

## الضغط النفسي المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي وإشكالية الخدمة في المؤسسة التربوية (أمودجا)

أ.نويشي فاطيمة الزهراء

د.ديي رابح

جامعة البليدة 2

جامعة البليدة 2

### ملخص:

يتناول هذا البحث العلاقة بين الاحتراق النفسي الناجم عن الضغط النفسي لدى طاقم التدريس و الطاقم الإداري و مدى انعكاس ذلك على الخدمة المقدمة في المؤسسة التربوية و لتحقيق ذلك تم استخدام كل من سلم الضغط المدرك لكوهن(Cohen)والمتمكون من 14 بند،مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش(Maslach) المتمكون من 22 بندا و الذي يقيس الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي و هي الإجهاد الانفعالي، نقص الشعور التعاطفي و تديي الإنجاز الشخصي. وقد أسفرت نتائج البحث على أن افراد العينة يعانون من مستوى مرتفع و دال من الاحتراق النفسي و على ارتباط موجب و دال بين الضغط النفسي المدرك و الاحتراق النفسي، مما يؤثر سلبا على نوع الخدمة المقدمة.

**الكلمات المفتاحية:**الاحتراق النفسي، الضغط النفسي، المؤسسة التربوية، الخدمة المقدمة.

### Résumé :

Cette recherche traite la relation entre le burnout dû au stresschez l'équipe pédagogique et administrative et le degré d'impact sur le service fourni dans l'établissement éducatif.

Pour atteindre cela on a utilisé le test de stress perçu de Cohen composé de 14éléments, test de burnout de Maslach composé de 22 éléments pour mesurer les trois dimensions du burnout qui sont le surmenage émotionnel, carence de sentiment d'empathie, régression d'accomplissement personnel.

L'étude a abouti à un burnout élevé et signifiant. Et une corrélation positive et signifiante entre le stress et le burnout, ce qui influence négativement sur le service fourni.

**Mots clés :** Burnout, stress perçu, établissement éducatif, le service fourni.

## مقدمة :

إن الظروف التي تحيط بالفرد في محيط عمله والتي تسبب له الضيق والتوتر تستقطب اهتمام العديد من الباحثين حيث تعد الضغوط المهنية من أكثر العوامل المسببة للاحتراق النفسي لاسيما إذا تعلق الأمر بمهنة التعليم و تسيير المؤسسات التربوية وما تعرفه هذه الأخيرة من إصلاحات سارية المفعول مما ينعكس سلبا على الحالة النفسية للأستاذ و على الطاقم الإداري للمؤسسة بالتالي على مردود العمل و على نوعية الخدمة المقدمة فبالرغم من تولي الدولة الجزائرية على غرار الدول المتحضرة اهتماما كبيرا بالخدمات الاجتماعية إلا أنها تبقى دون مستوى تطلعاتالمواطن الجزائري، إذ لا يتأتى ذلك إلا بالاستخدام الأمثل للموارد المادية و البشرية المتاحة من اجل اشباع و تحقيق حاجات المستفيدين من طلبة و أولياء أمور و المجتمع ككل.

## 1-الدراسات السابقة:

تم الاعتماد في هذا البحث على الدراسات السابقة التالية:

