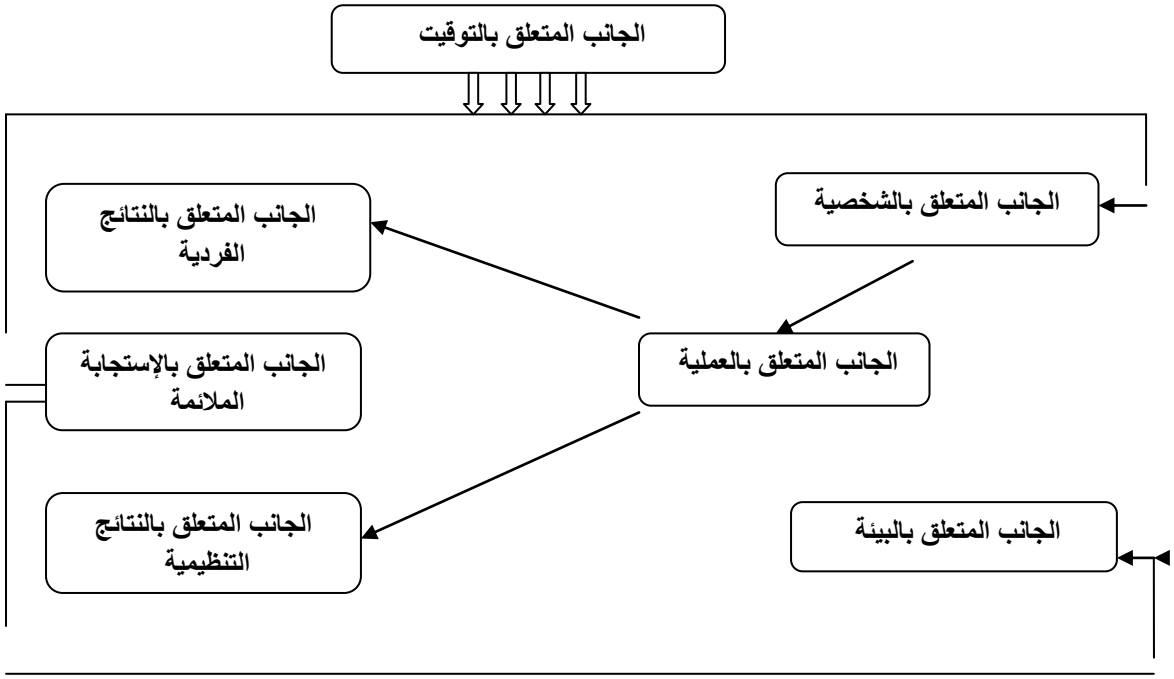
ـ المرحلة الثانية:

وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الوقت.(السيد عثمان،2001،ص101).

نستنتج من نظرية التقدير المعرفي أن الضغط يختلف من الشخص إلى آخر حيث يتوقف على عدة عوامل شخصية خارجية وأن الضغوط تكون نتيجة عدم التوافق المتطلبات الشخصية للفرد.

نموذج ليبير ونيومان "1978" : يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما :الفرد والمنظمة ، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد ، قد يؤدي إلى ضغوط تترك أثارها على كل من الفرد و المنظمة ، وهذا يدفع كل منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بشكل ملائم وهذا ما يوضحه الشكل الموالي :

الشكل رقم (01)



- نموذج ليبير ونيومان(T.A.Beeher, 1995, p, 12)

نموذج جيب سون وزملائه "1982": مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير ذلك على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج وأثار الضغط يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية ،العاطفية ، البيولوجية والديموغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها .

نموذج هيجان لتفسير الضغوط:

يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوط الأبعاد التالية :

ـ مصادر الضغوط:

أ)ـ المصادر المتعلقة بالفرد: وهي مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر نفسية وكذا مصادر سلوكية.

ب)ـ مصادر متعلقة بالمنظمة: وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.

ـ النتائج المترتبة على الضغوط :

أ)ـ نتائج الضغوط على الفرد: الاضطرابات الفسيولوجية ، الاضطرابات النفسية ، الاضطرابات السلوكية .

ب)ـ نتائج الضغوط على المنظمة: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج، الغياب، التسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل،ارتفاع معدل الشكاوي،حوادث المرور .

ـ إدارة الضغوط:

أ)ـ الضغوط على مستوى الفرد: الفزع إلى الله، تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، التمارين الرياضية.

ب)ـ الدعم الاجتماعي، الحفاظ على الجهد، طلب المساعدة من المختصين.

ج)ـ إدارة الضغوط على مستوى المنظمة: إدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع،توفر المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي وتحسين ظروف العمل المادية (هيجان،مرجع سابق،ص92).

النظرية البيولوجية:

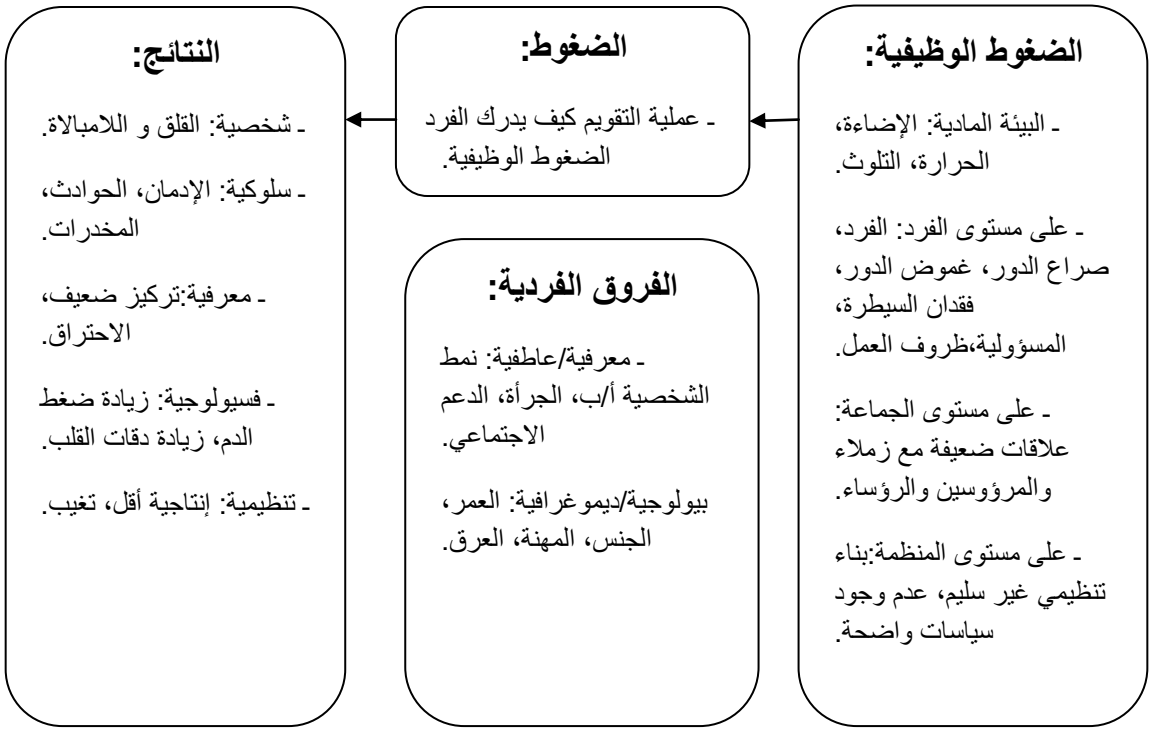
تفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على احد أعضاء الجسم إلى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد لضغط، وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر و الوراثة، وبين نمط الجسم والدرن الرئوي فهي تفترض أن الضغوط النفسية تحدث لكل الأفراد ولكن الاضطرابات لا تظهر إلا في أعضاء أجسام الذين لديهم الحساسية والقابلية للمرض فقط.

نظرية الصفات الشخصية:

تفترض هذه النظرية وجود ارتباط بين مجموعة معينة من الصفات الشخصية ومجموعة معينة من الاضطرابات السيكوسوماتية، أي أن مكونات الشخصية لها دور أساسي في تنمية اضطرابات سيكوسوماتية وفي هذا الإطار أشارت " فلاندرز دنبار" إلى وجود علاقة بين بروفيل الشخصية ومختلف الاضطرابات، كما وجد "جري وجراهام" سنة 1952 أن الأفراد الذين يعانون من علل جسمية متشابهة لديهم ردود أفعال متشابهة إزاء المواقف التي تعترضهم، فمثلا يتصف الأفراد الذين يعانون من ضعف

الثقة في نفس والقابلية للاستشارة وتفادي المواقف الصعبة ليتخلصوا من المسؤولية مع الميل الشديد للاندفاع والاعتماد على الأم ومن خلال ما سبق نستنتج أن هذه النظريات تتكامل فيما بينها بحيث لا يمكن أن نعتمد على نظرية ونتجاهل الأخرى (الهاشمي،2006،ص48).

الشكل رقم (02)



يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية : البيئة، المنظمة والعوامل الفردية (هيجان،مرجع سابق،ص92).

ومن خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل فإن الضغط المهني تعددت تعاريفه ومفاهيمه لدى الكثير من الدارسين كل رأى من زاويته أو مجا تخصصه، ومن ثمة يمكننا القول أن الضغط المهني بالرغم من حصره في هذه الدراسة في مجال بيئة العمل من خلال مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي، فإننا نرى بأن هناك آليات أي عوامل قد تساهم في حدة الضغط لدى هذه الفئة من بينها العوامل الشخصية و الاجتماعية والتي ترتبط مجملها ببعضها البعض على اختلاف درجات كل منها وحدة مصادره .

وبعدما استعرضنا مفهوم الضغط المهني وأنواعه وأسبابه وكذا أساليب مواجهته، سنتناول في الفصل الثاني الاحتراق النفسي.

الفصل الثاني:
الإحتراق النفسي

الفصل الثاني: الإحتراق النفسي

تمهيد:

مع أن العمل يساعد الفرد على الاحتفاظ بحالته الصحية ، مادام العمل لا يفوق قدراته الجسدية والعقلية، إلا أن طبيعة العمل والظروف التي ينجز بها يمكن أنتكون لها انعكاسات سلبية على صحة العامل ، وقد تصل هذه الأخيرة إلى حد الإنهاك والاستنزاف الذي يعد شعورا عاما بدرجة عالية من الإرهاق الذي يتعرض له الفرد نتيجة للضغوط النفسية الكثيرة التي يعايشها في عمله (هيجان،1998،ص64).

