

تأثير بعض المتغيرات المهنية على درجة الاحتراق النفسي

The effect of functional variables on the degree of burnout

مدوري يمينة^{1*}¹ جامعة سكيكدة (الجزائر)، aminapsy.ensg@yahoo.fr

تاريخ النشر 2021/11/29

تاريخ القبول: 2021/10/08

تاريخ الاستلام: 2021/05/31

Abstract:

The present study aims to reveal the impact of some professional variables on the level of suffering in psychological burnout. The study sample consisted of 345 active people from five professional sectors (education, health, post, administration, fuel), they were selected from professional institutions in Skikda. The results concluded that service professions suffer the most from psychological burnout, followed by humanitarian professions, and that the form of working hours (fixed / variable) affects levels of psychological burnout among workers. Also differences revealed between levels of psychological burnout and the nature of the relationships prevailing in the work environment. The results showed differences in the level of psychological burnout due to the size of work tasks, and differences in the level of psychological exhaustion depending on the availability of professional development opportunities.

Keywords: burnout- functional variants- professional institutions.

ملخص:

تهدف الدراسة الحالية الى الكشف عن مدى تأثير بعض المتغيرات المهنية على مستوى معاناة من الاحتراق النفسي. تكونت عينة الدراسة من (345) فرد عامل من خمسة قطاعات مهنية (التعليم، الصحة، البريد، الإدارة، المحروقات). وقد تم اختيارهم من مؤسسات مهنية بولاية سكيكدة، وتم الاعتماد على في هذه الدراسة على المنهج الوصفي. ويعد تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، توصلت النتائج الى أن أصحاب المهن الخدمائية الأكثر معاناة من الاحتراق النفسي المرتفع تليه في ذلك المهن الإنسانية، وأن شكل ساعات العمل (ثابتة/متغيرة) يؤثر على مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين، كما اسفرت على وجود فروق بين مستويات الاحتراق النفسي وطبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني لدى أفراد العينة، ووجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى حجم المهام المهنية، ووجود فروق بين مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لتوفر فرص التطور المهني.

كلمات مفتاحية: الاحتراق النفسي- المتغيرات المهنية- مؤسسات مهنية

1. مقدمة

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

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

وما يجب الإشارة إليه أن الاحتراق النفسي قد يعاني منه بعض الأفراد –المهنيين – بينما لا يعاني منه البعض الآخر، وقد يرتبط ذلك ببعض المتغيرات الشخصية المتعلقة بالفرد نفسه، أو متغيرات مهنية تنظيمية متعلقة بعمله،

واننا في دراستنا هذه سنهتم بالتحقق من مدى تأثير هذه الأخيرة (المتغيرات المهنية) على درجة الاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين.

2. إشكالية الدراسة

العمل في مفهومه الشامل هو ذلك المجهود الإنساني الإرادي والواعي الذي يستهدف به انتاج السلع والخدمات لإشباع الحاجات. حيث يقضي الأفراد أكثر من ثلث حياتهم في العمل الذي يتفاعلون معه يوميا ومن المؤكد أنهم يتأثرون به ويؤثر على حياتهم الاجتماعية وعلى صحتهم وفقا لهذا التفاعل المستمر.

ويعد العمل نشاط انساني يحقق ويجلب المتعة لصاحبه ذلك لأنه المجال الذي يوظف فيه الفرد طاقاته وقدراته ويستثمر فيه كفاءاته، فتتمو ثقته بنفسه وتتعزز بوصوله إلى مرحلة الاستقلالية المادية فتتسارع خطواته نحو تحقيق النجاح والوصول إلى التوافق النفسي والاجتماعي. (مدوري، 2015، ص. 11)

وفي هذا تشير منظمة الصحة العالمية (OMS, 2004) أن العمل المأجور يسمح للفرد بأن يحدد هويته ويحقق ذاته، وأن يظهر قدراته واستعداداته، كما أنه يساهم في تطوير شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد، ويعلمه حسن تنظيم الوقت وإدارته، فيشعر أكثر باستقلاليته المالية.

إضافة إلى أنه يساهم في تطوير شخصية الفرد وجعلها أكثر نضجا، وهذا بفضل عدد الفرص والتجارب والخبرات التي يعاشها الفرد خلال ممارسته المهنية، ما يكسبه ثقة أكثر في نفسه، وتمكنا أكبر من إدارة المواقف المهنية والاجتماعية، وتبصرا أعمق بما يملكه من قدرات وحدود امكانياته وكفاءاته.

وهو كذلك مجال للشعور بالرضا النفسي، على قيمة ما نقدمه للآخر من عون ومساعدة وخدمات في إطار وظيفتنا، فإدراكنا بأننا مفيدون للآخرين، وقادرين على التخفيف من مشاق الحياة عليهم، وخدمتهم، يجعل من العمل مرتبط بقيمة حياتية فيها تكافل ومساندة وطابع انساني يريح ضمير العامل ويقوي عزمته المهنية.

