الاحتراق النفسي لدى الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة
(مركز الأبيار نموذجا)

عقيلة عيسو* **نائلة خرباشي**
مخبر الطفولة ما قبل التمدرس، جامعة البليدة (2)، الجزائر

استلم بتاريخ: 26-07-2017 تمت مراجعته بتاريخ: 20-02-2018 نشر بتاريخ: 01-03-2018

الملخص:

تتناول الدراسة "الاحتراق النفسي لدى الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة"، وتكمن أهميتها في محاولة تشخيص متلازمة مرضية ناتجة عن عوامل نفسية–اجتماعية ومهنية... ويكمن الهدف في تحديد مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده: الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز. اُختيرت 40 أمًّا بديلة بطريقة قصدية، وطبق عليهن مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وتوصلنا من خلال النتائج إلى أن الأمهات البديلات تعاني من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي وخاصة فيما يتعلق ببعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز، كما وجدت فروق بين فئات المتغيرات المستقلة التالية: السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية في بعد تبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز على مستوى التكرار والشدة لدى الأمهات البديلات

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي؛ تبلد المشاعر؛ الإجهاد الانفعالي؛ نقص الشعور بالإنجاز؛ الأم البديلة؛ الطفولة المسعفة.

Psychological Burnout of the Alternative Mother in Assisted Childhood centers
Field study in the Center for assisted Childhood, Al-Biar

Akila AISSOU* **Naila KHARACHI**
Blida (2) University, Algeria

Abstract

The study investigates the “Psychological Burnout of the alternative mother in the centers of assisted childhood”. The importance of this study is to try to diagnosis a morbidity syndrome resulting from several psychosocial and occupational factors; the MASLASH test was applied to 40 alternative mothers in a deliberate manner.

We found that mothers suffer from high degrees in the test, especially in Emotional stress and Lack of sense of accomplishment. and there are statistically significant differences in the scores of the scale related to age, professional experience, and educational level.

Keywords: Psychological Burnout; Emotional overload; Emotional stress; Lack of sense of accomplishment; Alternative mother; Assisted childhood.

* **E. Mail** *:* *aissou.akila@gmail.com*

مقدمـــة:

تعتبر مهنة الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة من المهن القائمة على التدخل المباشر في حياة الفرد لتحقيق أهداف معينة، فهي تقوم بأدوار عديدة تتطلب مهارات فنية مختلفة يصعب تحديدها فمهمتها تنشئة الأطفال المحرومين تنشئة اجتماعية مرتبطة بقيم وتقاليد المجتمع الذي يعيشون فيه، وهي المسؤولة عن كل ما يتلقاه الطفل، وهذا يتطلب أن تكون لديها القدرة على تحليل سلوكه والإلمام بطرق التواصل معه، كما تتكفل بتلبية حاجاته الأساسية المختلفة كحاجات العضوية والجسدية من أكل ولبس وشرب ونظافة ونوم وراحة، والنفسية كتحقيق الأمن والاستقرار والرعاية التربوية التي توفرها له منذ الميلاد إلى سن السادسة.

ولأن طبيعة هؤلاء الأطفال الضعيفة والعاجزة تستلزم الكثير من المتطلبات، فإن الأمهات البديلات يبذلن كل جهودهن لمنحهم الحب والعناية بهدف ضمان نمو سليم من دون الشعور المستمر بالنبذ والحرمان جراء التخلي عنهم، كما أنهن يسعين لتقريب نظام التكفل البيداغوجي التربوي المؤسساتي إلى نظام التنشئة الاجتماعية ضمن الأسرة من خلال حمايتهم ورعايتهم وتربيتهم كأطفال أسوياء –نسبيا– ومستقلين ذاتيا يمتلكون القدرة على الاندماج في المجتمع بشكل طبيعي، وهذا يتطلب الكثير من الطاقة النفسية والقدرات العقلية والجهود البدنية التي عليهن تسخيرها لخدمة الأطفال المسعفين.

غير أن الاستمرار في هذه المهنة الشاقة التي تستلزم العمل الوجداني أكثر من غيرها والتعرض للظروف المهنية القاسية لا تخدم مصالح الأمهات البديلات أو تحد من طموحاتهن وتقلل فعالياتهن الإنتاجية.