تطور الاحتراق النفسي:

إن مفهوم الاحتراق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثا بينما أعراضه أشير إليها في العديد من الأبحاث باعتبار أن أعراض الاحتراق النفسي تنشئ بمجرد التحاق الفرد بميدان عمله، فخلال الحرب العالمية الأولى و الثانية استعمل مصطلح "تعب المعارك" لدلالة على الأعراض المشابهة لأعراض الاحتراق النفسي المتعارف عليها حاليا .ونظرا للخصوصية التي تميز أعراض الاحتراق النفسي، فقد أخذت تجد من اهتمام والدراسة والبحث ولهذا سنتطرق لأهم ما ورد في الأدبيات العالمية حول الاحتراق النفسي.

ـ أول من تطرق إلى المعنى العام للاحتراق "جراهم سين " في قصته الصادرة سنة 1960م التي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الاحتراق النفسي (Peter Bugel, 2005, p33).

ـ أول بحث علمي تطرق إلى الاحتراق النفسي قام به "برادلي " في سنة 1960 باعتباره ناتج عن ضغوط العمل (Axel Hoffman, 2005 ,p37).

وبحلول سنة 1974م أخذ موضوع الاحتراق النفسي يؤخذ قيمته العلمية على وجه التحديد في الدراسات الطبية بفضل الطبيب فرويد بنرجر فريقه في عيادته بالولايات الأمريكية المتحدة (Axel Hoffman,2005,p37).

وبعد ذلك أخذت البحوث تهتم بطرق تشخيص وقياس الأعراض المشكلة للاحتراق النفسي ، فعلى سبيل المثال توصلت أبحاث " كريستينا مسلاش " ووضع مقياس خاص لقياس الاحتراق النفسي في سنة 1980 مقاربة متعددة الأبعاد(نفسية،علائقية وتنظيمية)، لتشكل الأعراض الاحتراق النفسي (Axel Hoffman, 2005 , P32).

مفهوم الاحتراق النفسي: يعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبيا. ويعتبر فرويد بنرجر أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية و الانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ومنها (التدريس)الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة (بني أحمد،2007،ص13).

كما عرف سامر جميل رضوان الاحتراق النفسي كحالة جسدية ونفسية من الاحتراق أو الخمود أو الانطفاء، وحالة من الفراغ الذهني والإنهاك الجسدي المطلق (رضوان، 2007، ص60).

أما فهد السيف فيعتبر الاحتراق النفسي كحالة عقلية وخبرات نفسية داخلية تعبر عن إنهاك عاطفي وتبلد الشعور وعدم القدرة على تحقيق الذات لدى الممارس المهني، الذي يفقد حماسه واهتمامه بمعنى يقدم لهم الخدمات وذلك نتيجة للضغوط النفسية والنوعية الناجمة من الخدمة ، وطبيعة الوظيفة والعلاقات الاجتماعية في العمل (السيف،200،ص150).

وقد أوضح ماسلاش بأن الاحتراق النفسي يشير إلى فقدان الاهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين،إذا يعد الاحتراق النفسي كخبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على مستوى البدني والانفعالي والمعرفي (Maslash,1976,p91).

ويعرفه "لازروس " عبارة عن حالة إجهاد ناجمة عن أعباء ومتطلبات المتواصلة الزائدة الملقاة على الأفراد تفوق طاقتهم وقدراتهم المهنية (الشيخ دعد،2002،ص22).

كما يذهب كل من "بيركان وهارتمان" إلى أن الاحتراق النفسي انه استجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي والأداء المنخفض في العمل وكذا أسلوب التعامل مع الآخرين (الشيخ دعد،2002،ص30).

أما في ما يتعلق بمهنة التعليم فيرى كل من "سيدمان وزاجر" الاحتراق النفسي مظاهر سلبية من الاستجابات للضغط المصاحب للتدريس وعمليتاه والطلاب ونقص دعم الإدارة (الزغلول ،2003،ص243).

بينما يعرفه كل من "بينس وارونسون وكافري" حالة من التعب يتميز بها بصفة أكثر الأفراد العاملين مع الأشخاص الآخرين أو مع الجمهور والعملين الاجتماعيين وعمال الصحة(Pines A,Aronso,1982 ,p303).

ومن خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج التعريف التالي الذي نراه شاملا وجاملا لأهم ما ورد في التعاريف السابقة .

الاحتراق النفسي عبارة عن مجموعة من الأعراض المرضية النفسية والجسمية والعلائقية الناتجة عن سلسلة من ردود الأفعال السلبية التي يبديها العامل كمحاولات لتعامل مع الضغوط التي تواجهه في عمله.

حيث أشارت دراسة تم تناولها في الاحتراق النفسي لدى ممارسي الصحة وهي دراسة بوقروط وآخرون حيث كانت تهدف الدراسة تقدير معاناة ممارسي الصحة و الوقوف على انعكاساتها السلبية ، حيث تناولت الدراسة عينة من (233) طبيب و (244)ممرض يعملون في (05)مستشفى من الجزائر الوسطى وكانت نتائج الدراسة إلى أن عوامل الخطر المؤدية إلى المعاناة النفسية لدى عينة البحث من خلال الاستبيان هي : الجنس، مكان العمل، السن (جديات،2011-2012،ص30).

وفي دراسة أجنبية ل (Didier Truchot)1999 :

عنوان الدراسة : الاحتراق النفسي لدى الأطباء.

هدف الدراسة: دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأطباء.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (490) طبيب.

أدوات البحث: تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن قرابة (46 بالمئة) يعانون من الإنهاك الانفعالي و41 بالمئة منهم يعانون من نقص الإنجاز الشخصي ،و33 بالمئة منهم يعانون من فقدان الشعور التعاطفي أو التجرد من العلاقات الإنسانية تجاه الآخر (جديات،2011-2012،ص31-32)

أبعاد الاحتراق النفسي:

يتكون الاحتراق النفسي من ثلاثة أبعاد وهي:

ـ الإجهاد الانفعالي: وفيه يفقد الفرد الطاقة ويشعر بانعدام منابع الإحساس، ويصبح في حالة يشعر بأنه فارغ عصبيا، وغير مهتم بعمله، ويشعر بأنه استنفذت كامل موارده العاطفية والانفعالية.

ـ تبلد المشاعر: عبارة عن البعد بين الشخصية نتيجة لحالة الإنهاك الانفعالي راجع إلى تطور ردود الفعل السلبية نحو الأشخاص نتيجة عدم إحساس الفرد بعمله، وتبلد المشاعر و يتخذ أشكالا من خلال سلوكيات عدم القبول، سوء المعاملة وهي إستراتيجية غير ملائمة، وهذا من أجل مواجهة التعب الناجم عن المنابع الداخلية، وهذا يضع حد بينه وبين المستفيد من الخدمة .

وهو انخفاض ونقص في المردودية الشخصية بفعل اللاتنظيم المهني المهارات، وأيضا الاعتقاد وبعدم الوصول إلى تحقيق الأهداف، هذا نتيجة السلبية نحو الأداء المهني تجعله مقتنع بعدم الوصول إلى الأهداف المنشودة من العمل (Maslash Schofli wb ,2004,p422).

أسباب الاحتراق النفسي:

قد توصل ماسلاش إلى أن الاحتراق هو استجابة للمؤثر الناتج عن التفاعل بين المعلم والتلاميذ أو المدير أو المشرف والمعلمين أو الشخص والبيئة التي يعمل بها، أما الإرهاق العاطفي المتكرر و الإنهاك الشعوري العاطفي الناتج عنه فإنه يشكلان أساس الاحتراق، معظم المربين يبالغون في عطائهم ومن ثم يشعرون بالتعب و الإرهاق الجسدي والعقلي والنفسي، ويشعرون بأن مصادرهم العاطفية أو الشعورية تنضب.

ويعد الاحتراق النفسي الاستجابة السلبية لضغط العمل طويل الأمد وهذا يعني أن الاحتراق النفسي يزيد مع الزمن واستمرارية وجود ضغط العمل.

يرى عسكر وزملاؤه أن حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي تتوقف على مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة : الجانب الفردي والجانب الاجتماعي والجانب الوظيفي وفيما يلي توضيح الجوانب الثلاثة

العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء. ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالمعلم الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات مثل : كثرة عدد الطلاب والمشكلات السلوكية من جانب الطلبة ن وضغوطات من قبل الإدارة المدرسية و المشرفين التربويين وقلة الإمكانيات وغيرها (بني أحمد،2007 ،ص15).

العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

وترجع هذه العوامل إلى تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع و المؤسسات الاجتماعية الأمر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات أقل في المستوى المطلوب، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغوط.

وأيضا أن العمل المهني يتصف بالإثارة و التنوع وأن روح العمل و التعاون والمحبة متوفرة بين لعاملين، وأن المهنيين يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم وبعملهم، وهناك التزام من جانب الموظف في تقديم أفضل الخدمات بغض النظر عن العقبات التي تواجهه .

ومع أن هذه التوقعات مقبولة نوعا ما إلا أن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق ذلك ، مما يؤدي إلى توليد ضغط نفسي على المهني فيجعله أكثر عرضة لاحتراق النفسي.

العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

يعد هذا الجانب الأكثر وزنا في ايجابية وسلبية المهني نظرا لما يمثلها العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات أساسية للفرد مثل: السكن والصحة وغيرها، وأيضا حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل: التقدير و احترام الذات والنمو والاستقلالية، ويعتبر عجز الفرد في بيئة العمل من العوامل التي تؤدي إلى شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي مما يؤدي للاحتراق النفسي (بني أحمد ،2007،ص16).

كما يصف جمعة يوسف "2006" أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل وما تتيحه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في:

1- عبء العمل الزائد.

2- المهام البيروقراطية المتزايدة.

3- الأعمال الكتابية.

4- التواصل الضئيل والمردود الضعيف.

5- نقص المكافئات وغياب الدعم. (دردير ،2007،ص21)

مستويات الاحتراق النفسي:

أشار سبانبول (Spanipol , 1979) إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاثة مستويات هي: ز

ـ احتراق نفسي معتدل: وينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط و التهيج.

ـ احتراق نفسي متوسط: وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

ـ احتراق نفسي شديد: ينتج عن أعراض جسمية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلج هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة (بدران،1997،ص58).

ومن بين الدراسات التي تناولت مستويات الاحتراق النفسي:

- دراسات العربية:

دراسة الوابلي (1995):

عنوان الدراسة: مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام لمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش.

هدف الدراسة: هدفت إلى التعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (475) معلما ومعلمة .

أداة الدراسة: تم تطبيق مقياس ماسلاش.