وللأسف هذه الصيغة الإيجابية والمثالية للعمل ليست حتمية، ولا دائمة، فكثيرا ما نصادف صورة مخالفة تماما لما سبق طرحه أعلاه، بمعنى قد يكون العمل مصدر اللااستقرار واللاتوافق، وعدم الارتياح وعدم الرضا والشعور بالملل والضجر والانزعاج والتوتر والقلق ... الخ.

وقد انتشرت هذه الوجهة السلبية للعمل خاصة في عصرنا الحالي الذي يعج بالتغيرات الفجائية والتي مست الجانب التكنولوجي والاجتماعي إضافة إلى ثورة معرفية متسارعة، أوجبت على العامل ضرورة التكيف معها بما تتضمنه من مواقف ضاغطة واحباطات شديدة تحول دون تحقيقه لأهدافه واشباعاته، وتؤثر على سلامته لما قد يبذله الفرد من جهود كبيرة ومضنية للتغلب على هذه الصعوبات والعقبات التي تواجهه. (مدوري، 2015، ص. 14).

ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا إلى الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى الشعور بالإرهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفه بالاحتراق النفسي.

ويعد الاحتراق النفسي محصلة نهائية لحالة الضغط المهني المزمن. هذا الأخير قد أصبح واقع وحدث يومي يعيش في الأوساط المهنية، وينسب انتشار جد مهمة فثلث العمال في الاتحاد الأوروبي يعانون حالات ضغط مهني (http://www.agency.osha.eu.ent) وهو حال حوالي 40% من العمال في و.م.أ (http://www.cdc.gov.niosh)، وقد

ورد في تقرير التحقيق الوطني المتعلق بالاحترق النفسي في أوساط مسيري المؤسسات سنة 2008، أن حوالي 7% من مجموع العمال في فلندا يعانون حالة احتراق نفسي (www.squarepoint_pointcarre.com).

هذه الضغوط وحالات الإجهاد من شأنها أن تؤدي إلى ما يدعى بالاحترق النفسي، الذي يتضمن حالة انفعالية متطرفة، وإجهاد جسدي يشعر عندها الفرد بفقدان الأمل والتعاسة (العارضة، 1998).

ويعتبر الاحتراق النفسي من أهم العوامل المؤثرة على السلامة النفسية والجسدية للأفراد في الوسط المهني، كما أشارت لذلك الكثير من الدراسات والبحوث، أمثال عساف (1996)، ورمضان (1999)، كاين (Cain, 2000)، بورتر (Porter, 2000)، وغيرهم الذين قاموا بدراسة هذه الظاهرة والبحث عن أسبابها، ومظاهرها، وعلاقتها بغيرها من الظواهر والأساليب اللازمة لوضع حد لها، أو التقليل من خطرهما، وآثارها السلبية لأقل قدر ممكن.

وقد كان الاحتراق النفسي موضوع العديد من الدراسات التي كدراسة خلاصي مراد (2014) التي هدفت الى التعرف على مدى شيوع هذه الظاهرة بين الإطارات الجزائرية ومستويات احتراقهم النفسي وعلاقته بالمجهدات المهنية، وقد خلص لوجود علاقة دالة بين الاحتراق النفسي والمجهدات المهنية لدى الإطارات، كما أوردت يمينة مدوري (2015) وجود علاقة دالة بين درجة الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة وطبيعة الممارسات المهنية، وفي دراسة ثانية ليمينة مدوري (2020) عن الاحتراق النفسي لدى العاملات في مهنة التدريس أسفرت عن وجود فروق احصائيا دالة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى متغير الطور التعليمي، ووجود فروق احصائيا دالة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى متغير الحالة الاجتماعية.

وانفقت نتائج العديد من الدراسات على أن تقديرات درجات الاحتراق النفسي وأبعاده لعينات دراستهم كانت في حدود المتوسطة أو المعتدلة، حيث أشار الوابلي (1995) تعرض معلمي التعليم العام للاحتراق النفسي بدرجة متوسطة خاصة على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي. كذلك دراسة السرطاوي (1997) أظهرت مستوى معتدل من الاحتراق النفسي على بعدي الشعور بالانجاز الشخصي والإجهاد الانفعالي، في حين كان المستوى متدنيا في مستوى تبلد المشاعر. وقد وردت النتائج كذلك متشابهة في كل من دراسة الزيود (2002)، ودراسة العطية وعيسوي (2004)، ودراسة محمد عبد القادر عابدين (2010).