- دراسة ماسلاشوجاكبسون (1981) التي توصلت إلى أن الأفراد الذين يعملون بالمهن ذات الصلة بالخدمات الاجتماعية والإنسانية كالمعلمين، الأطباء، لديهم مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.
- دراسة (1991) Hapllin et hipps توصلت إلى ان كثرة المسؤوليات المهنية و العلاقات بين المعلمين و الإدارة و الزملاء و الطلاب هي المراحل الرئيسية المولدة للضغوط النفسية و مستوياتها لدى المعلمين. كما تبين وجود علاقة بين الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون و مستوى الأداء المتوقع منهم.(حنان عبد الرحيم، 2006، ص68)
- دراسة كاتونو آخرون(1992) Catton et all حول الاحتراق النفسي و الضغوط لدى العاملين في مراكز الإعاقة العقلية على عينة مكونة من 192 عامل حيث تم استخدام مقياس ماسلاش و مقياس ضغوط العمل، و قد أظهرت النتائج وجود درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة و ذلك على بعدي الإجهاد الانفعالي و تبدل المشاعر، في حين وجود درجة عالية على بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي.
- دراسة دافيد ترني سييد (1994) David Turnispeed التي تطرقت إلى دراسة العلاقة بين العوامل المكونة لمحيط العمل و الاحتراق النفسي توصلت إلى أن تماسك الجماعة، دعم المشرف وضح المهمة تعتبر من متغيرات محيط العمل التي ترتبط بالاحتراق النفسي كذلك السن والأقدمية ومستوى الاعتقاد الديني تؤثر على العلاقة بين محيط العمل و الاحتراق النفسي.
- دراسة عبد المحسن فهد السيف (2000) و التي صدرت بمجلة الإدارة العامة مجلد 39 العدد 04 تحت عنوان (محددات الإعياء المهني بين الجنسين) في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية و التي توصلت إلى أن الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة الوظيفة كان عال و درجة الاحتراق النفسي عند الرجال أعلى من الإناث، كما توصلت هذه الدراسة إلى أن الاحتراق النفسي المرتبط بكل من البيئة التنظيمية و طبيعة الإشراف عال.

- دراسة فلديج(2001) تحت عنوان ضغوط مهنة التدريس لدى المعلمين من الجنسين بالمرحلة الإعدادية و الثانوية و التي أوضحت فيها النتائج أن المدرسات أكثر إحساسا بضغوط المهنة و أكثر احتراقا نفسيا(علي عسكر، 2005، ص135)
- دراسة شتوني جلولي نسيمه (2003) حول "الإرهاك المهني عند الممرضين و استراتيجيات المقاومة المستخدمة"، حيث اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على مقياس ماسلاش الذي يقيس الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي كما اعتمدت على مقياس استراتيجيات المواجهة، و من أهم النتائج التي توصلت إليها أن الإطارات الإدارية تدرك جوا تنظيميا سيئا و أن الإطارات الإدارية الموظفة بالمؤسسات الصحية العمومية تعاني من ضغط مهني و من إنهاك مهني مع وجود علاقة دالة في ادراك الجو التنظيمي السائد بالمؤسسة الصحية و الضغط الذي تعاني منه الإطارات الإدارية.
- دراسة جسيكا و آخرون Jessicaet all (2008) التي تناولت دراسة مكونات الأوساط الديمغرافية و علاقتها بأبعاد الاحتراق النفسي للأساتذة في 17 مدرسة و التي توصلت إلى أن عوامل الوسط المدرسي لها علاقة بكل أبعاد الاحتراق النفسي حيث تتحدد هذه العلاقة بمستوى الرضا المهني.

## 2-الإشكالية:

تعد الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تحتل الصدارة في اهتمامات الدول و الحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات لا سيما المؤسسة التربوية باعتبارها منظمة إدارية تمارس فيها العملية التربوية نشاطها سواء الإدارة أو الأنشطة المتعلقة بالمنهج و ممارسة التعليم و التدريس(عباس بله، 2006، ص302) و التي لم تصل بعد إلى مستوى الأداء المتوقع منها، فالبينة البيداغوجية كالإصلاح الذي شرعت فيه المنظومة التربوية منذ (2003) والوسط العلائقي غير المساند و مختلف المثبرات الاجتماعية قد تؤدي إلى ما يعرف بالضغط المهني مما يفضي مع مرور الوقت إلى الاحتراق النفسي باعتبار هذا الأخير حالة من الإنهاك الانفعالي والبدني نتيجة التعرض المستمر للضغوط. فيكون لهذا الأخير التأثير الواضح على الطاقم التربوي من أساتذة و إداريين و يحول دون أدائهم لمهامهم المسطرة و عليه تتمحور إشكالتنا حول التحقق من وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الضغط المدرك و الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط و طاقمهم الإداري في ظل ظروف العمل ومدى تأثير كل مكون من مكونات الاحتراق النفسي و ماينجم عن ذلك من سلبية في نوعية الخدمة المقدمة في المؤسسات التربوية.