نتائج الدراسة: أسفرت النتائج المتحصل عليها من الدراسة على أن معلمي التعليم العام قد تعرضوا الظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار و الشدة في بعدي الإجهاد وتبلد المشاعر نحو التلاميذ وبدرجة عالية في بعد نقص الشعور بالإنجاز، و لكن ظهرت فروق دالة لفئات المتغيرات السابقة في بعد الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز (بني أحمد ،2007،ص22).

*دراسة زياد الطحاينة "2007" :

عنوان الدراسة: مستويات الاحتراق النفسي لدى حكام الألعاب الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات.

أدوات البحث: مقياس الاحتراق النفسي للحكم الرياضي.

نتائجها: توصلت أن حكام الألعاب الرياضية يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى الحكام تعزى لمتغير الخبرة (جابر، 2007، ص136).

الدراسات الأجنبية:

*دراسة ريتشارد سون "Richardson 1998 "

عنوان الدراسة: مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين المدرسين في الثانوية.

الهدف من الدراسة: حاولت الدراسة معرفة العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية، وبين أساليب الإشراف التربوي.

أهم النتائج : أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أسلوب الإشراف التربوي "غير المتعاون" يؤدي إلى مستوى عالي من الاحتراق النفسي بعكس الأسلوب " المتعاون" الذي يؤدي إلى مستوى منخفض من الاحتراق النفسي ، كما دلت النتائج أيضا إلى وجود نقص الشعور بالانجاز يختلف بين المعلمين و المعلمات ، فقد سجل الذكور مستويات أعلى من نقص الشعور عند الإناث (بني أحمد،2007،ص28 ، 29).

أعراض الاحتراق النفسي:

قدم سيدو لاين (Cedoline) في كتابه "الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي ألأعراض، والأسباب، ومهارات البقاء" تقييما شاملا للأعراض الاحتراق النفسي ، مشير إلى أنه من النادر أن نجد شخصا خاليا من أي من هذه الأعراض والتي أهمها:

ـ الأعراض الجسمية: تتمثل في الإجهاد/الاستنزاف، وتشنج العضلات والآلام البدنية وابتعاد الفرد من الآخرين، وارتفاع ضغط الدم، وتناول الأدوية والكحول، وأمراض القلب والصحة العقلية.

ـ الأعراض العقلية(المعرفية):

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

ـ الأعراض الاجتماعية: الانسحاب الاجتماعي، والسخرية والتذمر والفاعلية المنخفضة والدعابة الساخرة وتفريغ الضغط في البيت وأيضا الارتباطات المنفرة والعزلة الاجتماعية.

ـ الأعراض النفس ـ عاطفية : تتمثل في التبرير أو الإنكار و الغضب والاكتئاب وجنون العظمة واللامبالاة (أللإنسانية). وانتفاض الذات (الاستخفاف بها) و الاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير.

ـ الأعراض الروحية: عندما يصل الاحتراق النفسي لمرحلة النهائية فإن الأنا تصبح مهددة من كل

شيء تقريبا، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية، وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة، كما وتضيع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير أو الهرب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص، وعندها لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد، وتغيير الوظيفة، والعلاج النفسي، الحزن، والانتحار في بعض الحالات.

يؤكد "سيدولاين" بأنه يمكن أن نستبدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة مؤشرات أو أعراض بارزة هي:

ـ شعور الفرد بالإنهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.

ـ الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم له الخدمة (طلاب، مرضى، مسترشدين) وفقدان الدافعية نحو العمل.

ـ النظرة السلبية للذات و الإحساس باليأس والعجز والفشل (بني أحمد،2007،ص17).

الأعراض السلوكية:

ـ تدني مستوى الأداء.

ـ إهمال المظهر العام للجسم.

ـ عدم الاهتمام بالحياة الخاصة.

ـ تجنب الحديث مع الزملاء و الغرباء.

ـ مقاومة التغيير.

الأعراض الانفعالية:

ـ القلق المبالغ فيه اتجاه مهام العمل.

ـ عدم التحكم في الانفعالات.

ـ الإحساس المتكرر بالذنب.

ـ استعمال المفرط للحيل الدفاعية لتجنب الآخرين.

ـ النظرة السلبية إلى الآخرين وإلى الذات (عسكر،2000،ص23).

علاقة الضغوط النفسية بالاحتراق النفسي:

نظرا لارتباط الاحتراق النفسي بالضغوط النفسية ارتباط تكاملي، باعتبار أن الأول هو صورة القاتمة لضغوط النفسية في مجال العمل، هذا ما دفع بعض الباحثين إلى إيضاح العلاقة الرابطة بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي، ومن بين هؤلاء " بينهاوس" الذي يرى أن الاحتراق النفسي هو انعكاس للضغوط النفسية الذي لا يقتصر عليها دون سواها ومن أبرز الخصائص المميزة للاحتراق النفسي التي توصل إليها هي:

إن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها وازدياد حجم العمل و ظروف العمل وأحواله التي تنطوي على بعض المخاطر.

إن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى المعلمين الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لابد أن ينجحوا في مهنتهم.

هناك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها (الرشدي،1999،ص62).

في حين يرى "فاير" أن الضغوط النفسية يمكن أن تكون ايجابية أو سلبية وبالمقابل فان الاحتراق النفسي يكون دائما وأبدا سلبيا ويضيف أن الاحتراق النفسي في أحوال كثيرة لا يكون نتيجة للضغوط النفسية المحضة أي لمجرد حدوث الضغوط النفسية وإنما يكون نتيجة للضغوط النفسية التي لا تحظى بالاهتمام ولا تجد المساندة الضرورية على الوجه الذي يؤدي إلى تلطيف آثارها والحد من مضاعفاتها(الرشدي،1999،ص63).

وقد تناول "عسكر" مجموعة نقاط الاختلاف بين الاحتراق النفسي وحالات أخرى مشابهة والمتمثلة في:

ـ على الرغم من أن التعب والتوتر المؤقت قد يشكل العلامات الأولية لهذه الحالة إلا أن ذلك ليس كافيا للدلالة عليها وبخاصة إذا كانت قصيرة الأجل فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بالتغيرات السلبية.

ـ يختلف الاحتراق النفسي عن التطبيع الاجتماعي حيث يغير الفرد سلوكه واتجاهاته نتيجة للتفاعل مع الآخرين الذي يمكن أن تترب عليه مظاهر سلوكية سلبية إذا كان الوسط الاجتماعي الذي يحدث فيه ذلك التفاعل يدعم التصرفات غير البناءة أما بالنسبة للاحتراق النفسي فإن سلوك الفرد هو محصلة ردود الفعل المباشرة للتعرض لمصادر الضغوط في بيئة العمل.

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

الاستمرار في العمل لا يعتبر مؤشرا يعتمد عليه إصدار حكم بغياب الاحتراق النفسي فالفرد ربما يستمر في عمله بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة منها على سبيل المثال عدم توفر فرص للالتحاق بأعمال أخرى (عسكر،2000،ص80).

نماذج الاحتراق النفسي:

هناك الكثير من الكتاب وفريق من الباحثين، اهتموا بموضوع الاحتراق النفسي بالدراسة والبحث، وانطلاقا من هذا وضعوا له مجموعة من المقاربات والنماذج محاولين تفسيره من مختلف الجوانب، فنجد من أهم هذه المقاربات والنماذج ما يلي:

ـ مقاربة الطب النفسي:

وتؤكد هذه المقاربة على المحددات البيولوجية و الشخصية، وكذا تطور الأمراض العقلية، وترى أن العمل ليس هو السبب الوحيد في حدوث المرض العقلي، فقد يكون هناك عامل رجعي هو الذي يحرك ويسبب اضطرابات التكيف، أما إذا كان العمل يبدو مصدر عدم التكيف، كما يمكن أن يكون مصدر لرفاهية و راحة (Benata,yacin,p87,1990).

المقاربة النفسوإجتماعية:

أن أغلب كتاب هذه المقاربة أمريكيين الذين وجدوا أن مصطلح الاحتراق النفسي يترجم من خلال الاستنزاف، الذي يتضمن الضغط الانفعالي المستمر و المتكرر، ومنه فإن هؤلاء الكتاب يعتبرون الاحتراق النفسي كمفهوم نفسواجتماعي وذلك من خلال ثلاث مكونات كالتالي:

التعب الجسدي: ويترجم من خلال انخفاض في الطاقة، والضعف والوهن، الملل والضجر مع الميل إلى الأمراض (الصداع النفسي، الزكام)أو اضطرابات النوم.

التعب الانفعالي: ويكون مصحوب بمشاعر اليأس الشديد و العجز، وفي مرحلة حادة يمكن أن تكون" اضطرابات عقلية مع أفكار انتحارية".

التعب الذهني: وينتج عن تطور للمواقف السلبية اتجاه عمله،ذاته وحتى في حياته بأكملها فهذا التعب الذهني قد يرمي حتى على الآخرين، زيادة أيضا عن تبلد المشاعر في العلاقة مع الآخرين.

ـ المقاربة التفاعلية(التسوية):

إن كتاب هذه المقاربة يميزون المظاهر المتطورة للاحتراق النفسي، فقد توصلوا إلى أنه يحدث نتيجة للضغط المتواصل، وهذا وفق "شارنيس" ورفاق، فمن خلال البحوث عن المهن في القطاع العام في عام 1980 ظهروا أن الاحتراق النفسي يبدو وكأنه سيرورة تفاعلية في ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولية: هناك عدم توازن بين الموارد الفردية و التنظيمية إزاء متطلبات العمل.

المرحلة الثانية: الشخص يعبر على الاستجابات الانفعالية .

آخر مرحلة: يبرز الشخص التغيير في المواقف والسلوكات ، وهنا تظهر التغيرات السلبية.

ويفسر الاحتراق النفسي وفق هذا النموذج بالانسحاب النفسي للعامل من خلال علاقته في العمل سيرورة من أربعة مراحل تتعلق بتطور الاحتراق النفسي في العمل:

الحماس: هذه الفترة الأولى في المهنة تلاحظ من خلال التجاوز في الطاقة، أي أن الفرد يبذل جهد كبير يفوق طاقته الحقيقية.

الركود: في الفترة الثانية، يبدو العمل أن يحتل مكان أقل أهمية، أو أن الفرد يشكو انخفاض في الطاقة، كما أنه يستمر في بذل طاقته بشكل متزايد.

الخمول: هنا يتم الاحتفاظ بالعمل، لكن مع تأثير لمدة طويلة، ففي هذه المرحلة يحاول الفرد أن يحمي نفسه من أي شيء قد يهدد سلامته النفسية، فهذه العملية التي يمكن أن تهدد الصحة فإنها قد تؤدي إلى مرض جسدي أو عقلي، إضافة إلى الانتحار في أسوء الحالات (M.ouchen, op, cit, p102).