وأنا من خلال دراستنا الحالية نسعى لتقصي تأثير بعض العوامل والمتغيرات المهنية على درجة تعرض الفرد العامل للاحتراق النفسي، خاصة أن في العقود الأخيرة شهد عالم الشغل تغيرات كبيرة تتعلق بوتيرة العمل السريعة، التغيرات المستمرة، وانعدام الأمن الوظيفي، وتطور التكنولوجيا الحديثة وضرورة الالتزام باستعمالها وغيرها... هي تغيرات قد تسبب في خلق ضغوط مزمنة في بيئة العمل ما قد يؤثر على صحة العمال، كما أن الأدبيات العلمية في هذا المجال أكدت أن العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية كالاكتفاء، عرض القرار، عبء العمل، مناخ العمل... ترتبط مباشرة بالضغوط المهنية، ودرجة تعرض الأفراد للاحتراق النفسي بغض النظر عن مجالهم المهني: تعليم، صحة، خدمات، وهذا ما يفسر طبيعة العلاقة القائمة بين الاحتراق النفسي ونظام العمل وكذا الخصوصية التنظيمية للمهنة.

ومنه يمكن جاءت دراستنا للتعرف على تأثير المتغيرات المهنية على درجة معاناة الأفراد العاملين من الاحتراق النفسي في مجالات مهنية مختلفة، إذ تبرز إشكالية البحث الحالي في التساؤلات التالية:
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى طبيعة الممارسات المهنية؟

- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة ساعات العمل؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة المهام المهنية؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لفرص التطور المهني المتوفرة؟

3. فرضيات الدراسة

- توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة الممارسات المهنية.
- توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة ساعات العمل.
- توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني.
- توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة المهام المهنية.
- توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لفرص التطور المهني المتوفرة.

4. اهداف الدراسة

تهدف الدراسة للتأكد من مدى تأثير بعض المتغيرات المهنية على الأفراد العاملين من الاحتراق النفسي في قطاعات مهنية متنوعة.

5. أهمية الدراسة

تتأتى أهمية الدراسة الحالية من خلال النقاط التالية:
يتوقع أن توفر الدراسة الحالية، بحث ميداني يتناول أثر بعض المتغيرات المهنية على الاحتراق النفسي، كما أنها أن تلقى الضوء على تباين الممارسات المهنية وتأثيرها على الاحتراق النفسي.
إن دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي أصبح ضرورة من ضرورات الاهتمام بالصحة النفسية، لما لهذا العنصر من دور اقتصادي واجتماعي هام، وكذلك لخطورة الظاهرة وتأثيراتها السلبية على الصحة النفسية والجسدية للأفراد، وهذا ما يجعل ظاهرة الاحتراق النفسي تستحق الدراسة.
كما قد تتأتى أهمية هذه الدراسة من النتائج التي ستسفر عنها والتي قد تكون نواة لإثارة دراسات أخرى في هذا المجال.

6. تحديد المفاهيم

1.6. الاحتراق النفسي

أشارت ماسلاش (Maslach, 1982) إلى أن الاحتراق النفسي يعرف بأنه: متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية، والتجرد عن الخواص الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال المهني، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس. (المذكور في البتال، 2000)

ويعرف حسب (عودة، 1998) أن حالة من الإعياء النفسي والجسدي تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له وتؤثر في اتجاهاته نحو المهنة التي يعمل فيها بشكل سلبي يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين.

وفي الدراسة الحالية تبنت الباحثة نفس التعريف الذي قدمه ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي بأنه "احساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الانجاز الشخصي".

2.6. المتغيرات المهنية

تعرف هذه المتغيرات اجرائيا استنادا للأداة المصممة لتقييم طبيعة الممارسات المهنية، حيث تقييم طبيعة الممارسة المهنية من خلال تحديد طبيعة الجهد المبذول في هذه المهنة، وحجم العلاقات التي تتطلبها، وكذلك من حيث تعدد المهام في هذه المهنة أو اختلافها أو اقتصرها على ممارسة روتينيات ثابتة ومتكررة.

ونعتمد من أجل ذلك على التقييمات الذاتية للعاملين الناتجة عن تجربتهم وخبرتهم في مجال مهنة أو وظيفة معينة. وحددت الباحثة المتغيرات المهنية في الدراسة الحالية كالآتي: طبيعة الممارسات المهنية (مهن انسانية، مهن خدمتية، مهن تقنية). طبيعة ساعات العمل: (ثابتة / متغيرة). طبيعة العلاقات السائدة: الرسمية /علاقات المودة طبيعة المهام المهنية: نشاط متكرر /تعدد النشاطاتفرص التطور المهني: متوفرة / غير متوفرة

7. الإجراءات المنهجية للدراسة

1.7. منهج الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي في هذه الدراسة لملاءمته للموضوع وأهداف الدراسة، في تحديد متغيرات مهنية ثم ربطها بالاحتراق النفسي.

