

الاحترق النفسي لدى الإطارات الجزائرية

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف مستوى الاحتراق النفسي و شيوعه بين الإطارات الجزائرية على الأبعاد الثلاثة لمقياس الاحتراق النفسي لماسلاش (MBI) Maslach Burnout Inventory . اعتمد البحث على عينة عرضية، قوامها 324 فردا بين الإطارات بخمسة مؤسسات وطنية اقتصادية بولاية قسنطينة بشرق الجزائر. طبق عليهم مقياس (MBI).

تمت معالجة البيانات المحضرة ببرنامج EXCEL عن طريق برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 20. وأفضت النتائج الرئيسية إلى ما يلي:

أ. مراد خلاصي
كلية العلوم الاجتماعية
جامعة أم البواقي
الجزائر

يعاني الإطارات بفئاتهم الثالث (العليا، الوسطى، والقاعدية) من مستوى احتراق نفسي يتراوح بين المتوسط والمرتفع بأبعاده الثلاثة (الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، والشعور بالنقص في الإنجاز الشخصي).

مقدمة

تعتمد أي منظمة مهما كان نوعها من أجل نجاح مشروعها الاقتصادي على موارد ثلاثة مالية، تكنولوجية، و بشرية لا يمكن الاستغناء عن أحدهما مهما كانت الأحوال.

فالمال هو أساس الموازنة الاقتصادية للمنظمة ومصدره معلوم لديها قد يلجأ المسيرين في بعض الأحيان إلى الاقتراض من البنوك لإعادة التوازن المالي للمنظمة، أما الموارد التكنولوجية وهي عبارة عن الآلات والمعدات تشتري حسب الحاجة إليها، ويمكن اتخاذ قرار استبدالها في أي لحظة بناءً على اهتلاكها (Amortie) حين ينتهي عمرها الافتراضي، أو بسبب التقدم التكنولوجي.

Résumé

L'objectif de la recherche est d'explorer la prévalence du *burnout* et son ampleur chez les classes socioprofessionnelles de cadres algériens.

L'enquête a été réalisée au moyen du test d'inventaire de *Burn out* de Maslach (*Maslach Burnout Inventory*), auprès d'un échantillon de trois cent vingt quatre (324) cadres exerçant dans le secteur industriel dans la wilaya de Constantine.

Le résultat global de l'analyse statistique, effectuée grâce au SPSS 20, est que les cadres souffrent d'un niveau de *burnout* entre moyen et élevé, et ce, dans les trois dimensions de l'échelle MBI.

خلافاً للموردين السابقين تتمثل الموارد البشرية في رأس مال المنظمة من الكفاءات التي تميزها عن غيرها من المنظمات في نفس المجال الاقتصادي، و هي تزداد خبرة كل يوم بل كل ساعة و بالتالي تزداد كفاءة المنظمة معها و تزداد قدرتها التنافسية في السوق.

والموارد البشرية لا تقتصر كالمال حين نفقدها، ولا تهلك كالآلة فترمى ويؤتى بغيرها، فهي توظف بهدف الاحتفاظ بها أكبر مدة ممكنة في المنظمة عن طريق تحفيزها وتنميتها بشتى الطرق المتاحة (سياسة الأجور، التكوين، فرص الترقية، الخدمات الاجتماعية، وسائل الترفيه...).

لكن السلوك الإنساني من الصعب التحكم فيه بل حتى التنبؤ به، فقد يحدث وأن يأتي أكفاً الإطارات باستقالة دون سابق إنذار تخسر من خلاله المنظمة مجموعة من الكفاءات ممثلة في شخصه، لا يمكن تعويضها من سوق العمل لأنها " منتج المنظمة" ولا يمكن أن تصقل في غيرها.

ومواكبة للتطور التكنولوجي تتنوع و تتفاقم المشاكل الاجتماعية في المنظمات، فظاهرة التغيب عن العمل (L'absentéisme)، وإمكانية حساب الساعات الضائعة في العمل مؤشر معلوم عن خطورة هذه الظاهرة، و الغائب عن العمل يمكن معاقبته بطريقة أو أخرى و هي طريقة رديئة من أجل تعديل السلوك التنظيمي.

الأخطر من هذا معاناة المنظمات من ظواهر يصعب عليها التحكم فيها، فمن ضمن المصطلحات المتداولة حديثاً (Le Présentisme) ومعناه الحضور الجسدي للفرد داخل المنظمة وغيابه ذهنياً عن العمل لأسباب غير ظاهرة للعيان.

تغيبب الذهن عن الجسد لا نجدها إلا في الاحتراق النفسي كما يشير Freudenberger حين يعرف المحترقين نفسياً " يستنفذون طاقاتهم الداخلية وكأنهم تحت طائل اللهب الذي لا يترك خلفه إلا فراغاً كبيراً، ولو تراءى لنا، أن المظهر الخارجي يدل على عكس ذلك "

(Canoui, P., Mauranges, 2001, P.6)، ويسبب الاحتراق النفسي إجهاداً حاداً ومزمناً وهو "نتاج اختلال في التوازن بين موارد الشخص المتمثلة في (تقدير الذات، الفعالية المهنية والدعم الاجتماعي) ومتطلبات العمل (الحمل السيكولوجي المتزايد للعمل، ضيق مجال اتخاذ القرار، سرعة وتعقيد العمل) (Cherniss, 1980, in .line)

إن الإطارات هم أهم الفئات السوسيو مهنية داخل المنظمة من الصعب إيجاد البديل لهم حين افتقادهم نهائياً، فما بالنا حين يصيرون هيكل بلا روح، فلا هم غائبون نتخذ الإجراءات اللازمة على صعوبتها لتعويضهم و لا هم حاضرون لتأدية مهامهم.

مشكلة الدراسة

تفرض المنظمات ذات الطابع الاقتصادي أو الخدماتي من خلال قوانينها الداخلية و تنظيمها الرسمي حدوداً على السلوك الإنساني ليتخذ شكلاً مختلفاً عن ذلك السلوك الذي يحدث داخل أطر أخرى كالأسرة أو الشارع أو المدرسة.

ويعد فهم السلوك الإنساني داخل التنظيم أمراً ضرورياً لمن يهتم بالمنظمات، لأنه المحرك الأساسي لها، والعنصر الأهم من ضمن عناصرها، ففهم سلوك العامل أو الإطار يساعد على معرفة دوافع ذلك السلوك والتنبؤ به حتى يمكن تعديله للأحسن وتوجيهه بطريقة إيجابية، خاصة وأن حل الكثير من مشكلات العمل تحتاج إلى فهم عميق لدوافع الموارد البشرية وحاجياتها المادية، الاجتماعية وحتى النفسية.

للمورد البشري عاملاً بسيطاً أو إطاراً كان دوافع وحاجات يسعى دائماً لتلبيتها في بيئته المهنية، ومن المفترض أن يجد الرضا المنشود إذا ما تم إشباعها، فيتحسن إنتاجه كما وكيفا " فلا معنى للحياة دون عمل، وحين يصبح العمل مصدراً للكثير من الإحباط وعدم الرضا تختنق الحياة وتموت" (Albert Camus, 1982, p. 87)

ولا يمكن للبيئة المهنية المتمثلة عادة في المؤسسة الاقتصادية أن تلبى كل حاجات مواردها البشرية لأنها تختلف من فرد إلى آخر تبعاً لتنوع وكثرة الموارد البشرية التي توظفها المنظمة، بل على العكس من ذلك، قد يواجه البعض ضغوطات وظروف مثبطة لأداء مهامهم على أكمل وجه، تمثل الظروف المهنية القسط الأكبر منها المتمثلة في محيط العمل مثل الظروف الفيزيائية للعمل (Les Contraintes Physiques (الضجيج، الإضاءة، التهوية، الرطوبة..)) و ظروف العمل الكيميائية أو مسببات الأمراض المهنية (الغبار الجراثيم، مواد كيميائية..)) وهي التي يكون جسم العامل عرضة لها.

من ناحية أخرى هناك ظروف العمل التنظيمية L'organisation du travail وهي طريقة العمل في حد ذاته (محتوى العمل وطريقة القيام به، الشدة، التكرار، وتحديد المهام، والتدرج الهرمي للسلطة، واتساع ومحدودية اتخاذ القرارات مقارنة مع حجم المسؤولية، العلاقات الإنسانية والقانون الداخلي للمنظمة، وأوقات العمل والراحة..).

وظروف العمل التنظيمية، مقارنة بمحيط العمل تمس الجانب النفسي والذهني للفرد إذ نطلق عليها في هذه الحالة مصطلح المجهدات المهنية (Les Stresseurs).

وتعاني المؤسسات خصوصاً الاقتصادية من تكاليف باهظة ناجمة عن المشاكل الصحية لمواردها البشرية متمثلة في تدني ساعات العمل الفعلية للعمل من جراء الغياب عن العمل المبررة أو المرضية أو حوادث العمل، والشيء الملفت للانتباه أن أسباب الغياب عن العمل في الجزائر لا تأخذ بعين الاعتبار المشاكل النفسية مثل الإجهاد المهني وما يترتب عنه من أمراض مزمنة كالسكري أو ضغط الدم أو حتى أمراض

القلب و كلها اثبت العلم أن لها خلفية سيكولوجية و تكاليفها جد مرتفعة مقارنة بحوادث العمل مثلا.

تأسست في فرنسا سنة 1996 الهيئة الأوروبية للصحة والأمن في العمل AESST (Agence Européenne pour La Sécurité et La Sante au Travail) ووظيفتها جعل أماكن العمل في أوروبا آمنة وصحية وأكثر إنتاجية، كشفت أبحاثها الأولى بأن الإجهاد المهني يمس عاملا من ضمن ثلاثة بأوروبا وهو أمر خطير (Tourmann, 2008, p.126).