الإحباط: هنا الشخص تظهر عليه علامات اليأس والقنوط نتيجة عدم الوصول إلى أهدافه في عمله.

ـ مقاربة التحليل النفسي:

وتفسر هذه المقاربة سلوك الإنسان على أنه قوى داخلية تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا و الأنا الأعلى، فهي تعتبر أن الأصل في المعانات النفسية يتموضع في السنوات الأولى من الحياة إذا فالعمل يمكن أن يبدو كعامل مفجر لهذه المعانات ، كما يمكن أن يكون الوحيد المسؤول عن الاضطراب، وفي ذلك يقول (c.Dejours)" راديكالية التحليل النفسي غير مؤهلة لعلم النفس المرضي للعمل.

وقد اقترح فرويد بعض التوضيحات حو العلاقة بين الجهاز النفسي والسياق الاجتماعي بما في ذلك العمل، والدور المتسامي المنوط بلا شك بالأنشطة المحددة، هذه الأنشطة هي تلك التي يتم اختيارها بحيرة إبداعية واعتقاد وهي ليست واضحة لمعظم المهن (Pierre Canoiu , op , cit , 2008 , p21).

ـ نموذج زملة التكيف العام لهانز سيلي:

يعتبر هانز سيلي أول من استخدم مصطلح الضغط وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام1926 حيث كان مفهومه عن الضغط انذاك مفهوما فسيولوجيا، ثم طوره بعد ذلك و أوضح الجانب النفسي للمفهوم وقدم نموذج أطلق عليه زملة التكيف العام (GAS) وهي عبارة عن جملة من الاستجابات الجسمية و النفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية، وتمر بثلاثة مراحل وهي:

* **المرحلة الأولى:** رد فعل الإنذار بالخطر وتعد استجابة أولية ، وفيها يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد لمواجهتها ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة دقات القلب، سرعة التنفس.

* **المرحلة الثانية:** المقاومة: ـ يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة تظهر علامات الاستنزاف و التعب الشديدين.

* **المرحلة الثالثة:** الإنهاك: ـ عندما تفشل أساليب المواجهة، وتتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط، يحدث الإنهاك مما قد يؤدي إلى ظهور بعض الاضطرابات النفسية، وعموما يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، كما أن الأعراض التي أشار إليها النموذج، والناتجة عن العجز عن مواجهة الضغوط، تقترب كثيرا من أعراض الاحتراق النفسي، و التي أطلق عليها (Selye) في نموذجه الإنهاك (دردير،1989،ص43).

نموذج العلاقات البنائية: يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق النفسي: الانجاز الشخصي ومشاعر الإجهاد وتبلد المشاعر من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أن بعد الانجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع إ نجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد وإحساسه بتبلد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق النفسي و التي صنفت إلى استراتيجيات فعالة، وأخرى غير فعالة وأوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة في الانجاز الشخصي، بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعيها وبين الاحتراق النفسي، وكذلك بين أبعاد الاحتراق النفسي ببعضهما البعض، وهما بعدا تبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي، وبين البعد الثالث للاحتراق النفسي وهو بعد الانجاز الشخصي (دردير،1989،ص44).

مصادر الاحتراق النفسي:

من المعروف أن مصادر الضغوط النفسية جد متنوعة ومتداخلة ومن أبرز مصادر الاحتراق النفسي ما يلي:

ـ أعباء العمل الزائدة عن الحد: أي تحميل الفرد أعباء أكثر من طاقته، ولتعبير عن تلك الحالة، فهناك نمطين ينطبقان على هذه الحالة:

العبء الكمي:بحيث يكون الفرد مثقلا بالأعمال الضخمة المطلوبة منه في اوقات العمل المسموح به، ومن الواضح أن هذا الأخير يكون مصدرا مهما من مصادر الضغوط التي تتسبب في حدوث الاحتراق النفسي.

العبء الكيفي: هو يتمثل في وجود صعوبة شديدة لأداء هذا العمل، وهو ما يعرف بزيادة الحمل، وتتمثل في عدة عوامل مثل عدم وجود وقت كافي لإنجاز متطلبات العمل، وزيادة المسؤولية، وعدم وجود دعم ومساندة اجتماعية، وبالتالي فإن العمل ينطوي على أعباء زائدة جدا، وعلى ضغوط نفسية.

ضغوط مرتبطة بدور:

ـ يمثل دور الفرد في مجال العمل مصدرا من مصادر الضغوط النفسية، حيث يوجد هناك جانبين لدور الفرد يجعلانه مصدرا لمثل هذه الضغوط هما غموض الدور وصراع الدور (كامل محمد،2008،ص86 87)

غموض الدور: هو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور المعلومات الكافية لأداء دوره بشكل مناسب أو حينما تكون المعلومات التي تلقاها قابلة لأكثر من تفسير، وقد تحدث المواقف الغامضة في الوظائف التي تتسم بوجود فاصل زمني بين تنفيذ الإجراء ونتائجه المترتبة، أو حينما يكون القائم بالدور عاجز عن رؤية نتائج تصرفاته وأعماله.

صراع الدور: يحدث عندما يواجه العامل مطلبين متعارضين والإبقاء على أحدهما يتعارض مع تحقيق الآخر، قد تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة والسفر لمسافات بعيدة مما يتعارض مع دوره كأب أو زوج (بني أحمد، هيجان،1998،ص176).

ـ تقييم الأداء: يمثل تقييم الأداء مصدرا مهما من مصادر الضغوط النفسية بالنسبة للعديد من الأفراد، فالتقييم السيء و الغير موضوعي يمكن أن يكون له تأثير في مستقبل الفرد، فربما يؤدي إلى طرد أو فقدان الوظيفة، لذا فتقييم الأداء يعد مصدرا من مصادر الضغوط النفسية.

ـ التغيير: أي تغيير في حياة الفرد يتطلب منه إعادة التوافق ، فحياة الفرد عبارة عن سلسلة من الأحداث المتلاحقة المتغيرة فالفرد الذي ينظر إلى التغيير على أنه أمر مثير ويعده نوع من التحدي هو أقل عرضة لضغوط النفسية، على عكس من يراه بأنه نوع من التهديد مثير للرعب، فمن المحتمل أن يتعرض لضغوط شديدة ، و بالتالي فإن نظرة الفرد هي التي تجعله يدرك أو يتفاعل معه، وليس التغيير نفسه مما يجعله مصدرا من مصادر الضغوط النفسية.

ـ مشكلات التطور المهني: ينشأ هذا النوع من الضغوط عندما يفشل الفرد في أن يسبق غيره في الوصول إلى النمو في عمله، مما يعرضه للإحباط الشديد (كامل محمد،2008،ص88).

مراحل الاحتراق النفسي:يمثل الاحتراق النفسي مشكلة نفسية ذاتية وتجربة سلبية يعاني منها الفرد عبر سلسلة من الحلقات المتدرجة التي تبدأ بالضغوط النفسية والشد والتوتر، وتتعاظم آثارها مع مرور الوقت، إلا أن الفرد لا يصل إلى حالة الاحتراق النفسي بشكل مفاجئ بل هي نتيجة لسياق بطئ، إذ يأخذ الاحتراق النفسي مسارا يتطور عبر مراحل مختلفة ومتتابعة يصفها شرنيس كالآتي:

ـ مرحلة أولية مع تجند مفرط من أجل تحقيق الأهداف، نفي الحاجات الشخصية، الحد من الاتصال الاجتماعي.

ـ مرحلة تجند منخفض يصحبه فقدان الأحاسيس الايجابية تجاه الآخر واللجوء للمواد المؤثرة على سلوك كالمهدئات إضافة إلى فقدان المشاعر الإيجابية تجاه العمل وزملاء إلى جانب الاحساس بالاستغلال.

ـ مرحلة ردود الأفعال الانفعالية مع عدائية، والقاء اللوم على الآخرين وعلى النظام.

ـ مرحلة انحطاط تتسم بإنخفاظ في القدرات المعرفية، من صعوبة في التركيز واضطراب الذاكرة، يصاحبها عجز في اعطاء تعليمات واضحة ، مع فقدان الابداع وتنفيذ الخدمة بالمنعى الضيق.

ـ مرحلة الفقر في الانفعالية تتضمن اضطراب في الحياة الاجتماعية التي تنجم عنها عزلة، وكذا الفكرية المرفوقة بالضجر.

ـ مرحلة ردود الافعال النفسجسدية .

ـ مرحلة فقدان معنى العمل مما يؤدي إلى الادمان أو الانتحار. (Cherniss , 1995, p63)

في حين يرى laraba أن الاحتراق النفسي يحدث بشكل تدريجي عبر المراحل التالية:

ـ الشعور بالإحباط المصحوب بطاقة والتزام عاليين في البداية، ويتطور الشخص بعض الاتجاهات السلبية نحو العمل في هذه المرحلة.

ـ سيطرة الشعور بالوهم على النواحي التالية: توهم الشخص ، نفذ الصبر والتعب والتقييم السلبي لذاته، وسهولة الاستسلام للإحباط.

ـ انخفاض الطاقة و الالتزام للعمل وخاصة عند التعرض لضغوط وتدخلات الخارجية في العمل ، وفي هذه المرحلة يعاني الشخص من نقص في الشخصية وسلوكيات انسحابية مثل تناول الكحول الذي يتحول إلى ادمان.

ـ فقدان الحماس وسخرية من زملاء العمل، حيث يشعر الشخص بأن عمله بلا هدف أو معنى إذا قورن بمشاكل حياته، فيصبح العمل في أدنى سلم أولوياته.

ـ اليأس والاستسلام، حيث يشعر الشخص في هذه المرحلة ويرغب في الهروب من العمل وينتج عن هذه الأعراض تأثيرات جسمية وانفعالية تتطور إلى عجز مزمن. (Laraba, 2007,p120)

استراتيجيات تفادي الاحتراق النفسي: تجدر الإشارة إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي ليست بالحالة الدائمة، وبالإم>كان تفاديها و الوقاية منها، إذ قيام الفرد بنشاطاته وواجباته بطريقة متوازنة من حيث التغذية و النشاط الحركي والاسترخاء الذهني، قد يساهم بشكل ما لتفادي الاحتراق النفسي، ومع هذا يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية:

- ✓ إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض والمؤثرات التي تشير إلى اقتران حدوث الاحتراق النفسي.
- ✓ تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو اللجوء إلى الاختيارات التي توضح له الأسباب.
- ✓ تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
- ✓ تطبيق الأساليب واتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم اجتماعي، تنمية هوايات مواجهة الحياة، الاستعانة بالمتخصصين والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.
- ✓ تقييم الخطوات العملية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للوقوف على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إن لزم الأمر (عسكر،2005،ص107).