2.7. عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة النهائية من 345 فرد وقد تم اختيارهم من مجموعة من المؤسسات المهنية بولاية سكيكدة، وقد كان ذلك من القطاعات التالية: التعليم، الصحة العمومية، البريد والمواصلات، الإدارة المحلية، وقطاع المحروقات. والجدول الآتي يوضح العينات المسحوبة من كل قطاع مهني:

الجدول 1: التكرار والنسب المئوية لأفراد العينة حسب القطاعات المهنية

القطاع المهني	التكرار	%
التعليم	83	24.1
الصحة	84	24.3
الإدارة	65	18.5
المحروقات	65	18.8
البريد	48	13.9
المجموع	345	100

3.7. أدوات الدراسة

1.3.7. استمارة بيانات الأولوية: وقد وجهت لجمع البيانات الخاصة بالمتغيرات المهنية المدرجة في الدراسة، وقد تم تحكيمها من طرف أساتذة خبراء ورصدت نسب اتفاق فوق (80%).

2.3.7. مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: اعتمدت الباحثة لغرض الاحتراق النفسي على الصورة المعربة من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، الذي أعد من طرف ماسلاش وسوزان جاكسون سنة 1981، يعرف باختصار (MBI) والذي

يتكون من (22) بنداً متصلة بشعور الفرد بمهنته، موزعة على ثلاث أقسام رئيسية وهي: الاجتهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

يتمتع هذا المقياس بخصائص سيكومترية جيدة، كما انه يصلح لأغراض التشخيص البحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، ترجم للعديد من اللغات، كالفرنسية والاسبانية والعربية. فقد ترجمه الى العربية نصر يوسف (1991)، زيد البتال (2000)، فاروق عثمان (2001)، عبد العلي (2003). بعد مراجعة النسخ المعربة لمقياس ماسلاش المذكورة اعلاه، وقع اختيار الباحثة على النسخة المعربة والمعدل من قبل عبد العلي (2003) والتي تهدف الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المربين والمعلمين. حيث قامت الباحثة بإعادة صياغة هذا المقياس وتعديله والتوسع في أبعاده من خلال إضافة بنود، حتى يتناسب مع موضوع الدراسة الحالية. كما تم إعادة استخراج مؤشرات السيكومترية، وقد كانت جد دالة ومقبولة، فقد حصل المقياس على نسبة اتفاق في صدق المحكمين قدرت بـ(83%).

تم حساب معامل صدقه باستخدام صدق الاتساق الداخلي، من خلال حساب معامل ارتباط كل من الأبعاد الثلاثة للمقياس بالدرجة الكلية له، وكذا قيمة معامل الارتباط بين الأبعاد الثلاثة للمقياس. وتراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين 0.619 و0.738. وهي دالة عند مستوى الدلالة ألفا (0.01). وتم حساب الثبات لمقياس ماسلاش (طريقة إعادة التطبيق) وتراوحت القيم بين 0,769 و0,89 وكلها دالة عند 0.01.

4.7. الأساليب الإحصائية المستخدمة

للتحقق من صحة فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج Logiciel Modalisa version 4 وذلك بالاعتماد على: اختبار كاي2: كاف مربع للاستقلالية. نسبة الانحراف الأعظم PEM: وذلك لدراسة قوة التجاذب أو التنافر بين بدائل المتغيرات.

8. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

للتحقق من الفرضية الحالية استخدمت الباحثة Khi2 كاف مربع للاستقلالية، وكذا تم حساب نسبة الانحراف الأعظم أو PEM الذي يسمح بقياس الارتباط الموجود بين خيارات أو بدائل المتغيرين، وحددت المتغيرات المهنية في العناصر التالية:

- تصنيفهم لطبيعة الممارسات المهنية (مهن انسانية، مهن خدماتية، مهن تقنية).
- ساعات العمل: (ثابتة / متغيرة).
- طبيعة العلاقات السائدة: الرسمية /علاقات المودة.
- المهام المهنية: نشاط متكرر / تعدد النشاطات
- فرص التطور المهني: متوفرة / غير متوفرة.

1.8. نتائج تصنيف طبيعة الممارسة المهنية

الجدول 2: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الممارسات المهنية

مجموع	مستوى مرتفع	مستوى متوسط	مستوى منخفض	
106	25	47	34	مهن انسانية
156	56	65	35	مهن خدماتية
83	19	48	16	مهن تقنية
345	100	260	85	مجموع

Khi2=11,5 ddl=4 p=0,021 (Significatif)

تشير النتائج المسجلة في الجدول 2 وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الممارسات المهنية، حيث قدرت قيمة كاف مربع للاستقلالية ($Khi2=11,5$) بدرجة حرية ($ddl=4$)، وقدرت القيمة الاحتمالية ($p=0,021$)، لذلك تعتبر هذه النتيجة دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha=0,05$). ما يعني أن أفراد بعض المهن أكثر عرضة للاحتراق النفسي من مهن أخرى، يمكن توضيح ذلك بأكثر من التفصيل من خلال نتائج PEM في الشكل رقم (1) حيث:

- وجود علاقة تجاذب ($PEM=21\%$) بين المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي والمهن ذات الطابع التقني كما صنفها أفراد العينة.