وحسب دراسة قام بها (T.Cox et E. Grial-Gonzalez) في دول الاتحاد الأوروبي سنة 2000 وجد أن من 50% إلى 60% من مجموع أيام العمل الضائعة لها علاقة بالإجهاد. (Tourmann, 2008, p.1027)

وقد اجتهد العلماء في دراسة الإجهاد في العمل من خلال البحوث والدراسات وقد نشرت حوالي أربعين دراسة عبر العالم أقرت بأن الإجهاد في العمل من عوامل الإصابة بأمراض الشرايين والقلب والضغط الدموي" (Schnall PL, and all, 1994, p.381).

وحيث تبلغ الاضطرابات التنظيمية ذروتها تزداد معاناة الأفراد داخل التنظيم إلى حد الانتحار في بعض الأحيان مثلما حدث في فرنسا عند عملاق الاتصالات France Télécom ، حيث انتحر 22 عامل بداية من سنة 2008 إلى نهاية 2009، إضافة إلى 13 محاولة انتحار لأسباب تنظيمية قامت بها المؤسسة، حيث أقدمت على تقليص حوالي 1500 منصب عمل خلال ثلاث سنوات (France-telecom, en ligne) والانتحار هو أقصى درجات الاحتراق النفسي، وأول حالة كانت عند اليابانيين وأطلقوا عليه اسم (Karoshi) أي الموت من العمل نتيجة تعرض العامل لضغوطات مهنية تنظيمية أو ذات طابع علائقي، تتسبب له في إحباط شديد بعد أن يمر بعدة مراحل أولها الإجهاد Le stress.

والاحتراق النفسي مرحلة يصل إليها الفرد نتيجة زيادة في وتيرة الضغوط المتواصلة حتى تتسبب له في الانهيار والإرهاق وهي سمات تظهر على سلوك وتصرفات الفرد.

والمقصود بالاحتراق النفسي هو الاستجابة السلبية البدنية والنفسية لدرجة عالية من الإجهاد والإرهاق التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي تواجهه في عمله وحياته التي تعوقه عن أداء وظائفه و مهامه بشكل طبيعي.

عرف كل من (Schaufeli et Enzmann) الاحتراق النفسي بأنه: « حالة سلبية مستديمة مرتبطة بالعمل تصيب أفراد عاديين، تنتابهم حالة من الإنهاك العام

والإجهاد، مع إحساس بانخفاض الإمكانيات والرغبة في العمل إضافة إلى اعتقاد راسخ لديهم بوجود تعطل في العمل « (Alastair Coull and all, p.2007, En ligne) ويعرفه ماك برايد (Mc Bride) بأنه : "استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد ، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات ، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي (لميعه محسن، 2011، ص، 7) .

يحدث الاحتراق النفسي نتيجة ضغوط العمل النفسية الناجمة عن تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل، ويصيب عادة الذين لديهم رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسئوليات المهنية، كما يرتبط بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها، " يعاني الشخص المحترق من تعب وإحباط مصاحب لانهايار مرده الارتباط الشديد بهدف سامي أو علاقة أو دور لم يتحقق منه الشيء المتوقع " (Freudenberger et Richelson ,1980, en ligne).

ويرافق الاحتراق النفسي عدم توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينجز ذلك العمل. وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زادت درجة الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف أو العامل في مكان عمله، " فالاحتراق النفسي هو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات ، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه" (البدوي، 2000، ص.25). وأشارت ماسلاش Maslach إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والسياسة الإدارية لتنظيم العمل.

تعرف كل من ماسلاش و جاكسون Maslach & Jackson الاحتراق النفسي بأنه "إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتباعد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي" (Maslach, Christina, Jackson, Susan E, 1981, in line).

وتعرفان **الإجهاد الانفعالي** Emotional Exhaustion بأنه " فقدان الفرد الطاقة على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل"، أما **تباعد المشاعر** Depersonalization حسبهما فهو شعور الفرد بأنه سلبي وصارم، وإحساسه باختلال حالته المزاجية " والبعد الثالث **الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي** Lower Personal Accomplishment فتعرفانه بأنه "إحساس الفرد بتدني نجاحه، واعتقاده بأن مجهوده يذهب سدى" (Maslach ,Jackson, 1981, en ligne).

وقد حدد كل من ماسلاش وليتر (Maslach & Leiter) مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات والمنظمات، **ضغوط مهنية** يشعر الموظف من جرائها بأن لديه

أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة.

فالكثير من المؤسسات والشركات سعت نتيجة التطور التكنولوجي، إضافة إلى الأزمات الاقتصادية المتتالية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمال، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

فالكثير من المؤسسات والشركات سعت نتيجة التطور التكنولوجي، إضافة إلى الأزمات الاقتصادية المتتالية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمال، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

ومحدودية صلاحيات العمل هي أحد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، وهو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل. وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة كافية من حرية التصرف واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف لاتخاذ طرق جديدة في أداء عمله، أما **قلة التعزيز الايجابي** فيظهر عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك منه ساعات إضافية وأعمال إضافية دون التفاتة من المشرفين و لو معنوية يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

تقصد ماسلاش **بانعدام الاجتماعية** بأن الموظف يحتاج أحيانا إلى مشاركة الآخرين همومه و أفراحه من أجل التنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب انفصالا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحواسيب وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

عدم الإنصاف والعدل: يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته. وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات تقنية مقادرة لأداء الواجبات المطلوبة.

صراع القيم: يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه.

ويعتبر عمل الإطارات الأقرب إلى ما وصفته ماسلاش فيما سبق فتحمل المسؤولية، الالتزام بتحقيق النتائج و التنسيق بين الأتباع، وتنفيذ الأوامر الفوقية، تتطلب كل ذلك، والأهم من كل هذا مقاومة الضغوط المهنية الهائلة، فقد يكون الإجهاد والاحتراق النفسي نتاج طبيعي لمهنة التأطير.

والإطارات الوسيطة أو الوسطى (les cadres intermédiaires) والتي يقصد بها الباحث الإطارات التي تقع بين عمال التحكم و الإطارات المتوسطة (les cadres moyens) ينطبق عليها ما سبق ، فهم حديثو العهد بالمؤسسة من خريجي الجامعات يريدون إثبات كفاءاتهم وقدراتهم المهنية، يتلقون أوامر فوقية وينفذونها دون مناقشة، رغم معارضة عمال التنفيذ لها باعتبارهم أكثر خبرة منهم في الميدان فيقعون في صراع بين عدم قابلية تحقيق الأهداف ميدانيا وضرورة تنفيذ الأوامر الفوقية وهذا ما عبرت عنه ماسلاش بـ"محدودية الصلاحيات في العمل" أي ضيق مساحة اتخاذ القرارات، وهي نتاج للسياسات الصارمة التي تحد من صلاحيات الإطار وهذا ما يشكل عامل من عوامل الاحتراق النفسي.

كما تعتبر الإطارات الوسيطة حلقة الوصل بين سياسات التخطيط التي يقوم بها الإطارات المتوسطة والسامية لأهداف المؤسسة والتنفيذ الميداني لهذه الأهداف التي تكون على عاتق عمال التحكم والتنفيذ تحت إشراف الإطارات الوسيطة، وغالبا ما يتحمل هؤلاء عواقب عدم بلوغ الأهداف المسطرة من فوق دون إعطاء مساحة للتصرف واتخاذ القرار.

وتكون الأهداف المسطرة محددة بفترة زمنية لا يجب تجاوزها مع محدودية الإمكانيات البشرية والتكنولوجية لتحقيق الأهداف، الشيء الذي يضع الإطار تحت ضغط شديد من أجل إثبات ذاته وكفاءته للمسؤولين، مع عدم قابلية الأهداف المسطرة للتنفيذ ميدانيا، وهذا عامل آخر من عوامل الاحتراق النفسي الذي عبرت عنه ماسلاش: بـ "أعباء كثيرة ، مدة قصيرة، مصادر محدودة وشحيحة" (Maslach, C. 1993, p.32). ورغم هذا يبذل هؤلاء الإطارات مجهودا متزايدا من أجل تحسين صورة الذات فيقومون بساعات إضافية، ويحاولون بشتى الطرق تحقيق الأهداف، فان تحقق شيء منها كان ذلك واجبه ولا يشكرون عليه، وهذا ما عبر عليه كل من ماسلاش وليتر "بقلة التعزيز الإيجابي أما إذا كانت النتائج سلبية فيتحملون عواقبها رغم المجهود المبذول والظروف غير المواتية (غياب مساحة لاتخاذ القرار كافية، قلة الموارد وضيق الوقت، مع محدودية صلاحيات العمل...) فيؤنبون على ذلك.

وغياب التعزيز الايجابي يولد لدى الفرد الشعور بالإرهاك والتعب وعدم القدرة على إنجاز المهام، وعدم القدرة على التركيز الذهني والعملية والتردد واضطراب النوم والأرق والصداع وهبوط ضغط الدم، بالإضافة للحساسية المفرطة تجاه الآخرين بالعوانية" ، وهذا مؤشر آخر للاحتراق النفسي أشارت إليه كل من ليتر و ماسلاش (Maslach, Christina & Michael P. Leiter ,1997,p.122).

ومنه نجد هذه الفئة من الإطارات لها خصوصيات معينة، فهم حديثو العهد بالمؤسسة مقارنة بباقي الإطارات، ومنذ دخولهم المؤسسة وهم يبحثون عن المكانة اللائقة ويحاولون دوما إرضاء مسؤوليهم ببذل المجهود المتواصل دون أخذ قليل من الراحة، ولديهم طموحات عالية جدا لتحقيق الذات، كما أنهم لا يعارضون الأوامر

الفوقية، ولكن سرعان ما يصدمو بالصور الإدراكية غير المتوقعة فقد ينتظرون التعزيز الايجابي طويلا بدون تحقيقه، ويلهثوا وراء تحقيق أهداف مثالية دون بلوغها، كما يكتشفون نظرة الآخرين لهم وقد تجلت دون تلقي الدعم المنتظر منهم، الشيء الذي يثبط من عزائهم ويدخلهم في مرحلة جديدة من الانزواء والإرهاق الشديد إضافة إلى الأرق والإحساس بعدم جدوى مواصلة المجهود إلى أن يصلوا إلى مرحلة الإجهاد وهو بوابة لبلوغ الاحتراق النفسي .