## 3-الفرضيات:

### الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة الأولى على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الضغط المدرك والاحتراق النفسي لدى عينة البحث.

#### الفرضيات الجزئية:

- تنص الفرضية الجزئية الأولى على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و الإنهاك الانفعالي لدى عينة البحث.
- تنص الفرضية الجزئية الثانية على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و نقص الشعور التعاطفي لدى عينة البحث.
- تنص الفرضية الجزئية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و نقص الإنجاز الشخصي لدى عينة البحث.

#### 4-تحديد مفاهيم البحث:

#### 1.4الضغط النفسي: يحدد مفهوم الضغط النفسي على النحو التالي:

أ- اصطلاحا:

يعرفه فونتان(1995)R.fontainأنه مجموعة من الاستجابات المعرفية الوظيفية و العضوية و الحركية الصادرة عن الفرد أمام مثيرات تتجاوز قدراته في تسييره بمعنى اصدار سلوكات ملائمة. (R.fantain,1995,p41)

ب- اجرائيا:هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على مقياس الضغط النفسي المدرك (CohenJ)Williamson

#### 2.4 الاحتراق النفسي: يحدد مفهوم الاحتراق النفسي على النحو التالي:

أ- اصطلاحا: حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق ناجمة عن أعباء إضافية، تشعر الفرد أنه غير قادر على تحملها و ينعكس ذلك على الأفراد العاملين و المتعاملين معهم و على مستوى الخدمات المقدمة لهم.(الخرابشة و عريبات، 2005، ص301)

ب-اجرائيا: هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الفرد على مقياس Maslach

5-أهداف البحث: هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس من أساتذة و طاقم إداري و مدى انعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة في المؤسسة التربوية.

6-منهج البحث: تم اختيار المنهج الوصفي باعتباره طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم، و هذا ما يتناسب مع أهداف دراستنا الحالية، من حيث أنه يسمح بالكشف عن العلاقات الارتباطية بين متغيرات البحث و فهمها بطريقة موضوعية.

اسم المتوسطة	ك	%	الجنس	ك	%	الفئات العمرية	ك	%	المستوى التعليمي	ك	%
خزروني مصطفى	15	35.71	ذكر	05	11.90	30-26	10	23.81	ثانوي	14	33.33
			انثى	10	23.81	35-31	09	21.43			
صحرراوي عبد القادر	14	33.33	ذكر	06	14.29	40-36	10	23.81			
الإخوة معمري	13	30.95	انثى	08	19.05	45-41	06	14.29	جامعي	28	66.67
			ذكر	05	11.90	51-46	04	09.52			
			انثى	08	19.05	56-52	03	07.14			
المجموع	42	100	المجموع	42	100	المجموع	42	100	المجموع	42	100

### 7- عينة البحث:

تتكون من 42 مفردة من أساتذة التعليم المتوسط و أفراد الطاقم الإداري (مدير، مستشار التربية، مسير، مشرف) بثلاث متوسطات متواجدة على مستوى دائرة القليعة، تم اختيارها بطريقة قصديه نظرا لطبيعة الموضوع المراد دراسته وفق المعايير المبينة في الجدول التالي:

### 8- أدوات جمع البيانات:

- مقياس الضغط المدرك لكوهن المتكون من 14 بند.
- مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش المتكون من 22 بند.
- المقابلة.

### 9- أدوات تحليل البيانات :

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في تحليل البيانات، و المتمثلة في النسبة المئوية، المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون.

### 10- عرض النتائج ومناقشتها:

### 1.10 نتائج الفرضية العامة الأولى:

جدول رقم (02) يبين علاقة الضغط النفسي بالاحتراق النفسي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
الضغط النفسي المدرك	23.09	5.98	42	0.56	دال عند مستوى 0.01
الاحتراق النفسي	36.00	9.68			

يشير الجدول رقم (02) إلى الفرضية العامة الأولى و التي تنص أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و الاحتراق النفسي، و للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون و الذي قدر ب 0.56 و هو دال عند مستوى 0.01، و بما أن معامل الارتباط موجب فان هناك علاقة ارتباطيه قوية بين الضغط النفسي و الاحتراق النفسي، أي كلما ارتفعت درجة الضغط النفسي ارتفعت درجة الاحتراق النفسي و العكس صحيح. و عليه تتحقق الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي و الضغط النفسي.