- وجود علاقة تجاذب ($PEM=13\%$) بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي والمهن الانسانية كما صنفها أفراد العينة.

- وجود علاقة تجاذب ($PEM=20\%$) بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي والمهن الخدماتية كما صنفها أفراد العينة.

وبمقارنة قيم PEM نلاحظ ان علاقة المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي بالمهن الخدماتية كان الأعلى ما يشير الى ان هذه الفئة الأكثر معاناة من الاحتراق النفسي، كما تحصلت المهن التقنية على قيم PEM دالة مع المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي، ما يعني أن حتى أفراد هذه الفئة يكابدون معاناة نتيجة طبيعة مهنتهم، ويعايشون ضغوط مختلفة تنتج عنها حالات من الاحتراق النفسي. في حين تحصلت المهن الانسانية على ثاني أعلى قيمة ل ($PEM=7,2\%$) في المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي بعد المهن الخدماتية، ما يعني أن هذه الفئة كذلك أخذت قسطا وافرا من المعاناة جراء خصوصية مهنتهم وما تحمله من ضغوط واجهاد قد يتسبب وتصل بالأفراد العاملين الى أقصى درجة من الاستنزاف الانفعالي وبالتالي الاحتراق النفسي.

وقد جاءت هذه النتيجة متناسبة لما ورد في دراسة الدسوقي الشافعي (1998) والتي أشارت الى وجود اختلاف في تقديرات الضغوط وتأثيرها باختلاف المهنة، أي من مهنة الى أخرى، وقد وضحت دراسة الدسوقي أن مهنة التدريس تعتبر أعلى ضغط من مهنة مقسم الهواتف، وأقل ضغطا من التمريض.

وقد برز توافق لنتائج أصحاب المهن الخدماتية هم ذوي الاحتراق النفسي المرتفع مع دراسة الزهراني (2008) والتي تشير الى أن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن حالة الاحتراق النفسي ترتبط بدرجة أعلى بالعاملين بمهن الخدمات الاجتماعية، كالشرطة والمدرسين، والممرضين والاطباء، وغيرهم ممن يتعاملون مع الناس. كما اتفقت هذه النتائج مع ما وضحه Langford (1987)، الى أن أكثر مجالات العمل اثارا للضغوط هي

تلك المجالات التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس، والتي يكرس فيها الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين، كما هو الحال في المهن الخدمانية مثلاً أو المهن الانسانية.

2.8. نتائج ساعات العمل

الجدول3: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة ساعات عمل أفراد عينة الدراسة

مجموع	المستوى الضعيف	المستوى المتوسط	المستوى العالي	
92	35	49	8	ساعات متغيرة
253	65	111	77	ساعات ثابتة
345	100	160	85	مجموع

KHI2=17,8 DDL=2 P=0,001 (TRÈS SIGNIFICATIF)

تبين النتائج المدونة في الجدول3 الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي تبعاً لشكل ساعات العمل لدى أفراد العينة، حيث قدرت قيمة كاف مربع للاستقلالية ($KHI2 = 17,8$) بدرجة حرية ($ddl=2$)، وقدرت القيمة الاحتمالية ($p=0.001$)، لذلك تعتبر هذه النتيجة دالة احصائياً عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha = 0.01$). وهذا معناه أن شكل ساعات العمل (ثابتة/متغيرة) يؤثر على مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين، وأن شكل هذا التأثير يمكن رصده من خلال نتائج PEM المسجلة في الشكل رقم (02):

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي وساعات العمل المتغيرة حيث بلغت نسبة ($PEM=23\%$).

- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي وساعات العمل الثابتة أين بلغت نسبة ($PEM=65\%$).

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وساعات العمل الثابتة أين بلغت نسبة ($PEM=31\%$).

- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وساعات العمل المتغيرة أين بلغت نسبة ($PEM=13\%$).

هذا يعني أن ساعات العمل المتغيرة لها تأثير سلبي على الاحتراق النفسي، ولها ارتباط بالمستوى المرتفع من الاحتراق النفسي على خلاف الساعات الثابتة من العمل أين أظهرت ارتباط أكثر بالمستوى المنخفض من الاحتراق النفسي. يتضح من خلال الجدول رقم (3) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.001 بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب طبيعة ساعات عمل أفراد عينة الدراسة. وقد توافقت النتيجة الحالية مع نتائج دراسة (Doganer & Alparslan, 2009) التي هدفت الى التعرف على تأثير بعض العوامل الاجتماعية و المهنية على مستويات الاحتراق النفسي لدى القابلات في شرق تركيا ، وخلصت الى نتائج مفادها وجود تأثير لجدول ساعات العمل على مستوى الاحتراق النفسي لدى القابلات.