والمجهدات المهنية المسببة للاحتراق النفسي حسب ماسلاش وليتر وغيرهم التي ظهرت تدور حول حمل العمل المتزايد، ضيق حرية التصرف في العمل وانعدام التعزيز الايجابي، إضافة إلى الوقت غير الكافي لتحقيق الأهداف.

بمعنى، المطالبة بتحقيق أهداف عالية في وقت قصير دون السماح للإطار بحرية التصرف مع عدم تلقي الدعم المناسب قد يخلق وضعية مجهدة للإطار تتطلب منه بذل المزيد من الجهد و استنزاف طاقة إضافية للتغلب عليها و يثبت ذاته و كفاءاته في العمل للمشرفين، فهل للاحتراق النفسي وجود بين الأطارات الجزائرية و ما مدى انتشارها؟ وما هو مستوى الاحتراق النفسي لديهم؟

الإطار النظري للدراسة

I. الاحتراق النفسي

يتمثل الاحتراق النفسي في الإحساس بفراغ داخلي رهيب يعيشه الفرد بعدما استنزف كل قواه الجسدية دون تعزيز يذكر، يصير يتحرك بطريقة آلية خالية من أي إحساس اتجاه الآخرين و يرى كل مجهوده يذهب سدى دون تحقيق الأهداف المرجوة منه، إنه الاحتراق النفسي الذي يظهر عند الفرد بسبب تأثير ضغوطات العمل الذي يتعرض لها وتؤثر في اتجاهاته بشكل سلبي، يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين .

فالاحتراق النفسي " استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كلي، بسبب الضغط المتزايد ، وينتج عنه عدم التوازن بين متطلبات العمل و قدرات الفرد، بحيث يشعر بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي، و يعاني الشخص المحترق من تعب و إحباط مصاحب لانهايار مرده الارتباط الشديد بهدف سامي أو علاقة أو دور لم يتأتى منها الشيء المنتظر " (Freudenberger et Richelson, 1980, en ligne) .

ومصطلح الاحتراق النفسي أو الإهتلاك النفسي عند البعض الآخر يقابله بالفرنسية (Épuisement professionnel) التي تعني الاستنفاد (Action d'épuiser, de mettre à sec) أو الاستهلاك حتى النهاية (d'user jusqu'au bout) بمعنى إفراغ البئر من الماء puiser le puits أي استنفاد الطاقة كليا في العمل.

وبالإنجليزية يقابل الاحتراق النفسي فعل (to burn out) ومعناه في الفرنسية (se consumer) الإفناء والإهلاك أو الاحتراق بالنار تماما مثل تآكل الشمعة عن طريق الاحتراق.

ومصطلح le burn out مستعار من الصناعة الفضائية l'aéronautique الذي يوصف حالة المركبة الفضائية التي تعاني من الاحتراق الكلي للطاقة الشيء الذي يؤدي إلى ارتفاع كبير في درجة الحرارة التي قد تتسبب في انفجارها.

بالنسبة لكل من برنار ودوكات Bernard et Duquette " هو تجربة نفسية سلبية يحياها الفرد لها علاقة بإجهاد عاطفي مزمّن سببه العمل مع الآخرين" (Canoui. P, Mauranges A, 2001, p.19) ، وفي نفس السياق ترى ماسلاش " بأن عدم قدرة الفرد على التأقلم مع الإجهاد المزمّن يمثل المنبع الرئيسي للاحتراق النفسي" (Maslach, 1998,p. 68).

وعرفه Freudenberger بأنه " مجموعة من ردود نفسية سلبية متعلقة بالضغط المستمرة في محيط العمل" (Freudenberger,1975,p.166, en ligne) ، عرفته كل من ماسلاش و ليتر Maslach&Leiter بأنه "تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية تتمثل في الإجهاد الانفعالي، بل ويصل الأمر به إلى انخفاض في إنجاز الشخص". (Bilge F.,2006, en ligne) أما بالنسبة لشوفلي و أنزمان (Schaufeli et Enzmann) فيريا بأن الاحتراق النفسي هو " حالة نفسية سلبية في العمل تظهر عند الأفراد الأسوياء تتسم بإعياء شديد و إجهاد حاد مع الشعور بتدني المردود أو الانجاز الشخصي و انخفاض الدافعية و تنامي سلوكيات مهنية مضطربة تجاه العمل. هذه الحالة النفسية تتطور تدريجيا ويمكن أن تظل خفية لفترة طويلة على الشخص المصاب، وهي نتاج عدم التوازن بين التوقعات المهنية و حقيقة العمل في الميدان و تزداد عادة من خلال استراتيجيات خاطئة للمجابهة Coping". (Schaufeli WB, Enzmann D. 1998, en ligne)

" هو تناذر Syndrome سيكولوجي يمكن أن يظهر لدى المشتغلين مع الآخرين، كاستجابة لمجهودات انفعالية وعلائقية موجودة منذ وقت طويل في مكان العمل". (Burgel ,and all. 2005,p. 33)

ترى بيناس Pines أن الاحتراق النفسي يتسم " بحالة من التعب الجسدي و العاطفي والذهني يؤدي إلى حالة من الوهن العام وانطفاء المشاعر (exténuation émotionnelle) ، إحساس بتدني القدرات و فقدان الأمل مع تنامي السلوكيات السلبية تجاه العمل وتجاه نفسه" (Viviane , 2001, en ligne) .

يرى الباحث بأن الاحتراق النفسي مرتبط بإجهاد مهني مزمّن يتمثل في مجهودات مهنية حاضرة طوال الوقت في مكان العمل، تضغط على الفرد الذي يحاول بشتى

الطرق مجابهة هذه المجهودات تارة لتقليل من مفعولها و التهرب منها تارة أخرى عن طريق استراتيجيات المجابهة لتجنبها، مستعملا طاقته من يوم إلى آخر إلى حد الاستنفاد، و كل هذا محاولة منه للتأقلم مع الوضعيات المجهدة.

II. أسباب حدوث الاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي هو « نتاج اختلال في التوازن بين موارد الشخص (Ressources Personnelles) المتمثلة في (تقدير الذات، الفعالية المهنية، الدعم الاجتماعي) و متطلبات العمل (الحمل السيكولوجي المتزايد للعمل، ضيق مجال اتخاذ القرار، سرعة و تعقيد العمل) (Cherniss, 1980, en ligne)، هذا ما يؤدي إلى « عدم القدرة على حل المشاكل الراجعة إلى فقدان الإحساس بالجدوى من العمل» (Bernier, D, 1995, p. 45) فالاحتراق النفسي هو اضطراب في القدرة على التأقلم لدى الشخص نتيجة استنفاده لطاقته في مجابهة إجهاد مزمن، يؤدي إلى فقدان الأمل في التغلب على مجهداته في غياب الدعم الاجتماعي للمشرفين و رفاق العمل.

وحسب كوبير Cooper " تتمثل أسباب الإجهاد في عوامل متعلقة بنشاط العمل نفسه، عوامل نفسو- اجتماعية، و عوامل تنظيمية." (Cooper, C.L, 1985, p. 625, en ligne) نفس العوامل نجدها في الاحتراق النفسي باعتباره "عدم القدرة على التأقلم مع إجهاد مزمن" أما بالنسبة لكرزاك يرى أن "متطلبات العمل لوحدها لا تستطيع أن تتسبب في الإجهاد بل تدخل عوامل أخرى مثل غياب الدعم الاجتماعي (الرفاق والمشرفين)" (Karasek, 1979, p. 285).

III. أبعاد الاحتراق النفسي:

"الاحتراق النفسي هو مجموعة من الأعراض أو التناذر syndrome يتصف بإعياء انفعالي، تبلد للمشاعر وإحساس قوي بتدني القدرة على تحقيق الإنتاج الشخصي". (Maslach & Jackson 1981, p.29, en ligne) الركائز الثلاثة حسب النظرية المتعددة الأبعاد (multidimensionnelle) لمسلاش وجاكسون (1981).

إذا الاحتراق النفسي يركز على ثلاثة أبعاد هي:

الاستنزاف الانفعالي - L'épuisement émotionnel

تعتبر "ماسلاش" الاستنزاف الانفعالي بمثابة " البعد الأساسي الذي يرتكز عليه الاحتراق النفسي والتعبير الأكثر وضوحا لهذا التناذر، يشعر الفرد خلاله بفراغ انفعالي صارخ وتدني كبير للطاقة مع عدم القدرة على التركيز، إضافة إلى الشعور بالإحباط وغياب الدافعية في العمل، كما يعتبر الاستجابة القاعدية أو الأولية للإجهاد بعد أن يشعر الفرد بأنه استنفذ طاقة ولا يستطيع الاستمرار في مجابهة المجهودات أكثر من ذلك" (Maslach C ,and all. 2001, en ligne)

ولا يمكن التخلص من هذا الإعياء العاطفي المرتبط بالإجهاد بمجرد الركون للراحة بل يزداد الفرد تعباً وإرهاقا كلما ازدادت المجهودات ضغطاً، الشيء الذي يجعله غير قادر على التعبير عاطفياً و انفعالياً، فيتسم سلوكه بالبرودة و تبدل المشاعر تجاه الآخر.

"داخليا يشعر الشخص بفراغ راجع لاستنفاد الطاقة لديه، الشيء الذي يجعل من الصعب عليه التواصل عاطفياً مع الآخر" (Canoui P, Mauranges A., 2001p.64)، الأمر الذي يدفعه إلى الابتعاد عن الآخر (مصدر الإجهاد) انفعالياً في العمل" (Maslach C. 2003, p. 191, en ligne).