و بناء على هذه النتيجة يمكن القول بأن الاحتراق النفسي و الذي يشير إلى الاستنفاد أو الفشل خاصة في مجال العمل حيث نجد الفرد يعمل على مستوى عال من الإجهاد حتى يأخذ الضغط و التوتر منه كل مأخذ، هذا ما أكدته دراسات عديدة من بينها دراسة عودة يوسف (1998)، جرينبرج و بارون (2004)

ومن أجل معرفة مدى تأثير كل مكون من مكونات الاحتراق النفسي على الضغط النفسي لدى موظفي المؤسسة التربوية فإنه تم طرح الفرضيات الجزئية التالية:

## 2.10 نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

### جدول رقم (03) يبين علاقة الضغط النفسي بالإرهاك الانفعالي.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
الضغط النفسي المدرك	23.09	5.98	42	0.57	دال عند مستوى 0.01
الإرهاك الانفعالي	19.40	6.81			

يشير الجدول رقم (03) إلى الفرضية الجزئية الأولى والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و الإرهاك الانفعالي، و لاختبار صحة هذه الفرضية فانه تم استخدام معامل ارتباط بيرسون حيث قدر ب 0.57 و هو دال عند مستوى دلالة 0.01، أي كلما ارتفعت درجة الضغط النفسي ارتفعت درجة الإرهاك الانفعالي و العكس صحيح و عليه تتحقق الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطيه بين الضغط النفسي و الإرهاك الانفعالي.

و بناء على هذه النتيجة يمكن القول بأن الإرهاك الانفعالي الناتج عن عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه الموظف عند ممارسته لمسؤولياته المهنية إذ أنه يصبح غير قادر على العطاء عند إحساسه بالتعب الشديد (الرشدان، 1995، ص 24) حيث أن مستوى التغيرات و التأثيرات التي يحدثها هذا المكون على مستوى الضغط النفسي قوي مقارنة بالمكونات الأخرى للاحتراق النفسي، و عليه معظم الأساتذة و الموظفين الإداريين بالمؤسسات التربوية الذين يعانون من وطأة القيود المفروضة عليهم يرتفع مستوى الضغط لديهم و يقل بذلك مستوى أدائهم مما يؤثر سلبا على نوعية الخدمة المقدمة في المؤسسة التربوية.

### 3.10 نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

جدول رقم (04) يبين علاقة الضغط النفسي و نقص الشعور التعاطفي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
الضغط النفسي المدرك	23.09	5.98	42	0.29	دال عند مستوى 0.05
نقص الشعور التعاطفي	5.34	3.34			

يشير الجدول رقم(04) إلى الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و نقص الشعور التعاطفي للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون و الذي قدر ب0.29 و هو موجب و ضعيف و دال عند مستوى 0.05. و هو منخفض مقارنة بباقي المكونات. مما يشير إلى عدم تأثير مكون نقص الشعور التعاطفي المتمثل في تبرد الشعور و عدم الإنسانية على الضغط المدرك بشكل واضح لدى عينة بحثنا و قد يعزى ذلك أن ضغط العمل الزائد لا يتولد عنه دائماً شعور سلبي ينطوي على اللامبالاة و التهكم و عدم الشعور بالقيمة الإنسانية لأفراد يعمل معهم(العلي، 2003، ص26).

### 4.10 نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

جدول رقم (05) يبين علاقة الضغط النفسي المدرك و نقص الإنجاز الشخصي.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	معامل الارتباط	الدلالة
الضغط النفسي المدرك	23.09	5.98	42	0.54	دال عند مستوى 0.01
نقص الإنجاز الشخصي	15.03	6.80			

يشير الجدول رقم(05) إلى الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و نقص الإنجاز الشخصي للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل بيرسون حيث قدر ب 0.54 و هو موجب و قوي و دال عند مستوى دلالة 0.01. مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين الضغط النفسي المدرك و نقص الإنجاز الشخصي أي كلما زاد نقص الإنجاز لدى الأستاذ زاد الضغط النفسي لديه. و العكس صحيح.