ومع تواصل الضغوط المهنية وزيادة الصراعات الداخلية قد تسوء صحتهن النفسية ويتعرضن للاحتراق النفسي كنتيجة نهائية للعجز عن التعامل مع الضغوط النفسية والمهنية، وتعرف هذه الحالة "بالإرهاق المزمن واستنفاذ القوة والنشاط" (عوض،2007، 13). وتظهر في المهن الإنسانية الخدماتية أين يشعر الفرد بأنه يستنزف طاقته النفسية والعقلية والجسدية إلى درجة الإنهاك المزمن والشعور بقلة الإنجاز وانعدام الدافعية للعمل، وهو ما يؤثر على صحته فيجعله معرضا للاضطرابات السيكوسوماتية.

الإشكالية:

الطفولة هي أكثر المراحل النمائية عجزا في حياة الفرد كونه يمر بأول مراحل التكوين، ولا تتطور وظائفه النفسية–الجسدية إلا بوجود دعامة قوية وسليمة من الحب والحنان والشعور بالأمان لينمو ويصبح ناضجا، مما يجعله في تبعية للمحيطين به، من هذا المنطلق تتولد تدريجيا علاقة ترابطية تتكون شيئا فشيئا بينه وبين محيطه العائلي، وعدم قدرة الطفل على تلبية حاجاته بمفرده تجعله مركز اهتمام العائلة خاصة الأم التي يرتبط بها بشكل وثيق، بالتالي شخصيته ومستقبله متعلق بمدى قدرة هذه الأم على توفير محيط محفز يساعده على تحقيق الكثير من المكتسبات للوصول إلى مستويات نضج

عالية، ويحقق له الاستقلالية وبناء كيان اجتماعي خاص به، وإشباع حاجات الطفل في المراحل الأولية يجعل منه فردا متزنا، وهو ما أطلق عليه Erickson (1965) في نظريته النفسية الاجتماعية مبدأ الثقة وعدم الإشباع سيعرضه لاعتلال في الصحة العامة واضطرابات نفسية متولدة عن الحرمان الأمومي ويطلق عليه إريكسون مبدأ اللاثقة، وكما تقول (ميموني، 2001، 165) "حسب ضخامة الحرمان تكون ضخامة الاضطراب"، وهذه هي الحال بالنسبة للأطفال المسعفين الذين حرموا من عناية الأم بسبب التخلي المبكر عنهم أو فقدانها من بعد التعلق بها، ومن أجل تجنب الوصول إلى هذه الحال فإن وجود متكفل بديل عن الأم في حياة الطفل أمر ضروري لحياته، وهو ما سعت إليه الدولة من خلال فتح دور للطفولة المسعفة مع تخصيص أمهات بديلات ومربيات لخدمة ورعاية هذه الفئة من المجتمع لتنشئتهم جسديا ونفسيا وعقليا.

من هنا تظهر أهمية دور الأم البديلة في توفير الرعاية والحب للأطفال المحرومين من كل ما قد توفره الأسرة من اهتمام وعناية، وهو ما يستوجب عليهن تسخير جهودهن والعمل بتفان لتجنب أي نقص أو حدث قد يجرح نرجسيتهم أو يضعف تقديرهم للذات ما يستدعي منهن توظيف كل طاقتهن لتحقيق أهداف مراكز الطفولة المسعفة والتي شعارها "التكفل المناسب بالطفل المسعف".