تبدل المشاعر - La dépersonnalisation

تبدل المشاعر (La dépersonnalisation ou la déshumanisation) أي عدم الإحساس بالآخر يمثل البعد الثاني للاحتراق النفسي " له علاقة بالبعد العلائقي في العمل وهو استجابة سلبية أو مبالغ في الابتعاد العلائقي" (Maslach, Schaufeli, Leiter 2001,p.399, en ligne) والراجع للاستنزاف الانفعالي لا يجد الشخص ما يجابه به الآخر منبع الإجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه (Le détachement de l'autre) فيبني تدريجاً حاجز يعزله عن الآخرين، فتتبدل مشاعره ويصبح الآخرون " مجرد أشياء (إستراتيجية هروب من أجل التأقلم)، بمعنى أن ينقطع الشخص انفعالياً وعاطفياً عن محيطه حماية لذاته من المجهودات التي لم يستطع مجابهتها لنفاذ الطاقة لديه.

و يتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة تجاه مشاكل الآخرين والذي يظهر في السلوك العدائي المتمسم بالجفاء و العنف مع الآخرين. (Canoui P, Mauranges A., 2001, p.123) هذا البعد يستعمله الشخص " كإستراتيجية للمجابهة Coping من أجل تسيير المتطلبات الداخلية أو الخارجية المهددة لذاته " (Cordes C, Dougherty T, 1993,p. 630).

الشعور بتدني الانجاز الشخصي الانجاز الشخصي La diminution de l'accomplissement personnel

هي مرحلة " التقييم الذاتي للاحتراق النفسي ، في هذه المرحلة يبدأ الشخص بانقاص في قيمة كل ما تعلق بشخصه، يشك في إمكانياته و يفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها الشيء الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل". (Maslach

(and all, 2001, p, 398) ومن مظاهر هذا البعد التغيب عن العمل أو الحضور الجسدي في العمل (absentéisme et /ou présentisme)، أخطاء مهنية وهروب كلي من العمل (désinvestissement au travail)، أو العكس في بعض الأحيان تفاني كلي لكنه غير مجدي في العمل (Surinvestissement au travail) (Truchot, 2004, p. 56)

IV. أعراض الاحتراق النفسي

ينطلق العلماء لتحديد أعراض الاحتراق النفسي من أبعاده الثلاثة: الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر والشعور بنقص الانجاز الشخصي:

1. أعراض عاطفية (وجدانية) *symptômes affectifs*

نفاذ الطاقة الانفعالية للشخص بسبب انخفاض القدرة على التحكم الانفعالي وثورات الغضب اليومية ينتج عنه مزاج سيئ و حزن شديد مع تهيج غير عادي وحساسية مفرطة مصحوبة ببرودة عاطفية، قد نطلق عليها مرحلة "لا تمايز العاطفي" أين يسود عدم الاكتراث بالآخرين (l'indifférence).

2. أعراض معرفية *symptômes cognitifs*

الشعور بالدونية واليأس، الفشل والتقدير السلبي للذات مع التأنيب الدائم للضمير يمكن أن تصاب لقدرات المعرفة للشخص (فقدان القدرة على التركيز والانتباه، اضطرابات في عملية التذكر، ضعف القدرة على اتخاذ القرارات، وفقدان القدرة على تحمل الإحباط).

ومن الناحية العلائقية (تصور سلبي للعلاقة بالآخر، تشاؤم غير مبرر، إحباط، قلق، الإسقاط على الآخرين، حيل دفاعية ذهانية يمكن أن تظهر).

3. أعراض جسدية (بدنية) *symptômes physiques*

يغمر المصابين بالاحتراق النفسي إحساس دائم بالنقص في الانجاز رغم المجهود المتجدد الذي يبذلونه، يعانون من التعب الحاد والأعراض الجسمية الأكثر شيوعا (آلام الرأس، لتقيأ، آلام المفاصل، خفقان القلب، تعرق، اضطرابات جنسية، أرق، اضطراب في العادة الشهرية عند النساء).

- أعراض سيكوسوماتية مثل: القرحة المعدية، الربو، داء السكري، التهاب المفاصل.

أعراض فسيولوجية مثل: الضغط الدموي، ارتفاع الكلسترول في الدم، تدني حاسة اللمس (Maslach, 1979, p. 27)

4. أعراض سلوكية *symptômes comportementaux*

يتخذ المصاب بالاحتراق النفسي سلوكا دفاعيا يظهر من خلال الشدة والصرامة مع الآخرين إضافة إلى المقاومة الشديدة لأي تغيير، لأن كل تغيير يعني له بدل مجهود إضافي للتكيف، انخفاض النشاط لديه بشكل كبير أو العكس زيادة كبيرة في النشاط ولكنه غير مجدي *hyperactivité inefficace* (Dejours, 1998, p.45)، كما يتسم بالاندفاعية المفرطة والتأخر في اتخاذ القرارات.

-اضطرابات في سلوك الأكل: الشراهة في الأكل أو فقدان الرغبة في الأكل (gourmandises ou anorexie).

بالنسبة للعلاقات الإنسانية فتتسم بالتراجع مع سلوك آلي خال من العواطف والأحاسيس، إضافة إلى سلوك عدائي أو دفاعي يميل إلى الهروب والانعزال الاجتماعي. (Freudenberger HJ, 1974, p. 167)

أما على مستوى أعراض الدافعية (Symptômes motivationnels) فيتسم سلوك المصاب بالابتعاد عن المحيط الاجتماعي الذي يؤدي إلى الانعزال الاجتماعي (distanciation sociale).

لا أريد لا أستطيع (Ne plus pouvoir, ne plus vouloir) هذا حال صاحب الاحتراق النفسي، تغيب عنه الدافعية في العمل يستسلم لظروفه (مجهداته)، ويتصور نفسه مختلف عن الآخرين (Maslach and all, 2001, P. 297).

V. مراحل حدوث الاحتراق النفسي

ينتاب الشخص صداع متكرر خصوصا قبل الذهاب إلى العمل وأثناء القيام به، الإحساس بعدم القدرة على أداء المهام المناطة به في العمل، تدني الدافعية مع الحضور الجسدي فقط في موقع العمل، انه الإحساس بثقل العمل والإعلان على الدخول في المرحلة الأولى من الاحتراق النفسي .

فالاحتراق النفسي لا يظهر بطريقة مفاجئة بل يتدرج في الظهور لفترة قد تدوم من 5 إلى 10 سنوات وهذا حسب شدة المجهودات التي تمارس الضغط على الفرد وبنية شخصيته، أي قدرته على الصمود و مقاومة الإجهاد. ومن هنا يمر الشخص بثلاثة مراحل لبلوغ احتراق نفسي تام، مرحلة الحيرة أو الغموض (La confusion)، مرحلة الإحباط (Frustration)، مرحلة فقدان الأمل (Le désespoir).

1. مرحلة الحيرة أو الغموض la phase de confusion

يبدأ الشخص تحت ضغط المجهودات المهنية في بلورة صور إدراكية مليئة بالخوف و القلق و أحاسيس غامضة عن كل ما يدور حوله مع خوف غير مبرر، تتسم هذه المرحلة بالأم متكررة للرأس مع الأرق ، قلة النوم و استنفاد جزئي للطاقة.

2. مرحلة الإحباط la phase de frustration

كلما زادت المجهودات شدة و انخفضت حالة المقاومة لدى الشخص من جراء نفاذ الطاقة لديه من يوم إلى آخر، يصير الفرد إلى حالة من الإحباط و الغضب الشديد المصاحب لشعور عدم القدرة على التغلب على هذه الحالة من القلق غير المبرر، فتنتالي في هذه المرحلة الاضطرابات الجسمية التي تزيد من متاعب الشخص.

3. مرحلة فقدان الأمل la phase de désespoir

أخيرا تأتي مرحلة فقدان الأمل يتيقن حينها الشخص بان مجهوده لم يجد نفعاً وذهب سدى، وأن العمل أصبح بلا معنى، تحيط به المشاكل من كل صوب، الانهيار العصبي يتعبه و بأنه أصبح خارج اللعبة ، فيصبح غير صالح للعمل.

وضع كل من فرودنبيرغ و نورث (Freudenberg & North) اثني عشر مرحلة يمر بها الفرد للوصول إلى الاحتراق النفسي:

- أ- الإفراط في وضع الأهداف العالية والإرادة من أجل إظهار الإمكانيات المميزة عن الآخرين يتحول شيئاً فشيئاً إلى وساوس تتمك الفرد.
- ب- الإفراط في وضع الأهداف العالية يتطلب من الفرد بذل الكثير من الجهد والوقت المضاعف.
- ت- يصبح مستوى الإشباع عند الفرد عالي جداً، بمعنى استحالة الإشباع.
- ث- يبدأ الفرد بالوقوف على وضعياته المتأزمة و تبدأ عملية الكبت لديه.
- ج- يتخلى الفرد عن احتياجاته واهتماماته الخارجة عن العمل من جراء غياب الإشباع، هذا التخلي عن العالم الخارجي للعمل ليس شعوري، يظهر في هذه المرحلة الإعياء والإرهاق، عدم التسامح وانخفاض المرونة (la flexibilité) في المعاملات تميز فكر و سلوك الفرد.
- ح- يشعر الفرد في تياهان وعدم القدرة في التحكم في السلوك، يحاول إخفائه بمختلف الحيل الدفاعية.
- خ- التغيير السلوكي يزداد حدة و يصبح من الصعوبة إخفائه، يلجأ الفرد إلى السلوك الدفاعي لتفادي الانتقادات، والابتعاد النفسي عن وضعيات العمل المجهدة.
- د- عملية تأنيب الذات تبدأ في الظهور، إضافة إلى نسيان الحاجيات ذات الأولوية لديه.
- ذ- يبدأ الفرد في هذه المرحلة بفقدان الثقة في الذات مع الإحساس بعدم نفعه في أي شيء، الشعور بالخوف و الخضوع، عدم الإحساس و عدم الاهتمام بالآخرين سمة

هذه المرحة مع تراجع روح المبادرة وانعدام الدافعية
(Freudenberger & North, 1992, en ligne)

اعتم الباحث على مقياس " الاحترق النفسى لماسلاش وجاكسون " لقياس
مستوى الاحترق النفسى لى الإطارات.