3.8. نتائج طبيعة العلاقات السائدة

الجدول 4: التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة العلاقات السائدة لدى أفراد عينة الدراسة

مجموع	المستوى الضعيف	المستوى المتوسط	المستوى العالي	
59	26	17	16	علاقات رسمية
286	74	143	69	علاقات مودة
345	100	160	85	مجموع

S=345 KHI2=10,5 DDL=2 P=0,005 (TRÈS SIGNIFICATIF)

النتائج المدونة في الجدول 4 أبرزت وجود فروق جد دالة احصائيا بين مستويات الاحتراق النفسي وطبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني لدى أفراد العينة، تترجم هذه الفروق من خلال قيمة كاف مربع للاستقلالية ($KHI2=10,5$)، عند درجة حرية تساوي ($ddl=2$)، وقدرت القيمة الاحتمالية ($p=0,005$)، لذلك تعتبر هذه النتيجة دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية ($0,01$)، كما أن هذه النتائج أظهرت شكل العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي وطبيعة العلاقات وذلك من خلال الشكل رقم (03) المتعلق بنتائج PEM التي أشارت الى ما يلي:

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي وبين الوسط المهني التي تسود فيه العلاقات الرسمية حيث بلغت نسبة ($PEM=32\%$).
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي وبين الوسط المهني التي تسود فيه علاقات المودة حيث بلغت نسبة ($PEM=38\%$).
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وبين الوسط المهني التي تسود فيه علاقات المودة حيث بلغت نسبة ($PEM=52\%$).
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وبين الوسط المهني التي تسود فيه العلاقات الرسمية حيث بلغت نسبة ($PEM=21\%$).

إذا النتيجة المتوصل اليها تشير الى أن شكل العلاقات السائدة في الوسط المهني تؤثر على درجة ومستوى الاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين، وأن هذا التأثير يبرز في حالة العلاقات الرسمية بشكل سلبي فهي من العوامل التي تؤدي الى زيادة معاناة الفرد العامل وترفع من احساسه بالاحتراق النفسي، أما علاقات المودة وغير الرسمية قد تخفف من حدة احتراق الأفراد وهذا يبرز جليا من خلال تنافرها مع المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي. وعليه نستخلص أن الفروق في درجة الاحتراق النفسي دالة ولصالح المجموعة التي تغلب عليهم العلاقات الرسمية، بمعنى كلما كانت العلاقات في الوسط المهني رسمية وجافة وخالية من المودة والألفة كلما زاد هذا من احتمال تعرض الأفراد العاملين للاحتراق النفسي. جاءت هذه النتيجة مؤكدة لما كان متوقعا مع ما أظهرته نتائج دراسة العقرباوي 1994 والتي أشارت الى أن أكثر مصادر الاحتراق النفسي ادراكا وتأثيرا على الأفراد هي العلاقة مع زملاء العمل، والعلاقة مع رؤساء العمل. كما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة Caroline Limbert (2004) التي كانت بعنوان السلامة النفسية والرضا الوظيفي بين الموظفين العسكريين، حيث خلصت هذه الدراسة الى ان الاحساس بالدعم الاجتماعي والدفء في العلاقات داخل الوسط المهني ترتبط بكل من السلامة النفسية للأفراد العاملين ورضاهم الوظيفي. وفي سياق دراسة الارتباط بين الاحتراق النفسي والعلاقات داخل الوسط المهني، أظهرت دراسة Kremer, Hayon, Hani (2002) وجود ارتباط سالب بين العوامل الايجابية للعلاقات الاجتماعية في الوسط المهني وبين الاحتراق

النفسي، ما يعني ارتفاع الاحتراق النفسي مع وجود علاقات اجتماعية سلبية بين الأفراد في العمل، كذلك أكدت ذلك دراسة Laub (1998) عندما كشفت أن العزلة عن الزملاء من عوامل للإرهاق العاطفي الذي يسبب الاحتراق النفسي. وتختلف نتائج الدراسة الحالية مه نتائج الدراسة التي أنجزتها SOFRES لمجلة USINE NOUVELLE في أبريل 1997، أين أشارت أن طبيعة العلاقة بالزملاء وفي الوسط المهني هي أقل العوامل المساهمة في الشعور بالاستنزاف والاجهاد.