و بالتالي تتحقق الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي المدرك و نقص الإنجاز الشخصي.

و بناء على هذه النتيجة يمكن القول بأن تدني الشعور بالسعادة و الرضا بالعمل يؤدي إلى تقييم الموظف لذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله و تقديمه للخدمة (حرتاوي، 1991، ص13).

### الاستنتاج العام:

تبين نتائج هذه الدراسة أن أفراد العينة حصلوا على درجات عالية من الاحتراق النفسي كما تحصلنا على درجات عالية لكل من بعد الإجهاد الانفعالي، نقص الإنجاز الشخصي، و درجة متوسطة لبعث تدني الشعور التعاطفي، و يرجع ذلك إلى ظروف العمل الضاغطة التي تتطلب الاستعداد الدائم والتحضير النفسي والعقلي لأداء المهام كل يوم.

ومنه نستنتج أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لأسباب تتعلق بمحيط العمل وأخرى بشخصية الفرد.

### خاتمة:

نظرا للأهمية التي يتمتع بها قطاع التربية والمكانة الهامة التي تحتلها المؤسسات التعليمية في الجزائر أردنا من خلال الدراسة الحالية الكشف و تفسير بعض عوامل رداءة الخدمات داخل المؤسسة التربوية والسلوكات غير الإنسانية في أحيان أخرى و التي غالبا ما تعزى إلى الضغوط المهنية التي تتسبب في ظهور الاحتراق النفسي لدى الموظف. وبتحليل نتائج المقاييس المطبقة توصلنا أن لطبيعة المهنة تأثير في ظهور الاحتراق. و ما يمكن تقديمه كتوصيات هو ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الإصلاح التربوي الجديد وآثاره على السير المهني للأستاذ و اكساب العاملين في المجال التربوي المهارات اللازمة لتحسين نوع الخدمة المقدمة. كما تتطلب مهنة الأستاذ التشجيع المعنوي و المادي حتى يكون في مستوى الرسالة التربوية و أعبائها و مخاطرها النفسية و البدنية.

### قائمة المراجع:

#### المراجع باللغة العربية:

- 1- جرينبرج جيرالد، و بارون روبرت(2004): تعريب رفاعي و بسيوني إسماعيل، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض.
- 2- حنان عبد الرحيم الأحمد(2006): ضغوط العمل لدى الأطباء، معهد الإدارة العامة، القاهرة.
- 3- عباس بله محمد أحمد(2006): مبادئ الإدارة المدرسية، مكتبة الرشد، ط1، الرياض.
- 4- علي عسكر(2005): الأسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل، دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، الكويت.
- رسائل الماجستير و الدكتوراه:
- 5- العلي مهند(2003): مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.



- 6- حرتاوي هند(1991): مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- 7- شتوني جلوي نسيمة (2003): الإنهاك المهني عند الممرضين و استراتيجيات المقاومة المستخدمة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.2
- 8- عودة يوسف(1998): ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بالصفة الغربية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- المجلات:
- 9- الخرابشة و عربيات أحمد(2005): الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية و الاجتماعية، مجلد17، العدد2.
- 10- الرشدان (1995): بعض سمات الشخصية و الجنس و مدة الخبرة و أثرها على درجة الاحتراق للمعلمين، مجلة الدراسات النفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، المجلد5، العدد6.
- 11- عبد المحسن فهد السيف(2005): محددات الإعياء المهني بين الجنسين، مجلة الإدارة العامة، مجلد3، العدد4، الرياض.
- 12- علي عسكر(2003): ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 13- Caton D, Grossniskle, W, Cope, LongT, et Mitchel, D(1998), Burnout stress among employees on stat instilution for mentallyretarded persons American Journal of Mental Retardation.
- 14- DavidL.Turnispeed(): An analysis of the influence of workenvironment variables and moderators on the burn out syndrome. Journal of applied social psychology,
- 15- Maslach. & Jackson, S(1981) : The measurmentofexperienced burnout journal of occupationalbehavior.