مقياس الاحترق النفسى (MBI) لماسلاش وجاكسون Maslach & Jackson

أعدت ماسلاش وجاكسون هذا المقياس عام (1981) لقياس الاحترق النفسى فى
مجال الخدمات الإنسانىة والاجتماعىة، وقياس النسخة الأولى التى أعدت سنة 1981
الاحترق النفسى بأبعاده الثلاثة مستوى الاحترق النفسى على شقين (التكرار والشدة)،
أما فى النسخة الثانىة لسنة 1986 تخلت الباحثتان عن شق الشدة فى المقياس
والاحتفاظ بالقياس على مستوى التكرار فقط.

ترجم هذا المقياس إلى العىء من اللغات منها العربىة على يد كل من زاء
البال (2000)، ونصر يوسف (1996) وفاروق عثمان (2001)، ودوانى وزملاؤه
(1989)، ومقابلة وسلامة (1990)، والوابلى (1995)، وإلى الفرنسىة من قبل جولان
ديون وريجون تيسىي (Guylaine Dion & Rejean Tessier) من جامعة
لافال Université Laval، وكانت درجات صدق المقياس الأصلى (الأمريكىة) عالىة:
الاستنزاف الانفعالى 0,90، تبدل المشاعر 0,79، وبعد الشعور بنقص الانجاز الشخصى
0,71 (Maslach & Jackson, 1981, pp.99-113, en ligne).

وقد استخدم الباحث النسخة الفرنسىة المترجمة من طرف جولان ديون وريجون
تيسىي والتى كانت درجت صدق بنودها مرتفع: الاستنزاف الانفعالى 0,88، تبدل
المشاعر 0,63، وبعد الشعور بنقص الانجاز الشخصى 0,78 (Rejean Tessier, 1994, p.220 & Guylaine Dion).

وللتأكد من صدق هذه النسخة على المجتمع الجزائرى، قام الباحث فى بداية الأمر
بترجمتها إلى اللغة العربىة، ثم تجربىها على مجموعة من الإطارات، إلا أنه لاحظ أن
عينة التجرب لم تتجاوب جىءا مع النسخة المعربة لصعوبة فهم المصطلحات التى
يحتوىها باللغة العربىة. ومنه قام باستعمال النسخة الفرنسىة بعد التأكد من صدقها و
ثباتها.

ويتكون مقياس ماسلاش للاحترق النفسى من (22) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد
(انظر الجدول رقم 1):

1. بعد الاستنزاف الانفعالى:

تمثله تسعة بنود (1،2،3،6،8،13،14،16،20) وتتراوح نتائجه ما بين 0-54.

2. بعد تبليد مشاعر:

يتكون من خمسة بنود (5،10،11،15،22) وتتراوح نتائجه ما بين 0-30.

3. بعد الشعور بنقص الانجاز الشخصي:

تمثله ثمانية بنود (4،7،9،12،17،18،19،21)، وتتراوح نتائجه ما بين 0-48.

جدول رقم (1): توزيع عبارات مقياس MBI على أبعاده الثلاثة

المجموع	العبارات									الأبعاد
9	20	16	14	13	8	6	3	2	1	الاستنزاف الانفعالي
5	/	/	/	/	22	15	11	10	5	تبليد المشاعر
8	/	21	19	18	17	12	9	7	4	الشعور بنقص الإنجاز

وتتم الاستجابة لكل عبارة من هذا المقياس من خلال سبعة بدائل، تقابل كل منها درجة معينة كما يلي:

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

ويعتبر الاحتراق منخفضا إذا تحصل الفرد على درجات منخفضة في البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة في البعد الثالث، ويكون الاحتراق معتدلا عندما يتحصل الفرد على درجات متوسطة في الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعا، إذا تحصل الفرد على درجات مرتفعة في البعدين الأول، والثاني ومنخفضة في البعد الثالث.

الدراسة السيكومترية للمقياس:

من أجل التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية التي تكونت من 124 إطارا تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مؤسسة سونالغاز والشركة الوطنية للتبغ والكبريت، والجمارك وضباط الدرك الوطني، وإطارات من مديرية التكوين المهني، وتبين الجداول رقم (1، 2، 3، 4، 5) خصائصها من حيث الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والفئات السوسيو مهنية، وكذا سنوات الأقدمية في العمل.

جدول رقم (2): خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

المتغير	الفئات	العدد	%
---------	--------	-------	---

82,25%	102	ذكر	الجنس
17,75%	22	أنثى	
100%	124	المجموع	

واستعمل في معالجة البيانات النسخة (20) من البرنامج الإحصائي الخاص بالعلوم الاجتماعية (SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

• الصدق Validité

للتأكد من صدق المقياس اعتمد الباحث على الاتساق الداخلي أو ما يسمى بالصدق الداخلي للمقياس، الذي يعتمد على حساب درجة الارتباط (معامل بيرسون Pearson) بين الأبعاد الثلاثة للمقياس (الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، الشعور بنقص الانجاز الشخصي) والدرجة الكلية للمقياس، إضافة إلى حساب درجة ارتباط (معامل بيرسون) كل فقرة من فقرات المقياس بالبعد الذي تنتمي إليه.

جدول spss رقم (3): ارتباط الدرجة الكلية لمقياس MBI بدرجات أبعاده

Corrélations MBI					
		MBI	Epuisement émotionnel	Dépersonnalisation	Accomplissement personnel
MBI	Corrélation de Pearson	1	,871**	,682**	,417**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	124	124	124	124
Epuisement émotionnel	Corrélation de Pearson	,871**	1	,609**	,008
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,930
	N	124	124	124	124
Dépersonnalisation	Corrélation de Pearson	,682**	,609**	1	-,142
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,117
	N	124	124	124	124
Accomplissement personnel	Corrélation de Pearson	,417**	,008	-,142	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,930	,117	
	N	124	124	124	124

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

من خلال ما يوضحه الجدول رقم (3)، نلاحظ أن ارتباط مختلف أبعاد مقياس الاحتراق النفسي بالدرجة الكلية للمقياس دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01؛ حيث قدر معامل ارتباط بعد الاستنزاف الانفعالي بـ0,87، وبعد تبدل المشاعر بـ0,68 وبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي بـ0,41. مما يعني أن مقياس MBI يتمتع بمستوى مقبول من الصدق الداخلي من حيث ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية.

- ارتباط أبعاد بالبند

الاستنزاف الانفعالي

يبين الجدول رقم (4) أن معاملات ارتباط الفقرات التسع لبعده الاستنزاف الانفعالي بالدرجة الكلية على هذا البعد تتراوح بين 0,50 و0,75، وهي دالة عند مستوى دلالة 0,01، الأمر الذي يعكس اتساقاً داخلياً مقبولاً لهذا البعد.

الجدول رقم (4): معاملات ارتباط فقرات بعد الاستنزاف الانفعالي بالدرجة الكلية للبعد

العدد	رقم الفقرات	1	2	3	6	8	13	14	16	20
الاستنزاف الانفعالي	درجة الارتباط	0,550**	0,575**	0,633**	0,551**	0,751**	0,659**	0,536**	0,630**	0,502**
	مستوى الدلالة	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

- تبدل المشاعر

أما معاملات ارتباط الفقرات الخمس لبعده تبدل المشاعر بالدرجة الكلية على هذا البعد فيظهر من خلال الجدول رقم (5) أنها تراوحت بين 0,50 و0,67، وهي كلها دالة عند مستوى دلالة 0,01؛ أي أن هذا البعد يتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي.

الجدول رقم (5): معاملات ارتباط فقرات بعد تبدل المشاعر بالدرجة الكلية للبعد

العدد	الفقرات	5	10	11	15	22
تبدل المشاعر	معامل الارتباط	0,559**	0,625**	0,571**	0,503**	0,675**

0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	مستوى الدلالة
------	------	------	------	------	------	---------------

- نقص الشعور بالانجاز

نلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرات الثمانية لبعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي حسب الجدولين (6) كلها دالة عند مستوى دلالة 0,01، وتراوح بين 0,47 إلى 0,71، ما عدا الفقرة 19 التي كان معامل ارتباطها (0,27). مما يعني أن بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي يتميز بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي.

الجدول رقم (6): معاملات ارتباط فقرات بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي بالدرجة الكلية للبعد.

البعد	الفقرات	4	7	9	12	17	18	19	21
نقص الشعور بالانجاز الشخصي	الارتباط	0,547**	0,655**	0,554**	0,470**	0,593**	0,713**	0,270**	0,493**
	مستوى الدلالة	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

- الثبات fiabilité

لحساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي MBI، اعتمد الباحث على طريقة التطبيق مرة واحدة على عينة الدراسة الاستطلاعية، ثم التأكد من الاتساق الداخلي للمقياس من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ.

يظهر الجدول رقم (7) أن معامل ألفا كرونباخ قدر بـ 0.746، وهي قيمة تعكس قدرا معتبرا من الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي MBI .

الجدول رقم (7): ارتباط الأبعاد الثلاثة بدرجة المقياس ألفا كرمباخ(الثبات)

Statistiques de fiabilité MBI	
Alpha Cronbach	Nombre d'éléments
0,746	4

عينة الدراسة

بينت الدراسة الاستطلاعية واطلاع الباحث المسبق كمسير سابق للموارد البشرية بأن نسبة تواجد الإطارات بمختلف مستوياتهم بالمؤسسات الاقتصادية وحتى الخدماتية قلة لا تكاد تتعدى نسبة 20% من مستخدمي المنظمة، ونظرا لصعوبة إيجاد

مراد خلاصي

مؤسسات تسمح بإجراء الدراسة الميدانية فيها، فقد اضطر الباحث للاعتماد على أسلوب العينة العرضية للوصول إلى أقصى عدد ممكن من الإطارات.