غير أن هذا العمل النبيل لا يخلو من الصعوبة، فتربية الأطفال المسعفين في مؤسسة حكومية ذات نظام حريص على أمن وصحة المقيمين بها يجعل جو العمل مشحون بالكثير من الضغوط، خاصة إذا كانت قوانينها تحد من صلاحيتهن وتُلزم عليهن حمايتهم كأولوية تسبق كل المهام الأخرى وهو ما جعلها تخرج عن طابعها التربوي إلى الحراسة، وعدم قدرة هؤلاء العاملات على مقاومة مصادر الضغوط بسبب ضعف آليتهن الدفاعية يمكن أن يعرضهن للإنهاك النفسي والمرض السيكوسوماتي خاصة إذا كانت متطلبات عملهن تفوق طاقاتهن. وقد أشار Sizlagy et Wallace (1987) بأنه "حينما يتجاوز الضغط المستويات العادية أو المألوفة تظهر ردود فعل سلوكية عديدة تشمل القلق والنزعة العدوانية واللامبالاة والملل والاكتئاب والإرهاق، أو ردود فعل عضوية مثل التعرق وجفاف الفم والرعشان أو عواقب أكثر خطورة مثل ارتفاع ضغط الدم وسرعة نبضات القلب. ولقد توصلت بعض الدراسات إلى أن العاملين في المهن الإنسانية ذات الطابع الخدماتي الاجتماعي كالطب والتربية والتعليم هم أكثر عرضة للضغوطات، والتي بتكرارها قد توقعهم في متلازمة الاحتراق النفسي والذي تعرفه (الحايك، 2000، 21) على أنه: "حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضى الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي بصفة عامة والسلوك التربوي التعليمي بصفة خاصة، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها بسبب أعباء العمل، يؤدي به إلى استنزاف طاقاته وجهوده مما تنحدر به إلى مستوى أداء غير مقبول". ولقد عالجت دراسة السرطاوي (1997) الموضوع على عينة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة في مدينة الرياض، وخلصت إلى أن ضغوط العمل من أكثر العوامل المسببة للاحتراق النفسي، كما أن فئة العاملين مع الاعاقات العقلية يتعرضون للإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى ودالة مقارنة ببقية العاملين مع الإعاقات

الأخرى. (العياصرة، 2008، 127)، وهكذا فإن ضغوط العمل المتمثلة في ضعف التعزيز إلى جانب صعوبة التحكم في مسببات الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون تؤدي بهم للاحتراق النفسي بصفة عامة وخصوصا الذين يتعاملون مع الفئات الخاصة، ولأن الأم البديلة تتواجد في محيط عمل مشحون بالضغوط المهنية والمتمثلة في تدني مستوى الدخل وقلة التحفيزات الخارجية ونظرة المجتمع إلى فئة الأطفال المسعفين، بالإضافة إلى خصوصية الطفل المسعف والتي بينت نتائج دراسات سابقة مثل دراسة Burlingham et A. Freud أنه يعاني العديد من المشكلات النفسية كالحرمان العاطفي والمشكلات السلوكية كالعدوانية، وهو ما يجعلها عرضة للضغوط النفسية، ما يدعونا إلى طرح التساؤلات الآتية:

-هل تعاني الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة من الاحتراق النفسي؟

وبناء على ذلك:

- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **تبلد المشاعر** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **نقص الشعور بالإنجاز** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **الإجهاد الانفعالي** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي؟

فرضيات الدراسة:

- ✓ تعاني الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة من مستويات مرتفعة في احتراق نفسي.

وعليه فإنه:

- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **تبلد المشاعر** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **نقص الشعور بالإنجاز** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **الإجهاد الانفعالي** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- ✓ الكشف عن الخبرات النفسية التي تتعرض لها الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة وأثرها على ظهور أعراض الاحتراق النفسي لديها.
- ✓ البحث عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي للأم البديلة.

أهمية الدراسة:

- محاولة تشخيص متلازمة مرضية ناتجة عن عدة عوامل نفسية واجتماعية ومهنية علائقية ضاغطة في وسط مهني حساس، بالكشف عن أسبابها والتعريف بأعراضها.
- التوعية بأخطار الاحتراق النفسي على الصحة النفسية والتوازن السوي للذات من خلال لفت الانتباه إلى مختلف الأمراض السيكوسوماتية والاضطرابات النفسية الانسحابية، والصراعات الاجتماعية التي تؤثر وتتأثر بها بغية تشخيصها مبكرا، ولما لا الوقاية منها قبل حدوثها في الوسط المهني.
- تعريف المربيات بأهمية أدوارهن من الناحية النفسية العيادية، وتثمين جهودهن في رعاية الأطفال المسعفين، وتزويدهن بأحسن الأساليب التكيفية المناسبة للتعامل مع الضغوط المهنية ومواجهة صراعاتهن الداخلية دونما تأثير سلبي عليهن وعلى الأطفال.