أما على مستوى مكان العمل فهناك استراتيجيات تتمثل فيما يلي:

- ❖ القدرة على تحديد الأوليات.
- ❖ تنظيم الوقت.
- ❖ المرونة في التعامل مع الغير.
- ❖ ضرورة مواجهة المشاكل.

- ❖ وضع برامج زمنية لحل المشكلات.
- ❖ السعي للاجتهاد وليس الكمال.(عثمان، 2001، ص90)

ويضيف الدكتور محمود فتحي عكاشة أساليب التوافق مع المواقف الضاغطة فيما يلي:

- إعادة بناء الموقف والتدريب على المواجهة.
- التمارين الرياضية للتخلص من التوتر.
- الراحة والاسترخاء.
- الوعي الذاتي.
- التنفيس الانفعالي من خلال الأصدقاء.
- ممارسة الهويات والاهتمامات الخارجية.
- تبني إستراتيجية معرفية او سلوكية للتكيف مع الموقف الضاغط.(عكاشة،1996،ص98)

خلاصة:

من خلال تطرقنا للإرث النظري لمصطلح الاحتراق النفسي توصلنا إلى أن هذه الظاهرة تتفشى بشكل واسع في المناخ التعليمي، نظرا لكون هذا الأخير بذاتية الفرد الأستاذ والتلميذ، فمعنى التعليم والتعلم هو الأساس الذي تقوم عليه حياة الفرد ويبني عليه مستقبله ونظرا للمسؤولية الملقاة على عاتقه من تعليم وتدريس وتحضير الدروس من جهة، ومن تغيرات في البرامج الدراسية وكثافة المقررات الدراسية وقلة الحجم الساعي والتي نتجت عن الإصلاح التربوي من جهة أخرى.

والتي تجعل الأستاذ يصاب بحالة من الاستنزاف الانفعالي ، يصاب من جراءها بحالة من الإجهاد الفكري والبدني جراء الضغوط السابقة، مما يضعف قدرته ويجعله يشعر بإجهاد شديد أثناء تأديته لمهامه ، ومن خلال ما سبق توصلنا إلى أن الاحتراق النفسي هو ظاهرة تتعلق بشكل كبير بالمناخ المهني أكثر من أي وسط آخر، إذ تكون الاستجابة الانفعالية العاطفية و الجسمية للفرد العامل نتيجة المعيقات التي ينتجها المناخ المهني.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد .
- منهج الدراسة.
- مجتمع وعينة الدراسة.
- تحديد المجال المكاني و الزماني .
- الخصائص السيكومترية.
- أدوات الدراسة .
- الأساليب الإحصائية.

تمهيد:

بعد التعرف على الجانب النظري للدراسة سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني وذلك بعرض المنهج المستخدم في الدراسة وميدان الدراسة والخصائص السيكومترية لأداة القياس، العينة، وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات .

منهج الدراسة :

المنهج هو مجموعة القواعد والإجراءات و الأساليب التي تجعل العقل يصل إلى المعرفة الحقة بجميع الأشياء التي يستطيع الوصول إليها بدون أن يبذل مجهودات غير نافعة .

فالمنهج يختلف باختلاف الأهداف العامة له ، وبهذا فإن اختيار المنهج المناسب للبحث يعتمد أساسا على الموضوع المراد دراسته (محمد الصاوي،1992،ص30).

وعلى هذا فإن دراستنا تهدف إلى معرفة محددات الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وعليه فإن طبيعة الظاهرة هي التي تفرض علينا نوع المنهج الذي نستخدمه ولهذا فإن المنهج المناسب لتحليل وكشف جوانب الموضوع هو المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب و العوامل التي تتحكم فيها و استخلاص النتائج لتعميمها .

ولقد اخترنا هذا المنهج لكونه المنهج الأنسب للقيام بهذه الدراسة وذلك لأنه أدق المناهج المستخدمة في البحوث الاجتماعية.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية :أجريت هذه الدراسة في ولاية " المدية " على عينة من أساتذة التعليم الثانوي .

الحدود الزمنية : أجريت هذه الدراسة في السداسي الثاني من العام الدراسي 2020/2019.

مجتمع الدراسة : .

قمنا بأخذ عينة الدراسة بطريقة عشوائية قدرت ب (60) أستاذ(ة) من طور الثانوي .

31 أستاذة و 29 أستاذ .

الخصائص السيكومترية:

يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لقياسه مثل ذلك أن نعيد اختبار يقيس صفة الذكاء فإنه يجب أن نعرف و أن نتأكد بأن هذا الاختبار يقيس صفة الذكاء وليس صفة أخرى كالذاكرة أو أي قدرة أخرى (المقدم، 2003، ص46).

وقد اعتمدنا في قياس صدق القياس على عدة طرق منها :

صدق المحكمين:

لقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة في قسم علم النفس وعددهم خمسة أساتذة :

- سنوسي زموري (دكتوراه) .

- حيرش رضا (دكتوراه).

- الوناس أسمع (أستاذ مساعد).

- شويعل يزيد (دكتوراه).

حيث طلب منهم إبداء رأيهم في مدى مناسبة التعليمات ومدى مناسبة بدائل الأجوبة وعدد العبارات ومدى ملائمة الفقرات وبعد استرجاع العبارات واقتراحاتهم حيت تمت الموافقة على عدد من الفقرات واقتراح بعض التعديلات، بعد ذلك قمنا بتعديل الاستبيان لتبقى عدد الفقرات كل من المقياسين :

- مقياس الضغط المهني 48 بند.
- مقياس الاحتراق النفسي 22 بند .

وبعدها تم تطبيق الاستبيان على عينة الدراسة .

تتمثل في أفراد عينة الدراسة " الأساتذة" البالغ عددهم "60"

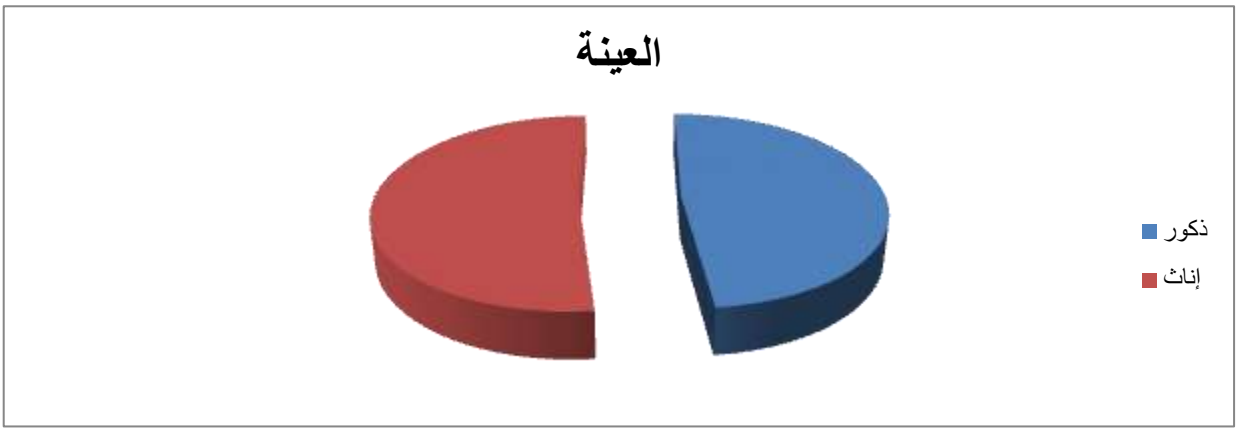
- 31 إناث

- 29 ذكور

وصف عينة الدراسة : تم اختيار العينة بشكل عشوائي والبالغ عددها "60 " أساتذة يمارسون مهامهم في المؤسسات التربوية و اشتملت عينة الدراسة على دائرة " عين بوسيف " و ولاية " المدية "

الجدول رقم(03) يبين توزيع العينة حسب الجنس

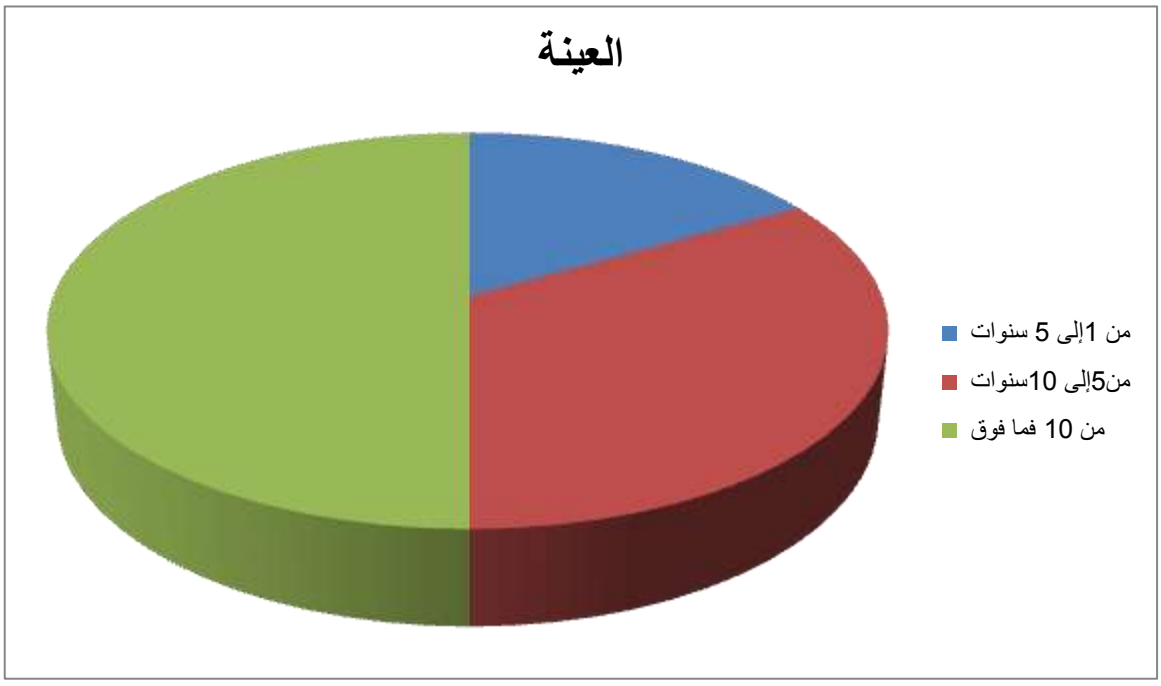
الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	29	48%
أنثى	31	52%
المجموع	60	100%



الشكل رقم (03): يبين توزيع العينة حسب الجنس.