4.8. نتائج المهام المهنية

الجدول 5: التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب المهام المهنية لدى أفراد عينة الدراسة

مجموع	المستوى الضعيف	المستوى المتوسط	المستوى العالي	
153	53	69	31	نشاط واحد متكرر
192	47	91	54	نشاطات متعددة
345	100	160	85	مجموع

S=345 KHI2=5,27 DDL=2 P=0,07 (ASSEZ SIGNIFICATIF)

أظهرت نتائج الجدول 5 وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى حجم المهام المهنية، حيث قدرت قيمة كاف مربع للاستقلالية ($5,27=KHI2$) بدرجة حرية ($ddl=2$)، وقدرت القيمة الاحتمالية ($p=0,07$)، لذلك تعتبر هذه النتيجة غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha=0,05$) وقد لخص الشكل رقم (04) النتائج المتعلقة بنسبة الانحراف الأعظم PEM كما يلي :

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وبين تعدد المهام المهنية حيث بلغت نسبة ($PEM=19\%$).

- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وبين اقتصار المهام المهنية على نشاط واحد وتكراره حيث بلغت نسبة ($PEM=16\%$).

وعليه النتائج المتوصل اليها تشير الى أن تكرار نفس النشاط ونفس المهام المهنية يرفع من معاناة الأفراد العاملين من الاحتراق النفسي، ما يعني أن درجة الاحتراق النفسي تتأثر بما تتطلبه المهنة من مهام مختلفة، أو روتينيات ثابتة ومتكررة. وقد جاءت هذه النتيجة موافقة لما كان متوقعا ولما ورد في دراسة شيخاني (2003) والتي خلصت الى أن الضغط يزداد ويرتفع كلما كثرت المهام الوظيفية وكلما كانت المسؤولية المهنية أكبر، وأن الموظف قد يعاني نفسيا ويشعر بالسأم والملل لأن العمل روتيني وأن العمل نفسه ويتسم بالتكرار وبقلة المهام. كذلك أشارت دراسة سماهر مسلم (2010) إلى وجود علاقة عكسية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق النفسي. تشير الدراسات الخاصة بالضغط النفسي أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، ولذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط والاحتراق النفسي، أشارت إليه دراسة العقرباوي (1994) ودراسة كونسلادينا وكاترين (2003).

5.8. نتائج متغير فرص التطور المهني

الجدول 6: التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب فرص التطور المهني لدى أفراد عينة الدراسة

مجموع	المستوى الضعيف	المستوى المتوسط	المستوى العالي	
207	74	97	36	غير متوفرة
138	26	63	49	متوفرة
345	100	160	85	المجموع

S=345 KH12=19,2 DDL=2 P=0,001 (TRES SIGNIFICATIF)

من خلال الجدول رقم (6) يبرز وجود فروق جد دالة بين مستوى الاحتراق النفسي تبعا لتوفر فرص التطور المهني، حيث قدرت قيمة كاف مربع للاستقلالية ($19,2=K\chi^2$) بدرجة حرية ($ddl=2$)، وقدرت القيمة الاحتمالية ($p=0.001$)، لذلك تعتبر هذه النتيجة دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha=0.01$)، ويفسر الشكل رقم (05) طبيعة هذه النتيجة من خلال قيم PEM كالآتي :

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي وبين عدم توفر فرص التطور المهني ($PEM=44\%$).
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المنخفض من الاحتراق وبين توفر الفرص للتطور المهني ($PEM=29\%$).
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وبين توفر الفرص للتطور المهني ($PEM=23\%$).
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي وبين عدم توفر الفرص للتطور المهني ($PEM=35\%$).

وعليه من خلال النتائج الموضحة أعلاه يبرز أن توفر فرص التطور والتقدم المهني تقلل من درجة الاحتراق النفسي، حيث غياب فرص التقدم المهني والترقية قد يتسبب في زيادة الضغط على الأفراد المهنيين وبالتالي الزيادة من معاناتهم الانفعالية ومن استنزاف أعصابهم. هذه النتيجة تتفق مع ما أظهرته دراسة الحويش (2000) التي حددت أن التقدم والترقية والتطور المهني من أهم مصادر الضغوط النفسية والمهنية للأفراد، كذلك ورد في دراسة بن زروال فتيحة (2008) وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الاجهاد والتطور المهني.

حيث يعتبر افتقار الوظائف إلى فرص الترقى التقدم النمو الوظيفي أو الإحساس بأنها ضعيفة أو تحكمها معايير شخصية غير موضوعية، ليست على أساس الكفاءة والجدارة، مبعث إحباط وتململ للأفراد تخلق لديه انفعالات سلبية تولد حالة من السخط واللامبالاة والتراخي مصحوبة بنوع من الخمول والعزلة. إن استمرارها يولد لديهم استنفادا عاطفيا وحالة من عدم الإنسانية نتيجة لذلك يحدث الاحتراق الوظيفي.