حدود الدراسة:

1- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في مركز الطفولة المسعفة بالأبيار –ولاية الجزائر العاصمة–.

2- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال سنة 2016.

3- الحدود البشرية: أمهات بديلات يعملن بمركز الطفولة المسعفة.

تحديد المفاهيم:

1- **الاحتراق النفسي:** هو "حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة". (السمادوني، 1990، 833)

التعريف الإجرائي: حالة سلوكية تتسم بإرهاق جسدي وفكري وانفعالي تتصف بها الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة، ويمكن قياسه من خلال درجة الأمهات البديلات على مقياس (ماسلاش).

مستويات الاحتراق النفسي: هي الدرجة التي تحصل عليها الأمهات البديلات على تكرار الأبعاد الثلاثة في مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي والمستخدم في هذه الدراسة، وهذه الأبعاد هي:

– **تبلد المشاعر:** شعور سلبي لدى الأم البديلة نحو الأطفال والزملاء، وعدم الإحساس بقيمة الآخرين، ويقاس بثلاث درجات أيضا هي: (عالي – متوسط – منخفض).

– **تدني الشعور بالإنجاز:** حيث يكون تقييم المربيات لأنفسهن بطريقة سلبية خاصة في مجال علاقتهن بالأطفال، ويقاس على نفس المقياس بثلاث درجات والمتمثلة في: (عال – متوسط – منخفض).

– **الإجهاد الانفعالي:** هو إرهاق نفسي إلى مستوى تعجز فيه الأم البديلة عن العطاء، ويقاس على مقياس (ماسلاش) للاحتراق النفسي بثلاث درجات: (عال – متوسط – منخفض).

2- الأمومة: اعتبر (جون ديوي) الأمومة هي الحياة، كما تعرف بالعمل المنسق المقصود الهادف إلى نقل المعرفة وخلق القابليات وتكوين الإنسان والسعي به في طريق الكمال من جميع النواحي وعلى مدى الحياة (همشري، 2007، 19).

التعريف الإجرائي: في هذه الدراسة هي المربية أو الحاضنة لأطفال الدولة، تسعى إلى رعاية الأطفال وحمايتهم وتوفير جميع المتطلبات، وبصفة عامة إلى أنسنة الطفل الصغير وإدماجه في عالم الكبار عن طريق التنشئة الاجتماعية له ونقل عادات وتقاليد وقوانين المجتمع واستدخالها في ذاته، فيكتسبها ويتعامل بها ويورثها للآخرين، غير أنها في مؤسسات الدولة تعني التكفل والرعاية المادية والمعنوية بأيتام الدولة بهدف حمايتهم وإدماجهم في عائلات كفيلة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

تعريف الأم البديلة:

هي أهم ركن في العملية التربوية الخاصة بالمؤسسات الإيوائية، وتعتبر مهنتها غاية في الحساسية ولذلك فهي تحتاج إلى خصائص شخصية وتدريب وتأهيل دقيق، إذ أنها تساهم في بناء القاعدة النفسية والمعرفية الأساسية للطفل. [...]، لذلك فإن رعايته في تلك المرحلة لها أهمية كبيرة ومن هنا تبرز أهمية هذه المهنة (كاظم، 2013، 45).

فالدور الذي تقوم به الأم البديلة لا يكاد يضاهيه أي دور لأي مختص أو مهني في أي مجال من مجالات الحياة لأنها تتعامل مع فئة خاصة تحتاج إلى حرص وعناية خاصة، لهذا فلا بد أن تكون قادرة على التعامل مع الجميع من أجل الوصول إلى مخرجات تربوية وتعليمية يرضى عنها المجتمع الذي أسند إليها هذا العمل النبيل. (الهنداوي، 2002، 147)

وظائف الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة

إن أهم دور للأم البديلة في دور الطفولة المسعفة هو التربية، أي قيامها بتكوين وتنشئة أفراد صالحين ذوي أخلاق حسنة وخبرات مختلفة متنوعة تمكنهم من التعامل مع الأحداث المتغيرة والمواقف الجديدة بكل مرونة ومسؤولية، وتسهل عليهم التوافق مع ذاتهم ومجتمعهم كما تساعدهم على التعرف والتفتح على المجتمعات الأخرى والاحتكاك بها مع الحفاظ على خصوصيتهم، إلى جانب نقل التراث الثقافي والديني والاجتماعي والإنساني بصفة عامة من جيل إلى آخر (رمضان، 1994، 201).