الجدول رقم(04) يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية :

الخبرة المهنية	التكرارت	النسبة المئوية
من 1إلى 5 سنوات	10	17%
من 5إلى 10 سنوات	20	33%
من 10سنوات فما فوق	30	50%
المجموع	60	100%



الشكل رقم (04) يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية .

أدوات الدراسة :

إن أدوات الدراسة تعتبر المحور الأساسي في منهجية البحث ، وذلك بغية الوصول إلى كشف الحقيقة ، التي يصبو إليها وتساعد في الكشف عن جوانب البحث حيث استقر الاختيار على مقياس للاحتراق النفسي ومقياس الضغط المهني وكذلك المقابلة .

وصف الأداوات :

مقياس الاحتراق النفسي:

يعد هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق النفسي و الذي تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين و المؤسسات و المنظمات في مسعى لتعرف على الخبرات التي تولدت لدى المشتغلين في تلك الجهات ، وتوجد 3 طبعات لهذا المقياس :

الطبعة الأولى مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية مثل التمريض و غيرها .

الطبعة الثانية هي معدلة جزئيا ومعنية بالتعليم و القطاعات الثقافية وغيرها.

الطبعة الثالثة عامة مخصصة لقياس علاقة الموظف بالعمل وليس بالعلاقات الخدمية التي يقدمها الموظف.

وقد وصفته " ألد رمان " هذا المقياس بأنه الأكثر استخدما لقياس الضغوط المهنية ، حيث تم توظيف لأكثر من 180 دراسة منذ وضعه من قبل "كريستينا ماسلاش " عام 1981 ، ويتكون المقياس من ثلاث أبعاد ، يحتوي كل بعد على مجموعة من الفقرات ، بحيث تشكل مجموع فقرات المقياس 22 فقرة .

الجدول رقم (5) يبين أبعاد مقياس الاحتراق النفسي

الأبعاد	الفقرات	المجموع
الإنهاك الانفعالي	(20،16،14،13،8،6،3،2،1)	(9) فقرات
تبلد المشاعر	(22،15،10،5)	(4) فقرة
تدني الشعور بالإنجاز	(21،19،18،17،12،9،7،4)	(8) فقرة
المجموع	/	(22) فقرة.

ولقد بنيت فقرات المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته .

الخصائص السيكومترية للأداة في صورتها الأصلية:

صدق الأداة:

للتحقق من صدق الأداة اعتمدنا على طريقة الصدق الظاهري ، و صدق المضمون .

الصدق الظاهري: من خلال نتائج صدق المحكمين أن الاتفاق كان بالإجماع بالنسبة للمحكمين فيما يخص وضوح الفقرات وعددها وترتيبها ووضوح التعليمات وشموليتها وملائمة المثال .

صدق المضمون: من خلال ما ذكر فإن نتائج الصدق الظاهري(المحكمين) ونتائج صدق المضمون (الاتساق الداخلي) للأداة تطمئن على مدى صلاحية الأداة في قياس ما صممت لقياسه في الدراسة الأساسية .

طريقة التصحيح:

على الأستاذ أن يجيب على كل بند لتعبير عن شدة ردود أفعاله ، ولتنقيط استخدمت أرقام تتراوح مابين 1 و3 لتدل على درجة هذه الشدة حيث تنقط كالآتي :

- ❖ نقطة ⟵ واحدة تنطبق.
- ❖ نقطتين ⟵ تنطبق إلى حد ما .
- ❖ ثلاث نقاط ⟵ لا تنطبق .

و الفرد حسب هذا المقياس لا يصنف على أساس أنه يعاني أو لا يعاني من الاحتراق النفسي ، ولكن يصنف على أساس أن درجة الاحتراق عنده تتراوح مابين مرتفعة أو معتدلة أو منخفضة .

مقياس الضغط المهني :

يهدف المقياس أساسا إلى الوقوف على أهم الضغوط التي تواجه المدرس الجزائري في مختلف المراحل التعليمية الناجمة عن أعباء المهن ومتطلباتها قصد وصفها و الكشف عنها ، فالبحث عن مصادر الضغوط يعتبر أول خطوة لعلاج مشكلة الضغط المهني لدى هذه الفئة المتميزة في المجتمع .

جدول رقم (6) يبين مصادر المقياس وأرقام العبارات

مصادر المقياس	أرقام العبرات	عدد العبارات
مصـــادر ضـــغوط طبيعة العمل	(1،2،3،4،5،6،7،8،9،10،11،12،13).	13
مصـــادر الضـــغوط المادية و الفيزيقة	(14،15،16،17،18،19،20،21،22،23،24،25).	12
مصـــادر الضـــغوط الاجتماعيـــــــة و السياسية التعليمية	(26،27،28،29،30،31،32،33،34،35،).	10
مصـــادر الضـــغوط العلائقية	(36،37،38،39،40،41،42،43،44،45،46،47،48).	13

الخصائص السيكومترية :

صدق المقيـاس: يقصـد بصـدق المقيـاس صـلاحية المقيـاس لقيـاس مـا وضـع لقياسـه ، ومـدى ارتباطـه بالموضوع ، وهكذا فمقياس مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين يجب أن يقيس حالة الضغط المهني ولا يقيس شيئا آخر ويعتبر التأكد من صدق أداة جمع البيانات الخطوة الأولى من تقنين المقياس ، حيث عل الباحث التأكد أولا من صدق المقياس قبل التطرق إلـى الثبـات حيث لا يمكن حساب الاختبار دون التأكد من صدقه (مقدم ،1993،ص114).

صدق المحكمين : قمنا بعرض المقياس على مجموعة من المحكمين متكونة من 5 أساتذة محاضرين من جامعة المدية وطلبنا منهم تقديم اقتراحات للبنود التي يلاحظون أنها لا تخدم الموضوع وماهي البنود التي تنصحوننا بإلغائها قصد تعويضها أو حذفها وبعد إطلاعنا على أراء المحكمين قمنا بتعديل الصياغة اللغوية لبعض بنود المقياس وهي الملاحظة التي أجمع عليها المحكمين ولم يتم إلغاء أي بند .

طريقة تصحيح المقياس :

يقيس هذا المقياس درجة الضغط المهني التي تنتج عن تكرار تعرض المدرس بمختلف مصادر الضغط المهني ، ويتم ذلك بوضع علامة (x) بعد قراءة العبارة أو البند ، حيث يقوم المدرس بالإجابة على البنود بحيث يلي كل بند (5) بدائل وهي :

- ❖ أوافق بدرجة كبيرة جدا ← نقطة واحدة .
- ❖ أوافق بدرجة كبيرة ← نقطتين .
- ❖ أوافق بدرجة متوسطة ← ثلاث نقاط .
- ❖ أوافق بدرجة قليلة ← أربع نقاط .
- ❖ أوافق بدرجة قليلة جدا ← خمسة نقاط .

المقابلة :

تعريف المقابلة : هي علاقة لفظية حيث يتقابل شخصان ، فينقل الواحد منهما معلومات خاصة للآخر حول موضوع أو موضوعات معينة ، فهي نقاش موجه وهو إجراء اتصالي يستعمل سيرورة اتصالية لفظية للحصول على معلومات على علاقة بأهداف محددة .

وللمقابلة أنواع عدة منها المقابلة المفتوحة ، المقابلة شبه المفتوحة و المقابلة المغلقة وفي دراستنا هذه استخدمنا المقابلة المفتوحة حيث تركنا للأستاذ حرية الإجابة دون أن نحدد الزمن والأسلوب .

تضمنت المقابلة مجموعة من الأسئلة يتراوح عددها مابين (16) سؤال موزعين كالآتي :

(8) أسئلة للاحتراق النفسي و (8) أسئلة للضغط المهني ، حيث طبقت على (6) أساتذة

- (3)أستاذات .

- (3)أساتذة .

جدول رقم (07) يبين نتائج أفراد العينة على الضغط المهني :

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الذكور	29	117	15,9
الإناث	31	126,9	15,89
العينة الكلية	60	122,1	16,5

يبين الجدول رقم نتائج أفراد العينة على مقياس الضغط المهني ، وكان عددهم 60 فردا ، وقد تحصلوا على متوسط حسابي قدره 122,1 ، ، وقد وصل الانحراف المعياري لـ 16,5 .

وتحصل الذكور وعددهم 29 على متوسط حسابي قدره 117 وقدر الانحراف المعياري بـ 15, 9

أما الإناث وعددهن 31 فقد تحصلن على متوسط حسابي قدره 126,9 وكان الانحراف المعياري ممثلا بـ 18,89 .

ومعاينة النتائج تبين أن الإناث لديهم مستوى أعلى في درجات مقياس الضغط المهني مقارنة بالمجموعة الثانية الذكور

جدول رقم (08) نتائج افراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الذكور	29	39,8	7,3
الإناث	31	43,5	7,5
العينة الكلية	60	41,5	7,2

يبين الجدول رقم نتائج أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي ، وكان عددهم 60 فردا ، وقد تحصلوا على متوسط حسابي قدره 41,5 ، وقد وصل الانحراف المعياري لـ 7,2 .

وتحصل الذكور (29 فردا) على متوسط حسابي قدره 39,8 وقدر الانحراف المعياري بـ 7,3 ،

أما الإناث (31 فردا) فقد تحصلن على متوسط حسابي قدره 43,5 وكان الانحراف المعياري ممثلا بـ 7,5 .

ومعاينة النتائج تبين أن الإناث لديهن مستوى أعلى في درجات مقياس الاحتراق النفسي مقارنة بالذكور .

اختبار الفرضيات :

اختبار الفرضية الأولى :

هناك علاقة ترابطية دالة إحصائيا بين درجات الضغط المهني ودرجات الاحتراق النفسي باستخدام معامل الارتباط سبيرمان :

جدول رقم (09)

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الترابط	الدلالة المعنوية	الدلالة الاحصائية	
						0,05	0,01
الضغط المهني	60	122,1	16,5	0.58	0.043	دال	
الاحتراق النفسي	60	41,5	7,2				

يبين الجدول رقم (1) معامل الارتباط سبيرمان المستخدم لحساب العلاقة الترابطية الإحصائية بين المتغير المستقل الضغط المهني والمتغير التابع الاحتراق النفسي ، وقد كانت قيمة الترابط تساوي 0,58 ، وكانت القيمة المعنوية 0,043 وهي قيمة أقل من الدرجة 0,05 ومنها فهي دالة إحصائيا وقبول الفرضية البديلة التي مفادها وجود علاقة ارتباطيه طردية ومتوسطة و دالة إحصائيا بين المتغيرين أي أنه كلما ارتفعت درجات المتغير الأول الضغط المهني ارتفعت بالمقابل درجات المتغير الثاني الاحتراق النفسي، وهذه النتائج لا تعود للصدفة بإجراءات البحث وهي خاصة بالعينة المدروسة ، ورفض الفرضية الصفرية.