8. خاتمة

أبرزت نتائج الدراسة الحالية تأثير مجموعة من المتغيرات المهنية على درجة معاناة الأفراد العاملين من الاحتراق النفسي، حيث توصلنا إلى:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى طبيعة الممارسات المهنية. (مهن خدماتية، مهن إنسانية، مهن تقنية)
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى طبيعة ساعات العمل. (ساعات عمل ثابتة/ ساعات عمل متغيرة)

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني. (علاقات رسمية/علاقات مودة)
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لطبيعة المهام المهنية. (نشاط مهني واحد متكرر/تعدد النشاطات).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لفرص التطور المهني المتوفرة. (توفر فرص التطور المهني/عدم توفر فرص التطور المهني)
- ان النتائج المتوصل اليها تؤكد أن معاناة الأفراد العاملين من الاحتراق النفسي مرتبط بتراكمية لوضعيات مهنية مختلفة، وضعت الفرد العامل في حالة من الاجهاد والضغط، الذي تطور بفعل الأقدمية من حالة عابرة الى اضطراب يخلق حالة من المعاناة واللااستقرار النفسي والجسدي والمهني لدى الفرد.
- على ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج، يستوجب علينا أن نولي اهتماما ونظهر وعي أكبر اتجاه الاحتراق النفسي في الأوساط المهنية، للتخفيف من معاناة الأفراد العاملين، حيث يمكن استخدام النتائج المتوصل اليها من طرف الهيئات والمنظمات المهنية، لتحسين ظروف العمل وحذف المتغيرات السلبية في الوسط المهني التي يمكن أن تسهم في معاناة الأفراد العاملين من وضعيات احتراق نفسي، وبهذا تستغل نتائج هذه الدراسة للتدخل الوقائي قبل للتدخل العلاجي للحد من هذه الظاهرة في الوسط المهني.
- كما يجب أن ننوه أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تتأثر فقط بالمتغيرات المهنية (التي تم دراستنا في بحثنا هذا)، وانما تتعداها الى مساهمة المتغيرات الديموغرافية للأفراد العاملين، وكذا سماتهم الشخصية وأساليبهم في مواجهة الضغوط والتعامل معها، وبهذا تكون دراستنا قد بحثت جزءا من جانب واحد لمشكلة الاحتراق النفسي والعوامل المؤثرة عليه.
- واعتمادا على النتائج المتوصل اليها في الدراسة الحالية سنقترح جملة التوصيات التالية:
- استحداث برامج مساعدة للعاملين من خلال تقديم خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة الإجراءات الوقائية المناسبة.
- الاهتمام بالدعم المادي والمعنوي للموظفين، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل انجازه المهني، ومن ثم تفادي إصابته بالاحتراق النفسي.
- تصميم برامج وقائية علاجية تساعد على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين.
- على منظمات العمل تقليل مستوى الاحتراق من خلال تجنب مصادره ومسبباته مثل كثرة الأعباء المهنية، وانخفاض فرص التطور المهني.
- تفعيل مجالات التنفيس الانفعالي لدى العمال، وخاصة عمال المهن الأكثر عرضة للإجهاد، وذلك تفاديا للوصول الى درجة الاحتراق النفسي، من خلال اشراكهم في نوادي رياضية، أو تنظيم رحلات دورية، أو برمجة دورات ارشادية من شأنها التخفيف من الاحتراق النفسي.
- عقد دورات تدريبية لصالح العمال لتنمية أساليب مواجهة الضغوط الفعالة لديهم.

المراجع

- الانغا، احسان. (2002). *البحث التربوي*. ط4. غزة: الجامعة الإسلامية.
- البتال، زيد محمد. (2000). *الاحتراق النفسي وضغوط العمل لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة*. السعودية: سلسلة اصدارات الأكاديمية للتربية الخاصة الرياض.
- حرتاوي، هند. (1991). *مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن*. (رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن).
- رمضان، جهاد. (1999). *ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية*. (رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين)
- العارضة، معاذ محمد. (1998). *استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس*. (رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين).
- عساف، عبد محمد. (1996). *مصادر الإجهاد النفسي لدى معلمي الجامعات في الوطن المحتل والضفة الغربية*. مجلة النجاح للأبحاث " العلوم الإنسانية "، جامعة النجاح الوطنية، مجلد 37، العدد 04.
- عودة، يوسف. (1998). *ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- مدوري، يمينة. (2015). *الاحتراق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية وطبيعة الممارسات المهنية*. (أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان).
التحميل عبر البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات (www.dsit.Cerist.dz).
- مقابلة، نصر يوسف. (1996). *العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين*. مجلة علم النفس. العدد (39)، السنة العاشرة.

- Cain, G. E. (2000). *Teacher burnout: The relationships between negative mood regulation expectancies, stress, coping, and distress*. Pro Quest – Dissertation Abstracts, California State University.
- Porter, S. A . (2000) . *Aquasiexperimental study of psychological group interventions*. Pro Quest – Dissertation Abstracts, University Of Wyoming.