وعليه، تمثلت عينة الدراسة في 341 فردا، تمثل نسبة 75,77% من المجتمع الأصلي، تتوزع على مختلف مؤسساته كما يبينه الجدول (8)، وتتكون من ثلاث فئات سوسيو مهنية (إطارات، إطارات متوسطة، إطارات عليا).

الجدول رقم (8): توزيع أفراد العينة على مؤسسات المجتمع الكلي للدراسة

49	وحدة السجائر	الشركة الوطنية للتبغ و الكبريت SNTA
47	وحدة الشمة	
38	وحدة الدعم و الصيانة	
45	SOFAR (CCA)	المؤسسة الوطنية لوسائل الأشغال العمومية ENMTP
41	SOMATEL(CPG)	
49	المديرية الجهوية	الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز SONELGAZ
	مديرية علي منجلي	
	مركز الانتقاء التوجيه	
42	المؤسسة الوطنية للجرارات	ENTRAC (SONACOM)
16	الصندوق الوطني للسكن	CNL
14	الصندوق الوطني للتأمين على البطالة بسبب الأحوال الجوية لعمال البناء و الأشغال العمومية	CACOBAT
341	المجموع	

للتأكد من صحة الفرضية الأولى قام الباحث بتفريغ نتائج مقياس الاحتراق النفسى لماسلاش، كل بعد على حدا بالاستعانة ببرنامج EXCEL لاستخراج درجة مستوى الاحتراق النفسى (منخفض، معتدل، مرتفع) لكل فرد من أفراد العينة وللمستويات الثلاث (الاستنزاف الانفعالى، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز الشخصى)، ثم تفريغ النتائج في برنامج SPSS لمعالجتها إحصائيا وكانت نتائج ذلك على الشكل التالي:

أولاً: بعد الاستنزاف الانفعالى Épuisement émotionnel

يعانى الإطارات بفئاتهم الثلاث من مستوى احتراق نفسى يتراوح بين المستوى المعتدل والمرتفع على بعد الاستنزاف الانفعالى.

أظهرت نتائج مقياس الاحتراق النفسى MBI بالنسبة لبعء الاستنزاف الانفعالى معاناة 273 فردا من العينة من احتراق نفسى تراوح بين المستوى المعتدل والمرتفع بنسبة 80,05% من عينة الدراسة (341 فردا)، فأتى 119 فردا منهم على مستوى احتراق نفسى مرتفع بنسبة 34,89% ، و154 فردا على مستوى احتراق نفسى معتدل أي بنسبة 45,16%، بينما جاءت البقية 68 فردا في مستوى احتراق نفسى منخفض أي بنسبة 19,94% (أنظر الجدولين 9، 10).

الجدول رقم (9): مستوى الاحتراق النفسى لأفراد العينة على بعد الاستنزاف

نسبة الاحتراق النفسى للإطارات لأبعاد مقياس MBI						الانفعالى	
						بعد الاحتراق النفسى	
مستوى احتراق مرتفع		مستوى احتراق معتدل		مستوى احتراق منخفض		الاستنزاف الانفعالى	
أكثر من 30		(30-18)		(17-0)			
العدد	%	العدد	%	العدد	%		

34,9	119	45,2	154	19,9	68	
------	-----	------	-----	------	----	--

جدول spss رقم (10): مستوى الاحتراق النفسي لأفراد العينة على بعد الاستنزاف

الانفعالي

Épuisement émotionnel					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Burnout élevé	119	34,9	34,9	34,9
	Burnout modéré	154	45,2	45,2	80,1
	Burnout bas	68	19,9	19,9	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

كان لفئة الإطارات النصيب الأكبر من الاحتراق النفسي لبعد الاستنزاف الانفعالي على المستويين المعتدل والمرتفع حيث بلغ عددهم 131 إطارا. (55 مستوى مرتفعا، 76 مستوى معتدلا) وهذا بنسبة 47,98 %، أخيرا جاء 36 إطارا على مستوى احتراق نفسي منخفض.

أتت فئة الإطارات السامية في المرتبة الثانية وكان عددهم على المستويين المعتدل والمرتفع 84 فردا أي بنسبة 30,76 %، و 22 إطارا ساميا على المستوى المنخفض لهذا البعد.

أما عن فئة الإطارات المتوسطة جاء عددهم ضئيلاً مقارنة بالفئتين السابقتين من الإطارات، فعلى المستويين المعتدل والمرتفع للاحتراق النفسي. لقد بلغ عددهم 58 فردا بنسبة 21,24 %، و 10 إطارات متوسطة على المستوى المنخفض لبعد الاستنزاف الانفعالي (انظر الجدول 11).

جدول spss رقم (11): مستوى الاحتراق النفسي لدى الإطارات بمستوياتهم الثلاث على بعد الاستنزاف الانفعالي

		Epuisement émotionnel		
		Effectif	Moyenne	%
Burnout élevé	cadres	55	36,85	45,4%
	cadres moyen	28	38,52	21,0%
	cadres supérieurs	36	40,19	33,6%

	S/TOTAL	119	38,52	100,0%
Burnout modéré	cadres	76	23,77	46,5%
	cadres moyen	30	24,33	21,6%
	cadres supérieurs	48	24,67	31,9%
	S/TOTAL	154	24,26	100,0%
Burnout bas	cadres	36	11,75	55,1%
	cadres moyen	10	12,05	13,1%
	cadres supérieurs	22	13,04	31,8%
	S/TOTAL	68	12,28	100,0%
	TOTAL	341		

وبالتالي فمجموع 273 فرد بنسبة 80,05% من أفراد عينة الدراسة (341 فردا) محترقين نفسيا على المستويين المعتدل والمرتفع موزعين على الفئات الثلاث (إطارات 131، إطارات متوسطة 58، إطارات سامية 84) مقابل 68 فردا بنسبة 19,94% جاء مستوى احتراقهم منخفض، الأمر الذي يؤكد هذه الفرضية الجزئية على بعد الاستنزاف الانفعالي، أي يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاث من مستوى احتراق نفسي يتراوح بين معتدل ومرتفع على بعد الاستنزاف الانفعالي.

ثانيا: بعد تبليد المشاعر Dépersonnalisation

بالنسبة لبعد تبليد المشاعر أظهرت نتائج مقياس الاحتراق النفسي MBI معاناة 249 فردا من عينة الدراسة من احتراق نفسي تراوح بين المستوى المعتدل والمرتفع بنسبة 73,02% من أفراد العينة، فتحصل 139 فردا منهم على مستوى احتراق نفسي مرتفع بنسبة 40,76%، و110 فردا على مستوى احتراق نفسي معتدل أي بنسبة 32,25%، بينما تحصلت البقية 92 فردا في مستوى احتراق نفسي منخفض، أي بنسبة 26,97% (انظر الجدولين 12، 13)

الجدول رقم (12): مستوى الاحتراق النفسي لأفراد العينة على بعد تبليد المشاعر

بعد الاحتراق النفسي	نسبة الاحتراق النفسي للإطارات لأبعاد مقياس MBI
---------------------	--

مراد خلاصي

مستوى احتراق مرتفع		مستوى احتراق معتدل		مستوى احتراق منخفض		تبلد المشاعر
12 فأكثر		(11-6)		(5-0)		
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
40,8	139	32,3	110	27,0	92	

جدول spss رقم (13): مستوى الاحتراق النفسي لأفراد العينة على بعد تبلد المشاعر

Dépersonnalisation					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	élevé	139	40,8	40,8	40,8
	modéré	110	32,3	32,3	73,0
	bas	92	27,0	27,0	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

بلغ عدد فئة الإطارات المحترقين نفسيا على بعد تبلد المشاعر على المستويين المعتدل والمرتفع 121 إطارا (67 مستوى مرتفعا، 32 مستوى معتدلا) وهذا بنسبة 48,59%، في حين جاء 46 إطارا على مستوى احتراق نفسي منخفض.

وبلغ عدد فئة الإطارات المتوسطة 52 فردا (32 مستوى مرتفعا، 20 مستوى معتدلا) أي بنسبة 21,68%، وجاء 16 إطارا متوسطا على مستوى احتراق نفسي منخفض.

أما فيما يخص فئة الإطارات السامية، فقد بلغ عدد المحترقين نفسيا على بعد تبلد المشاعر على المستويين المعتدل والمرتفع 76 فردا (40 مستوى مرتفعا، 36 مستوى معتدلا) وهذا بنسبة 30,52%، وجاء 30 إطارا ساميا على مستوى احتراق نفسي منخفض على بعد تبلد المشاعر (انظر الجدول 14).

جدول spss رقم (14): مستوى الاحتراق النفسي لدى الإطارات بفئاتهم الثلاث على بعد تبلد المشاعر.

Dépersonnalisation		Effectif	Moyenne	%
élevé	cadres	67	16,17	48,2%
	cadres moyens	32	17,03	23,0%

	cadres supérieurs	40	16,71	28,8%
	S/TOTAL	139	16,64	100,0%
modéré	cadres	54	8,4	49,1%
	cadres moyens	20	8	18,2%
	cadres supérieurs	36	8,27	32,7%
	S/TOTAL	110	8,22	100,0%
bas	cadres	46	2,85	50,0%
	cadres moyens	16	1	17,4%
	cadres supérieurs	30	2	32,6%
	S/TOTAL	92	1,95	100,0%
	TOTAL	341		

وبالتالي فإن 249 فردا بنسبة 73,02% من أفراد العينة (341 فرد) محترقون نفسيا على المستويين المعتدل والمرتفع بمستوياتهم الثلاثة (إطارات 121، إطارات متوسطة 52، إطارات سامية 76) مقابل 92 فردا بنسبة 26,97% من أفراد العينة جاء مستوى احتراقهم منخفض، الأمر الذي يحقق هذه الفرضية الجزئية على بعد تبدل المشاعر، أي يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاث من مستوى احتراق نفسي يتراوح بين معتدل ومرتفع على بعد تبدل المشاعر.