جدول رقم (10) يبين الفروق بين مستويات الاحتراق النفسي باستخدام اختبار أنوفا للفروق:

مستوى الاحتراق النفسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة المعنوية	الدلالة الإحصائية
المرتفعون	18	33,9444	2,31294			
المتوسطون	35	43,0857	3,95840	108	0,000	0,01
المنخفضون	7	55,2857	1,60357			

يبين الجدول الفروق بين المستويات على متغير الاحتراق النفسي وبعد اختبارها باستخدام اختبارانوفا للفروق تحصلنا على قيمة محسوبة 108، وقيمة الدلالة المعنوية 0,000 وهي أقل من الدرجة الحرجة 0,01 ومنه قبول الفرضية البديلة التي مفادها أن هذه الفروق دالة إحصائيا ويمكن اعتماد هذا الترتيب وهذه النتائج تعود لإجراءات البحث وليس للصدفة ورفض الفرضية الصفرية

الجدول رقم (11) يبين دلالة الفروق على مستويات الضغط المهني:

مستوى الضغط المهني	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة المعنوية	الدلالة الإحصائية
المرتفعون	14	101,2143	7,01842			
المتوسطون	46	128,5000	12,97819	56,3	0,000	0,01
المنخفضون	00	00	00			

يبين الجدول الفروق بين المستويات على متغير الضغط النفسي وبعد اختبارها باستخدام اختبار أنوفا للفروق تحصلنا على قيمة محسوبة 108، وقيمة الدلالة المعنوية 0,000 وهي أقل من الدرجة الحرجة

0,01 ومنه قبول الفرضية البديلة التي مفادها أن هذه الفروق دالة إحصائيا ويمكن اعتماد هذا الترتيب وهذه النتائج تعود لإجراءات البحث وليس للصدفة ورفض الفرضية الصفرية

جدول رقم (12) يبين الفروق بين الجنسين على الضغط المهني :

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة المعنوية	الدلالة الإحصائية	
						0,05	0,01
الذكور	29	117	15,9	1,9	50.0	دال	
الإناث	34	126,9	15,89				

يبين الجدول الفروق بين الجنسين على متغير الضغط المهني وبعد اختبارها باستخدام اختبار ت للفروق تحصلنا على قيمة محسوبة 1,9 ، وقيمة الدلالة المعنوية 0,05 وهي تساوي الدرجة الحرجة 0,05 ومنه قبول الفرضية البديلة التي مفادها أن الإناث لديهم ضغط مهني مرتفع مقارنة بالذكور وهذه النتائج تعود لإجراءات البحث وليس للصدفة ورفض الفرضية الصفرية .

جدول رقم (13) يبين الفروق بين الجنسين على الاحتراق النفسي :

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة المعنوية	الدلالة الإحصائية
الذكور	29	39,8	7,3	2,4	0.019	دال عند 0,05
الإناث	31	43,5	7,5			

يبين الجدول الفروق بين الجنسين على متغير الاحتراق النفسي وبعد اختبارها باستخدام اختبارات للفروق تحصلنا على قيمة محسوبة 2,4، وقيمة الدلالة المعنوية 0,019 وهي أقل من الدرجة الحرجة 0,05 ومنه قبول الفرضية البديلة التي مفادها أن هذه الفروق دالة إحصائيا وأن الإناث لديهن درجات مرتفعة من الاحتراق النفسي مقارنة بالذكور وهذه النتائج تعود لإجراءات البحث وليس للصدفة ورفض الفرضية الصفرية .

جدول رقم (14) يبين الفروق بين درجات الاحتراق النفسي وفق الخبرة بالسنوات باستخدام اختبار انوفا للفروق :

الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة المعنوية	الدلالة الاحصائية
أقل من 5 سنوات	12	47,7	7,11			
من 5 إلى 10 سنوات	22	41,8	7,3	7,3	0,01	0,01
أكثر من 10 سنوات	26	38,9	5,4			

يبين الجدول الفروق بين درجات الاحتراق النفسي وفق الخبرة بالسنوات وبعد اختبارها باستخدام اختبارانوفا للفروق تحصلنا على قيمة محسوبة 7,3، وقيمة الدلالة المعنوية 0,01 وهي أقل من الدرجة الحرجة 0,01 ومنه قبول الفرضية البديلة التي مفادها أن هذه الفروق دالة احصائيا ويمكن اعتماد هذا الترتيب وهذه النتائج تعود لاجراءات البحث وليس للصدفة ورفض الفرضية الصفرية

جدول رقم (15) يبين الفروق بين درجات الضغط المهني وفق الخبرة بالسنوات باستخدام اختبار انوفا للفروق :

الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة المعنوية	الدلالة الاحصائية
أقل من 5 سنوات	12	125,3	11,3			
من 5 إلى 10 سنوات	22	122,01	15,1	0,3	0,7	غ دالة
أكثر من 10 سنوات	26	120.6	9,7			

يبين الجدول الفروق بين درجات الضغط المهني وفق الخبرة بالسنوات وبعد اختبارها باستخدام اختبارانوفا للفروق تحصلنا على قيمة محسوبة 7,3، وقيمة الدلالة المعنوية 0,7 وهي أكبر من الدرجة

الحرجة 0,05 ومنه قبول الفرضية اصفرية التي مفادها أن هذه الفروق غير دالة احصائيا ولا يمكن اعتماد هذا الترتيب وهذه النتائج تعود للصدفة وليس لاجراءات البحث ورفض الفرضية البديلة

جدول رقم (16) يبين العلاقة بين أبعاد الضغط المهني و متغير الاحتراق النفسي :

الأبعاد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الترابط	الدلالة المعنوية	الدلالة الإحصائية
طبيعة العمل	60	31,3833	5,81667	0,61	0,038	دال عند 0,05
فيزيقية	60	30,7500	6,96389	0,64	0,04	دال عند 0,05
اجتماعية	60	22,4667	4,71013	0,73	0,04	دال عند 0,05
تعليمية	60	37,5333	7,80584	0,79	0,03	دال عند 0,05
الاحتراق النفسي	60	41,5	7,2			

يبين الجدول رقم معامل الارتباط سبيرمان المستخدم لحساب العلاقة الترابطية الإحصائية بين أبعاد المتغير المستقل الضغط المهني والمتغير التابع الاحتراق النفسي وكانت كلها دالة ، ونفسرها كما يلي :

بعد طبيعة العمل : قيمة الترابط تساوي 0,61 ، وكانت القيمة المعنوية 0,038 وهي قيمة أقل من الدرجة الحرجة 0,05 ومنها فهي دالة احصائيا وقبول الفرضية البديلة التي مفادها وجود علاقة ارتباطيه طردية ومتوسطة و دالة إحصائيا بين المتغيرين أي أنه كلما ارتفعت درجات المتغير الأول بعد ضغط طبيعة العمل ارتفعت بالمقابل درجات المتغير الثاني الاحتراق النفسي ، وهذه النتائج لا تعود للصدفة بل لإجراءات البحث وهي خاصة بالعينة المدروسة ، ورفض الفرضية الصفرية .

بعد الضغط الفيزيقي: قيمة الترابط تساوي 0,64 ، وكانت القيمة المعنوية 0,04 وهي قيمة أقل من الدرجة الحرجة 0,05 ومنها فهي دالة إحصائيا وقبول الفرضية البديلة التي مفادها وجود علاقة ارتباطيه طردية ومتوسطة و دالة إحصائيا بين المتغيرين أي أنه كلما ارتفعت درجات المتغير الأول بعد الضغط الفيزيقي للعمل ارتفعت بالمقابل درجات المتغير الثاني الاحتراق النفسي ، وهذه النتائج لا تعود للصدفة بل لإجراءات البحث وهي خاصة بالعينة المدروسة ، ورفض الفرضية الصفرية .

بعد الضغط الاجتماعي: قيمة الترابط تساوي 0,74 ، وكانت القيمة المعنوية 0,04 وهي قيمة أقل من الدرجة الحرجة 0,05 ومنها فهي دالة إحصائيا وقبول الفرضية البديلة التي مفادها وجود علاقة ارتباطيه طردية ومتوسطة و دالة إحصائيا بين المتغيرين أي أنه كلما ارتفعت درجات المتغير الأول بعد ضغط الاجتماعي في العمل ارتفعت بالمقابل درجات المتغير الثاني الاحتراق النفسي ، وهذه النتائج لا تعود للصدفة بل لإجراءات البحث وهي خاصة بالعينة المدروسة ، ورفض الفرضية الصفرية .

بعد التعليمي : قيمة الترابط تساوي 0,79 ، وكانت القيمة المعنوية 0,03 وهي قيمة أقل من الدرجة الحرجة 0,05 ومنها فهي دالة إحصائيا وقبول الفرضية البديلة التي مفادها وجود علاقة ارتباطيه طردية ومتوسطة و دالة إحصائيا بين المتغيرين أي أنه كلما ارتفعت درجات المتغير الأول بعد ضغط التعليمي ارتفعت بالمقابل درجات المتغير الثاني الاحتراق النفسي ، وهذه النتائج لا تعود للصدفة بل لإجراءات البحث وهي خاصة بالعينة المدروسة ، ورفض الفرضية الصفرية .

مناقشة النتائج :

مناقشة الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ترابطية دالة إحصائيا بين الضغط المهني والاحتراق النفسي ، وبعد اختبارها باستخدام معامل الارتباط سبيرمان تحصلنا على دلالة إحصائية لعلاقة متوسطة وطردية أي كلما ارتفعت درجات الضغط المهني ارتفعت بالمقابل درجات الاحتراق النفسي ، وهي نفس الدراسة " Zouh et Dwin "(2007): في الصين بعنوان ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المدرسين في ظل الصراعات المتنوعة وهدفت الدراسة إلى معرفة مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين و الإداريين العاملين في الأرياف الصينية حيث تكونت الدراسة من 466 (مدرسا و مدرسة) في مقاطعة غواندينغ في الصين تم استخدام مقابلة مقننة لأفراد العينة تتضمن أداة الاحتراق و قائمة تقصي وصف أداء الإدارة و المدرس من إعداد الباحثين و توصلت الدراسة إلى وجود إرتباط الاحتراق النفسي عند المعلمين بمتغيرات متعددة أهمها (ضعف التواصل مع الإدارة ، الصراعات التنظيمية ، أعباء العمل الزائدة ، صراع الدور وغموضه ، الإفتقار إلى الأهداف التنظيمية الواضحة ، الحاتجة إلى الإنصاف) و إن لكل من شخصية المعلم ، العمر ، المستوى التعليمي ، والمواد التي يدرسها في تعرضه للإحتراق النفسي (الصياح، 2014، ص35،38).