إذن تربية طفل متخلى عنه شيء بالغ الأهمية، فبداية من إيواؤه وحمايته ثم إشباع حاجاته وتكوينه فهذا يعيده للحياة بعدما كان عرضة للموت والمرض والانحراف وكل أخطار العالم

الخارجي، فتربيته وتوفير الحب والحماية سيجعله ينمو بشكل عادي، وعلى الرغم من غياب الأم والأسرة، إلا أن وجود فرص تعلق جديدة تجعله يشعر أن هناك صلة بينه وبين محيطه الاجتماعي، أي أنه يُحَب ويُحِب الآخر (ميموني، 2011، 183).

متطلبات التربية في مراكز الطفولة المسعفة

للتربية في مراكز الطفولة المسعفة متطلبات أكثر مما هي عليه في بيت العائلة المتوفرة على أسرة متحدة وكاملة [...]، والذين [أفراد الأسرة] يسهمون كل حسب دوره في تربية الطفل الصغير وتنشئته فينمو ويتطور من كل الجوانب بشكل عادي، في حين تغيب في هذه المراكز كل هذه العلاقات والشخصيات ما يستلزم من الأمهات البديلات بذل جهود إضافية لتعويض كل ما يمكن للعائلة أن تقدمه للطفل[...] (عبد الباقي، 2001، 78).

فللأم البديلة الكثير من المسؤوليات اتجاه الأطفال المحرومين يستوجب التقيد بها، كالخبرة والتعاون الدائم والفعال مع كل أفراد الفريق البيداغوجي وخاصة الأخصائيين النفسيين الذين يعرّفون المربيات بأهم خصائص وحاجات هذه الفئة، ويساعدونهم على إيجاد أنجع الطرق التربوية اللازمة للتعامل مع هؤلاء الأطفال دون أن تكون هناك آثار سلبية عليهم.

الصعوبات التي تواجهها الأم البديلة

تعتري تربية طفل مسعف في مؤسسة إدارية حكومية الكثير من الصعوبات والعراقيل ذات المصادر المختلفة منها ما يتعلق بطبيعة هاته الفئة، ومنها ما هو عائد إلى شخصية الأمهات البديلات وطباعهن إضافة إلى نظام المؤسسة ومختلف الظروف المهنية المحيطة بهذه العملية.

وفيما يخص الصعوبات التي تعاني منها الأمهات البديلات مع الأطفال نجد كثرة مطالبهم وحاجاتهم النمائية منها والنفسية والمادية والاجتماعية، وذلك لأنهم أطفال محرومون من كل شيء وهذا يطرح صعوبات من حيث ماذا يجب أن تفعل حتى تشبع حرمانه؟ وما هي أنسب المناهج التربوية الناجعة لإتباعها معه كي تحقق الأهداف المرجوة؟ وكيف لها أن تعيد الثقة والأمان في نفسه بعدما تخلى عنه والداه؟ أي أقرب الناس وأكثرهم قدرة على منحه الحماية والأمان، إلى جانب الصعوبات المتعلقة بحياته النفسية الخاصة (القماح، 1983، 187)، وهو ما يؤدي إلى إرهاق المربيات، وما يزيد من صعوبة المهمة هو نظرة المجتمع للأطفال غير الشرعيين الذي يؤثر في نفوسهن من خلال رفضه لهم لأنهم يهددون تماسكه وعاداته وثقافته [...]، بالإضافة إلى أن خبرة الأمهات البديلات وعدم وجود تكوين متخصص ومكيف لهن حسب طبيعة الفئة المحرومة التي يعملن معها، كذلك عدم خضوعهن لبرامج إرشادية أو علاجية نفسية ومهنية تزودهن بالمعلومات اللازمة حول طبيعة عملهن وتهيؤهن بالأساليب العلمية المناسبة للتعامل مع الجماعة، دفع إلى تضاعف العراقيل المهنية التي تسبب لهن ضغوطا تخل براحتهن النفسية، خاصة إذا كانت ظروفهن المهنية غير مشجعة كضُعف الراتب الشهري وعملهن في فترات الأعياد والعطل، وعدم تلقيهن التحفيز المادي والمعنوي الذي يمكن أن يحسن فعالياتهن ويقوي دافعيتهن (عزام وآخرون، 2000، 45).