ثالثا: بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي Accomplissement personnel

أظهرت نتائج مقياس الاحتراق النفسي MBI بالنسبة لبعده نقص الشعور بالإنجاز الشخصي معاناة 251 فردا من العينة من احتراق نفسي يتراوح بين المستوى المعتدل والمرتفع بنسبة 73,60% (182 فردا منهم على مستوى احتراق نفسي مرتفع بنسبة 53,37%، و69 فردا على مستوى احتراق نفسي معتدل أي بنسبة 20,23%)، بينما جاءت البقية 90 فردا في مستوى احتراق نفسي منخفض أي بنسبة 26,39% (انظر الجدولين 15، 16).

جدول رقم (15): مستوى الاحتراق النفسي لأفراد العينة على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

مراد خلاصي

نسبة الاحتراق النفسي لدى الإطارات لأبعاد مقياس MBI					بعد الاحتراق النفسي	
مستوى احتراق مرتفع		مستوى احتراق معتدل		مستوى احتراق منخفض		نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
33 فأقل		(39-34)		40 فأكثر		
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	
182	53,4	69	20,2	90	26,4	

جدول spss رقم (16): مستوى الاحتراق النفسي لأفراد العينة على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

Accomplissement personnel					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	élevé	182	53,4	53,4	53,4
	modéré	69	20,2	20,2	73,6
	bas	90	26,4	26,4	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

وبلغ عدد فئة الإطارات المحترقين نفسيا لبعء نقص الشعور بالإنجاز الشخصى على المستوىين المعتدل والمرتفع 128 إطارا (93 مستوى مرتفعا، 35 مستوى معتدلا) وهذا بنسبة 50,99%، 49 إطاراً على مستوى احتراق نفسى منخفض.

كما بلغ عدد فئة الإطارات المتوسطة 53 فردا (40 مستوى مرتفعا، 13 مستوى معتدلا) أي بنسبة 21,11%، 21 إطارا متوسطا على مستوى احتراق نفسى منخفض.

أما فئة الإطارات السامية، فقد بلغ عدد المحترقين نفسيا على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصى على المستوىين المعتدل والمرتفع 70 فردا (49 مستوى مرتفعا، 21 مستوى معتدلا) وهذا بنسبة 27,88%، 39 إطارا ساميا على مستوى احتراق نفسى منخفض (انظر الجدول 17).

جدول spss رقم (17) مستوى الاحتراق النفسى لى الإطارات بفئاتهم الثلاث على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصى.

		Accomplissement personnel			
		Effectif	Moyenne	Ecart-type	N % colonne
élévé	cadres	93	24,60	9,36	51,09%
	cadres moyens	40	25,57	8,73	21,90%
	cadres supérieurs	49	25,48	9,61	26,92%
	S/TOTAL	182	25,22		100,0%
modéré	cadres	35	34,96	9,99	50,72%
	cadres moyens	13	36,00	8,47	18,84%
	cadres supérieurs	21	36,81	8,56	30,44%

	S/TOTAL	69	35,92		100,0%
bas	cadres	39	43,67	8,70	43,33%
	cadres moyens	15	42,66	6,91	16,66%
	cadres supérieurs	36	43,45	8,35	40%
	S/TOTAL	90	43,26		100,0%
	TOTAL	341			

وعليه، فإن 251 فردا بنسبة 73,60% من أفراد عينة الدراسة، محترقون نفسيا على المستويين المعتدل والمرتفع بمستوياتهم الثلاثة (إطارات 128، إطارات متوسطة 53، إطارات سامية 70)، مقابل 90 فردا بنسبة 26,39% جاء مستوى احتراقهم منخفضا، الأمر الذي يؤكد الفرضية الجزئية على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، التي مفادها يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاث من مستوى احتراق نفسي يتراوح بين مستوى معتدل ومرتفع على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

وتلخيصا لنتائج أبعاد الاحتراق النفسي بالنسبة للفئات السوسيو-مهنية الثلاث (إطارات، إطارات متوسطة، إطارات سامية) نورد ما يلي:

- بعد الاستنزاف الانفعالي

من الاحتراق النفسي على المستوى المرتفع 57 من الإطارات و28 من الإطارات المتوسطة، و34 من الإطارات السامية، وعلى المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي 76 من الإطارات و30 من الإطارات المتوسطة، و48 من الإطارات السامية، بمجموع 273 فردا وبنسبة إجمالية تمثل 80,05% من أفراد عينة الدراسة (341 فردا)، مقابل 68 فرد بنسبة 19,94% من الأفراد جاء مستوى احتراقهم النفسي منخفضا على هذا البعد. (انظر الجدول 18، والرسم البياني رقم 1).

- بعد تبدل المشاعر

من الاحتراق النفسي على المستوى المرتفع 69 من الإطارات و31 من الإطارات المتوسطة، و39 من الإطارات السامية، على المستوى المعتدل من الإحراق النفسي 54 من الإطارات و20 من الإطارات المتوسطة، و36 من الإطارات السامية، بمجموع 249 فردا وبنسبة إجمالية تمثل 73,02% من أفراد عينة الدراسة (341).

فرداً) مقابل 92 فرد بنسبة 26,97% من الأفراد جاء مستوى احتراقهم النفسي منخفضاً على بعد تيلد المشاعر. (انظر الجدول 18، و الرسم البياني رقم 1).

- بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

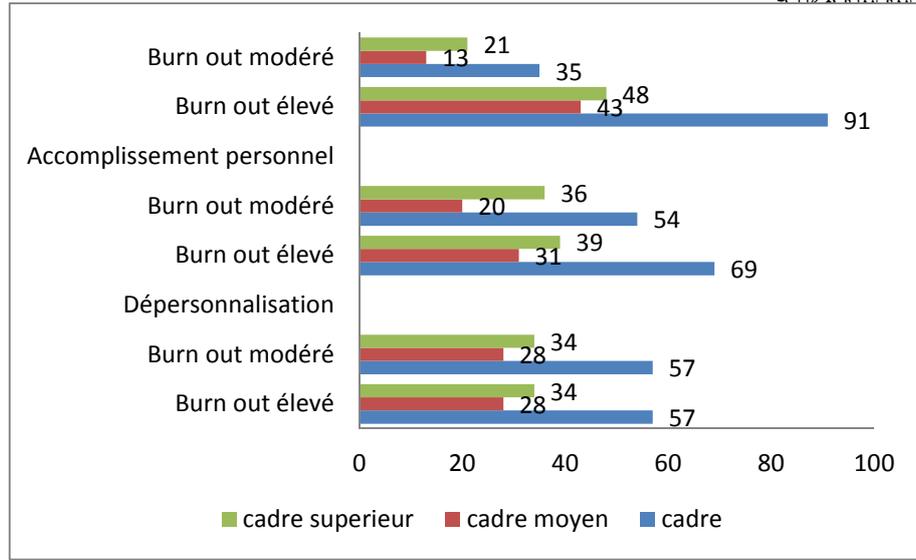
مس الاحتراق النفسي على المستوى المرتفع 91 من الإطارات و43 من الإطارات المتوسطة، و48 من الإطارات السامية، على المستوى المعتدل مس الإحراق النفسي 35 من الإطارات و13 من الإطارات المتوسطة، و21 من الإطارات السامية، بمجموع 251 فرداً و بنسبة إجمالية تمثل 73,60% من أفراد عينة الدراسة مقابل 90 فرداً بنسبة 26,39% من الأفراد جاء مستوى احتراقهم النفسي منخفضاً على بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي (انظر الجدول 18، و الرسم البياني رقم 1).

جدول رقم (18): مستوى الاحتراق النفسي لعينة الدراسة حسب الفئات

السوسيو مهنية

	Épuisement émotionnel		Dépersonnalisation		Accomplissement personnel	
	Burnout élevé	Burnout modéré	Burnout élevé	Burnout modéré	Burnout élevé	Burnout modéré
Cadres	57	76	69	54	91	35
cadres moyens	28	30	31	20	43	13
cadres supérieurs	34	48	39	36	48	21
TOTAL	119	154	139	110	182	69

رسم بياني رقم (1): مستوى الاحتراق النفسي لعينة الدراسة حسب الفئات



وبالتالي فالنسب المسجلة (بنسبة 80,05% على بعد الاستنزاف الانفعالي، ونسبة 73,02% على بعد تبلد المشاعر، ونسبة 73,60% على بعد تبلد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي)، تؤكد معاناة الإطارات بفئاتهم الثلاث من مستوى احتراق نفسي يتراوح بين المعتدل ومرتفع على مقياس «MBI» لماسلاش Maslach بأبعاده الثلاثة (الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بالنقص في الإنجاز الشخصي).

دلت نتائج الدراسة على وجود ظاهرة الاحتراق النفسي بين الإطارات الجزائرية - عينة الدراسة- ووجود علاقة بينها وبين عدم الاهتمام بالموارد البشرية من خلال معاناتها من مجهودات مهنية (حمل سيكولوجي مرتفع، ضيق في حرية اتخاذ القرار، تدني الدعم الاجتماعي) وهي كلها أمور تتعلق بتسيير الموارد البشرية.

ومنه يوصي الباحث زملائه الباحثين بإجراء دراسات عن الموارد البشرية في إطار السلوك التنظيمي من خلال الظواهر التي تمس الصحة النفسية في العمل كالإجهاد والاحتراق النفسي باعتباره مثبتات السلوك ومعوقات الإنتاج داخل المنظمة.