ويفسر الباحثون هذه النتائج إلى أن الضغط المهني يزيد من متاعب الشخص واختلال قدراته في جميع النواحي النفسية والمعرفية والانفعالية وحتى الاجتماعية ، ويشتت انتباهه وتركيزه ،ويجعله يكون اتجاهات سلبية اتجاه العمل ويكون غير راض لا عن عمله و لا على نفسه لأن العامل ينهمك وينهك في العمل ومنها يحدث له احتراق نفسي مرتفع نتيجة هذه الظروف يترتب عنها فقدانه لمهاراته و تضعف قابليته للاستمرار ، وخاصة لما تكون لديه مسؤولية ومهام حساسة ، وسوء تواصل داخل المؤسسة .

مناقشة الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الضغط المهني و الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة ، وبعد اختبارها باستخدام اختبارات للفروق تحصلنا على فروق دالة إحصائيا تعود لإجراءات البحث وليس للصدفة وهي نفس الدراسة " بوبكر دبابي وعقيل بن ساسي " (2010) هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس ، و عما إذا كانت فروق تعود إلى المستوى الذي يدرس به المعلم ، او الجنس او الخبرة المهنية و قد جرت الدراسة بمدينة ورقلة الموسم الدراسي 2010/2009 حيث تكونت العينة من 245 معلما ومعلمة منهم 201 معلم

مرحلة إبتدائية و 146 استاذ متوسط و 88 أستاذ ثانوي ، وقد استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش المقنن للإحتراق النفسي الذي كيفه " يوسف حرب عودة " في دراسته حول مشكل انتشار الاحتراق النفسي بين المعلمين في الظفة الغربية بفلسطين ، وتوصلت دراستنا إلى وجود احتراق نفسي منخفض لدى غالبية أفراد العينة في جميع أبعاد المقياس ، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين أفراد مجتمع الد=راسة تعزى إلى متغيرات المستوى التعليمي الجنس و الخبرة المهنية و الحالة الإجتماعية (دبابي بن ساسي ،2010، ص30).

ويمكن تفسير ذلك كون الأستاذ كينونة بشرية تتاثر بجملة من الضغوطات و المعيقات مهما تعددت أسبابها فهذا من الطبيعي أن يكون له تأثير سلبي على صحته النفسية ، حيث يفقد الرغبة في التفوق على الاخرين و احساسه بعدم القدرة على مواجهة المواقف و الظروف التي تتسم بالتنافس و التحدي و الصمود وفي مثل هذه الحالة ينتقل الضغط المهني من حالته الطبيعية الى الحالة المرضية ، كما يمكن ارجاع مشكل الضغط المهني لدى أستاذ التعليم الثانوي إلى كثافة البرنامج و الفصول الدراسية السبب الذي قد يؤدي إلى الاحتراق النفسي بدرجات متفاواته .

مناقشة الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الضغط المهني تعزى لمتغير الجنس ، وبعد اختبارها باستخدام اختبارات للفروق تحصلنا على فروق دالة إحصائيا لصالح الإناث وأن لديهم درجات مرتفعة من الضغط المهني مقارنة بالذكور ، وهي نفس دراسة " platsidou et agalitios "(2007): دراسة مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة مكونة من 127 معلما و معلمة ، من معلمي التربية الخاصة بالمرحلة الإبتدائية باليونان و توصل الباحثان إلى وجود مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي ، لدى عينة الدراسة في الأبعاد الثلاثة مقياس ماسلاش كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية و دالة إحصائيا بين مستويات الاحتراق النفسي و مستويات الرضى الوظيفي ، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين مستوى الاحتراق و الخبرة التدريسية و عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير الجنس (الظفري و القريوي ، 2010، ص178).

ويرجعها الباحثون إلى أن الإناث لديهن التزام في العمل ، فتنمهمك فيه ، ولا تتجرأ على ترك منصب عملها إلا في حالات قليلة مما يجعلها تعاني من ضغط مهني مرتفع ، وأيضا أنها تتمتع بضمير مهني ، وليس لها مجال واسع للتنفيس ، مقارنة بالذكر الذي لديه مساحة اكبر حيث يمكنه في كثير من الأحيان ترك منصب عمله لمدة معينة ويكون خارج المؤسسة ، وأيضا يمكنه التنفيس في مجالات المجتمع من نشاطات مختلفة ومنها فهو أقل درجة في الضغط المهني .

مناقشة الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس ، وبعد اختبارها باستخدام اختبارات للفروق تحصلنا على فروق دالة وأن الفروق المشاهدة هي ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث وأن لديهن احتراق نفسي مرتفع مقارنة بالذكور ، وهي نفس دراسات ....

ويرجعها الباحثون إلى أن الفرضية السابقة قد بينت أن الإناث لديهن مستوى عال من الضغط المهني ، حيث انهن يقعن تحت ضغوطات خاصة بالمنزل و الأسرة وكذا ضغوطات العمل ، وانه مباشرة يؤثر ويزيد من الاحتراق النفسي ، فالنتيجة مباشرة فالأنثى تعاني من الاحتراق النفسي ، وهي وليدة المتغيرات المهنية والاجتماعية .

مناقشة الفرضية الرابعة : تنص الفرضية على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الضغط المهني يعزى لمتغير الخبرة ، بعد اختبارها باستخدام اختبارات الفروق

ويفسر الباحثون

مناقشة الفرضية الرابعة : تنص الفرضية على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الاحتراق النفسي يعزى لمتغير الخبرة ، بعد اختبارها باستخدام اختبارات الفروق مما يبين أن الأساتذة يعانون من مشكلة الاحتراق النفسي بنفس الدرجات سواء ذو خبرة كبيرة ، أو حتى الذين خبرتهم أقل فكلهم مدرسين يقومون بنفس الواجب التربوي و التعليمي ، وهذا ما أكدته دراسة "دبابي و بن ساسي " التي خلصت إلى أنه لا توجد فروق بين المعلمين و المعلمات تعزى للخبرة ، و ايضا دراسة " platsidou et agaliotis" التي أسفرت على عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للخبرة .

ويرجع السبب إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق عند أساتذة التعليم الثانوي تعزى للخبرة المهنية ، ويعزى ذلك إلى تسهيل و توفير الإمكانيات المادية لمواجهة مطالب الحياة وضغوطاتها ، ووجود دورات تكوينية كما أن العمل و النشاط أمر طبيعي لحيوية و نشاط الأفراد و أن طول السنوات العمل إذ لم تصطدم بمعوقات وضغوطات صعبة فإنها لا تشكل مشكلا أو ضغط على الأفراد إلى درجة الاحتراق النفسي ، يمكن إرجاع ذلك أيضا إلى تعدد مصادر الضغوط التي يعاني منها الأستاذ منها كثرة الأعباء، ضغوط البرنامج ، طول المقررات ، القيام بمهام أخرى غير التدريس ، وهناك ضغوط أخرى تأتي من قبل التلميذ نفسه و المتمثلة في إنخفاظ الرغبة في الدراسة و السلوك العدواني و النظرة المتدنية للمجتمع و غير المشجعة ، وضغوط المحيط الخارجي ،حيث أن معظم الأساتذة على إختلاف سنوات

الخبرة التي مرت عليهم في مجال التدريس يمتلكون الوسائل و الأساليب اللازمة ، للتعامل مع الضغوط المهنية التي تجعلهم في منأى عن الاحتراق النفسي ، لذلك نجد أن المدرسين والمدرسات من ذوي الخبرة الكثيرة و المتوسطة أوحتى قليلة في مهنة التعليم لا توجد بينهم فروق دالة على معاناتهم من الاحتراق .

المراجع

قائمة المراجع :

أولا : المراجع باللغة العربية :

أ – الكتب :

1-الشيخ دعد، 2002، سيكولوجية العلاقة بين الرضا المهني و الاحتراق النفسي ، المجلة العربية لتربية مجلد 22 العدد 2.

2- الرشيدي هارون توفيق ، 1999، الضغوط النفسية ، طبيعتها، نظرياتها، برامج لمساعدة الذات في علاجها ، مكتبة الأنجلو المصرية.

3- ماهر أحمد، 2004، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، طبعة 3، الإسكندرية الدار الجامعية.

4- نعساني عبد المحسن، 2004، السلوك التنظيمي ، د/ط ، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب سوريا.

5- عبد الباقي صلاح الدين محمد، 2005 ، السلوك الفعال في المنظمات طبعة ثالثة ، الاسكندرية الدار الجامعية.

6- سعد الإمارة ، 2005، الضغوط النفسية د/ط .

7- محمد رفقي عيسى 1995، التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي ، مجلة التربوية السعودية .

8- علي عسكر، 2008، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، طبعة 3 ، دار الكتاب الحديث .

9- عبد الله عبد القادر عبد الرحيم المير، 1996، اختبار العلاقة بين الصراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي و الصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية.

10- السيد ابراهيم السمادوني ، فهد الربيعة ، 1998، الإنهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات ، مجلة الملك سعود علوم التربية و الدراسات الإسلامية ، العدد1،السعودية.

11- علـي عسـكر ،2000 ، ضـغوط العمـل و أسـاليب مواجهتهـا ، دار الكتـاب الحـديث ، ط2، القاهرة مصر.

12- محمـد الصـيرفي ،2008 ، الضـغط و القلـق الإداري، مؤسسـة حـورس الدوليـة للنشـر و التوزيع ، (ب،ط) ، اسكندرية مصر.

13- محمـد قاسـم عبـد الله ،2004 ، مـدخل إلـى الصـحة النفسـية ، دار الفكـر ناشـرون وموزعـون ، ط2 ، عمان ، الأردن.

14- هيجـان عبـد الرحمـان ، 1998، مفهـوم ضـغوط العمـل ، مصـادرها ونتائجهـا وكيفيـة إدارتها ، ط1، مكتبة فهد الوطنية الرياض.

15-جعفر أبوقاسم أحمد،1991، السلوك التنظيمي والأداء ، معهد الإدارة العامة ، السعودية .

الملاحق