الاحتراق النفسي:

1-**مفهوم الاحتراق النفسي:** يعد مفهوم الاحتراق النفسي Psychological Burnout من المفاهيم الحديثة نسبيا ويعتبر Freudenberger أول من استخدم هذا المصطلح للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية، والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة (Freudenberger, 1974,172)، إلا أن هذه الظاهرة قد أُخذت بعين الاعتبار منذ سنة 1959 في فرنسا من طرف الطبيب العقلي Claude Veil الذي لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بمختلف المهن والتي لم تصنف مونوغرافيا (Hollet, 2006, 32)، وقد صار هذا المفهوم واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد بينت Maslach عام 1979 أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب بكثرة أصحاب المهن الاجتماعية والإنسانية فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب (داوني وآخرون 1989، 115).

وبالرغم من تعدد التعاريف حول مفهوم الاحتراق النفسي إلا أن هناك اتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام، حيث يعرفه Taylor "بأنه عبارة عن إرهاق واستنفاد القوة والنشاط لدى الفرد. (Taylor, 1986, 109)

ويمثل الاحتراق النفسي حسب Lazarus et Folkman (1984) المرحلة النهائية لعجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، إذ يعكس حالة من الإنهاك تحدث كنتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما يفوق طاقتهم وقدراتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر (حرتاوي، 1991، 58) كما أشار Kyriacou (1987) "إلى أنه عبارة عن مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة مما يستنفذ لديه تدريجيا الرضا الوظيفي والحماس، وتزايد شعور الفرد بأنه لا يلقى من التقدير المادي والمعنوي ما يتناسب مع الجهد المبذول من قبله"(Kyriacou, 1987, 27 ورد في: الفاعوري، 1990، 62)

من جهة أخرى، يعتبره كل من schwager & schmitz & Tang (2000) "كحالة من الإنهاك والاستنزاف والتعب الشديدين نتيجة لضغط نفسي داخل الذات ضمن مهن خدماتية إنسانية، إذ يتصل الاحتراق النفسي اتصالا مباشراً بمشاعر وأحاسيس الأفراد الذين تقتضي مهنتهم التعرض المستمر والدائم لمواقف مجتمعية مشحونة بمشاعر وجدانية.(schwager & all, 2000, 478-495 ورد في: السيف، 2000، 678).

وقد أوضحت Maslach (1991) بأن الاحتراق النفسي يشير "إلى فقدان الاهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلانه يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين (Maslach, 1991, 123).

من خلال عرض التعريفات السابقة، يمكن القول بأن مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى خبرة نفسية سلبية تعتري الفرد وتسبب له الكثير من المشكلات، إذ يعايش مجموعة من الآثار السلبية كالتعب والإجهاد والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين وعدم الرضا عن العمل، فالإنهاك المهني عبارة

عن سيرورة، يظهر في البداية على شكل ضغط مهني شديد ومتواصل ولا يخفف بواسطة الوسائل العادية لحل المشكل، حيث نلاحظ اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية والمتطلبات الخارجية، مما يجعل الشخص في حالة غضب أثناء أدائه لعمله ويعبر عن شعوره بطريقة عنيفة وهائجة، ويتكون هذا المفهوم من ثلاث مكونات هي: الإنهاك العقلي والانفعالي والجسمي، والتي تنشأ نتيجة التعرض المستمر للضغوط.