كما يوصي الباحث المدراء والمسؤولين عن القطاع الاقتصادي خصوصا بالاهتمام بالموارد البشرية في المؤسسات وخصوصا من الجانب النفسي والاجتماعي، لأن الأيام الضائعة في العمل أكثر من السويقات الحقيقية المنتجة من جراء إصابة إطاراتنا بأمراض مهنية غير مرئية، تتسبب في خسائر جمة للاقتصاد الوطني وتخفيض من العائد الإجمالي الخام للدولة.

المراجع و المصادر

1. أحمد محمد عوض بني أحمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان.
2. البتال زايد بن محمد(2000)، الاحتراق النفسي: ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته- أسبابه- علاجه، سلسلة إصدارات أكاديمية، التربية الخاصة، الرياض، العربية السعودية.
3. الجمالي فوزية عبد الحميد، عبد الحميد سعيد حسين(2003)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، دراسات عربية في علم النفس، مجلد 2، عدد1، عمان.
4. السمدوني، السيد إبراهيم ، (1990) ، إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والاحتراق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية،المصرية للدراسات النفسية، الجزء الثاني، القاهرة.
5. الوابلي ، سليمان محمد سليمان(1995)، الاحتراق النفسي ومستوياته لدى معلميالتعليم العام ، كلية التربية ، جامعة أم القرى،السعودية.
6. جمعة سيد يوسف (2004)، إدارة ضغوط العمل، نموذج للتدريب والممارسة الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
7. رجاء محمود أبو علام، (2006)، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية، دار النشر للجامعات،القاهرة.
8. سيزيلاجي ووالاس، (1987) ،السلوك التنظيمي والأداء، دار النشر (Scott,Foresman and Company)، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد.
9. صلاح الدين محمد عبد الباقي (2002)، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية،مصر.
10. -عبد الرحمن بن محمد سليمان،محمود،محمد (2007) ،الإحصاء التطبيقي،العبيكان للنشر و التوزيع،الرياض،السعودية.
11. عسكر علي (2000) ، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها،دار الكتاب الحديث،القاهرة.
12. فاروق السيد عثمان(2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة.
13. معمريه بشير(2002)،القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية،منشورات شركة بتنيت،باتنة،الجزائر.
14. مقدم عبد الحفيظ (1993) ،الإحصاء والقياس النفسي والتربوي،ديوان المطبوعات الجامعية،بن عكنون،الجزائر.

15. الاوسي علي ابراهيم محمد(2009)، الاحتراق النفسي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات ،مجلة الفتح ،فيفري 2009، عدد 38، جامعة ديالى.
16. -الزويدي محمد حمزة (2007)، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق – المجلد23- العدد الثاني،سوريا.
17. -اللامي عبد الله حسين ، مسلام جبار صاحب، م.محازم موسى،(2005): السمات الشخصية و علاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم، مجلة علوم التربية الرياضية، العدد الأول،المجلد الرابع، جامعة بابل،العراق.
18. النمر،سعود محمد(1994)،دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستوى ضغط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية،المجلة العربية للإدارة،المجلد (16)، العدد(2)،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
19. عسكر علي ،جامع حسن،الأنصاري محمد(1986)،مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية في دولة الكويت لزيادة الاحتراق النفسي، المجلة التربوية،العدد العاشر،المجلد الثالث، كلية التربية، جامعة الكويت.
20. لوكيا الهاشمي (2002). الضغط النفسي في العمل: مصادره، آثاره وطرق الوقاية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة،الجزائر.
21. مقابلة، نصر يوسف،(1966) العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، مجلة علم النفس، عدد39 ، السنة العاشرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب .
الرسائل الجامعية
22. لميعه محسن محمد الشيوخ (2011)،الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم (دراسة ميدانية على معلمات ثانويات مدينة القطيف بالمملكة العربية السعودية)،رسالة ماجستير في علم النفس،قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك،السعودية.
23. الحيدري ،محمد سليمان(1995)،العلاقة بين الضغط النفسي و الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنوك القطاعين العام والخاص بمدينة الرياض،رسالة ماجستير ،كلية التربية،جامعة الملك سعود،الرياض، السعودية.
24. النوشان، علي محمد(2003)، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات: دراسة مسحية على القيادات الادارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض،رسالة ماجستير،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،السعودية.
25. إياس راجح تميم (2011)، العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية، دراسة ميدانية في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية

والأهلية في محافظة دمشق، رسالة ماجستير في علم النفس، قسم الإرشاد النفسي كلية التربية جامعة دمشق.

26. بن زروال فتيحة (2011)، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة، رسالة دكتوراه علوم في علم النفس العيادي، جامعة قسنطينة، الجزائر.

27. حسام محمود زكي علي (2008)، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة، رسالة ماجستير في التربية، جامعة المنيا، مصر.

28. نايف بن فهد التويم (2005)، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

29. نوال بنت عثمان بن احمد الزمراني (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

30. القرني علي بن شويل (2000)، الإعلام والاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض/faculty.ksu.edu.sa/alkarni. الاعلام20% والاحتراق20% النفسي.doc.

<http://www>

31. الزيود نادر فهمي (2003)، إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض التغيرات، مجلة رسالة الخليج العربي العدد 99، قطر.

www.abegs.org/sites/Research/DocLib2/2-99.doc

32. السبيعي، شبيب منصور (1999)، أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة: دراسة مسحية تطبيقية على ضباط شرطة الرياض، قسم العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Master/18.../default.asp

33. دخان نبيل كامل، الحجار بشير إبراهيم (2005)، الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية و علاقتها بالصلابة النفسية لديهم، مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، الجامعة الإسلامية - غزة فلسطين. -
www2.iugaza.edu.ps/ar/periodical/articles/20%بشير%20الحجار.pdf.

المراجع باللغة الأجنبية

34. Alis D, Dumas M.et Poilpot-Rocaboy G. (2010), Risques et Souffrances au travail, Paris, Dunod.

35. Andre, Christophe et Lelord François (2000), L'estime de soi. Paris, Odile Jacob

36. Baudelot Christian et Callac Michel, (2003), Travailler pour être Heureux, Fayard.2003
37. Bernier, Diane., (1995), La crise du burnout. comment vaincre le syndrome de l'épuisement professionnel, Les éditions Internationales , Alain Stanké , Paris.
38. Bloch, H.and all (1997). Dictionnaire fondamental de la psychologie, Larousse, Paris
39. Bouchet H.(1998),« Que font les cadres ? », dans (Kergoat J., Boutet J., Jacot H.et Linhart D., *Le monde du travail, édition la Découverte*, Paris.
40. Burke Rory .J. & Richardsen AM. (1996), Stress, burnout, and health. Handbook of stress, medicine and health, CRC press,1996.
41. Bruchon-Schweitzer M., (2002), Psychologie de la santé , Modèles, Concepts et méthodes, Paris Dunod.
42. Canoui Pierre et Mauranges Aline. (2001),Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants, de l'analyse du burnout aux réponses. 2ème édition Paris: Masson.
43. Cherniss Cary, (1995), Beyond Burnout: Helping Teachers, Nurses, Therapists and Lawyers Recover From Stress and Disillusionment, Rutledge Editor.
44. Dejours, C. (1998), Centralité ou déclin du travail ? In : Keogat, J., Boutet, J., Jacot, H.et Linhart, D. (1998),Le monde du travail, Paris : éditions La découverte.
45. Delbroock M. (2003),Le burn-out du soignant, la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du «Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER », Santé Publique , editions de Book Université ,France.
46. Doron, R. et Parot, F. (1998). Dictionnaire de psychologie, PUF. Paris.
47. Freudenberger.HJ.(1987),L'épuisement professionnel : la brûlure Interne,Gaëtan Morin Editeur, Montréal, Québec.
48. Hellemans C.et Karnas G., (2000), Satisfactions et souffrances au travail, Dans Le stress professionnel: quels liens entre les contraintes au travail et les stratégies de coping ?,L'Harmattan, Paris.
49. Johnson.J & Hall E (1988),Job strain, work place social support, and Cardiovascular disease : a cross-sectional study of a random Sample of the Swedish working population. American Journal of Public Health.
50. Maslach,C.(1993), A multidimensional perspective in professional burnout: Recent developments in theory and research. Series in applied psychology: Social issues and questions., Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis.
51. Maslach, Christina & Michael P. Leiter (1997), The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
52. Maslach,Susan E. Jackson,Michael &P. Leiter, (1997),Evaluating Stress, Maslach Burnout Inventory Third Edition, The Scarecrow Press, Inc. Lanham, Md., London 1997.
53. Pines Ayala M,Aronson et Kafry D.(1982),Le burnout: Comment ne pas se vider dans la vie et au travail, ed.Le Jour,Montréal.
54. Rey, A. et Rey-Debove (1992). Le petit Robert. Le Robert,Paris.
55. Selye H.,(1974),Stress, the reconstruction of the working life,Basic Books,New York.

56. Selye, H. (1956). The stress of life. New York : McGraw-Hill,(dans: Mangan Marie Helene (2007),étude du Burn Out Chez Les Médecins Généralistes Luxembourgeois, Thèse Doctorat En Médecine, N°2007pa0g019,Faculté de médecine Pierre et Marie Curie.
57. Sillamy N. (1983). dictionnaire usuel de psychologie, Bordas, Paris.
58. Thevenet M., (2000), Le plaisir de travailler, favoriser l'implication des personnes, Paris, Editions d'organisation.
59. Truchot, D. (2004).Epuisement professionnel et Burnout : Concepts, modèles et interventions, Dunod, Paris.
60. Veil C. (1959), «Primum non nocere ».Les états d'épuisement. Le concours médical, vol 6,n° 6, ,New York.(dans : Mangan Marie Helene (2007),étude du burn out chez les médecins généralistes luxembourgeois, Thèse Doctorat en médecine, N°2007pa0g019,Faculté de Médecine Pierre et Marie Curie.