2- أسباب الاحتراق النفسي

تعد الأسباب الشخصية من بين أهم أسباب الاحتراق النفسي، حيث أن "الإنسان الأكثر انتماء والتزاما بعمله وإخلاصا له هو الشخص الأكثر احتمالية للتعرض للاحتراق النفسي من غيره" (عودة 1991، 60) ليس هذا وحسب، "فحينما يزداد اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية سوف يترتب عليه عبء وظيفي يؤدي بدوره إلى انخفاض مستوى الخدمات المقدمة إلى ما دون مستوى توقعات المجتمع، فيسبب ذلك شعورا بالإحباط لدى الفرد مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي" (انجي 1999، 39)، كما "ويؤثر الجانب الوظيفي سلبا أو إيجابا في الأداء الوظيفي كون الوظيفة تؤدي دورا مهما في حياة الفرد، حيث تعمل على تلبية حاجاته الأساسية من مسكن وطعام ورعاية صحية، فضلا عن أثرها في تكوين شخصيته وشعوره بالتقدير والاحترام والاستقلالية، فإذا كانت هذه المهنة تفتقر للإثارة وتتسم بالرتابة والتكرار فسيؤدي ذلك إلى الاحتراق النفسي، ومنه فإن فشل الموظف في تحقيق حاجاته الشخصية المتوقعة من الوظيفة سيشعره بعدم الرضا الوظيفي والضغط المؤدي في النهاية إلى الاحتراق النفسي" (الطحاينة، 1995، 120).

3- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

3-1- النظرية السلوكية: هذه النظرية تتعامل مع السلوك على أنه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة، وعليه حسب اعتقاد Skinner (1978) فإن العناية ببيئة الشخص وسلوكه ستؤدي إلى أن تعتني حالة الشخص الداخلية بنفسها وبشكل تلقائي، ولم تغفل هذه النظرية حقيقة المشاعر والإدراك والأحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد، بل تعترف بوجودها، وهي التي تضبط السلوك وتتحكم به وتتأثر في الوقت نفسه بالظروف البيئية وأنها نتائج وليست أسبابا لها، وعليه يمكن أن نعزو الاختلاف في الإدراكات إلى الاختلاف في الخبرات.

إذن نستنتج أن عملية الاحتراق النفسي ناتجة عن عوامل بيئية، وأنه يمكن التحكم بها بالدرجة التي نستطيع فيها التحكم بالظروف البيئية المحيطة (رحال، 2009، 66).

3-2- النظرية المعرفية: عن جرادي(2006) يرى "الفرحاتي (2005) أن نظرية التكيف المعرفي تؤكد بأن عدم استسلام الفرد للأحداث واعتقاده بقدرته على استيعابها، تشكلها أوهام معرفية تتدرج تحت ثلاث متغيرات هي: تقدير الذات والتحكم المدرك ومستوى التفاؤلية، تشكل هذه المتغيرات لدى الأفراد أساليب مواجهة فعالة مع الأحداث تحصنهم ضد تعلم سلوك العجز (أبو حطب، 2005، 98)، كما يرى (لازاروس وفولكمان، 1984) من خلال مقاربتهما المعرفية للضغط أن الفرد يركز على التقييم الذهني

للمواقف البيئية الضاغطة، أي الكيفية التي يدرك بها الموقف الذي يتعرض له، كما يتأثر إصدار الحكم بالخبرات السابقة في حياته (هيجان، 1998، 112).

نستخلص مما سبق أن هذه النظرية تعتمد على العلاقة التبادلية المستمرة بين الفرد والمحيط، وبناء على ذلك فهي تركز على التقدير المعرفي والمواجهة، أي أن السلوك الإنساني لا يتحدد بموقف مباشر يحدث فيه السلوك وإنما التقييم عامل يتوسط الموقف والسلوك، أي أن الاحتراق النفسي لا يتعلق بشدة وحدة الموقف بقدر ما يتعلق بإدراك الفرد لذلك الموقف.

3-3- نظرية التحليل النفسي: عن جرادي (2006) أشار Muray للضغط النفسي على أن الإنسان قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة للديناميكية النفسية التي تحدث في داخله وتعتبر الحاجة من محددات السلوك والضغط، وهي من القوى التي تعترض هذا السلوك، وتتم عملية الربط بينهما من خلال تفاعل دينامي (شحاتة، 2000، 98)، وقد تناول Muray مفهوم الحاجة مكان الغرائز عند فرويد، وميز بين نوعين من الضغوط:

- ✓ ضغط بيتا (Beta Stress): يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
- ✓ ضغط ألفا (Alpha Stress): يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع. ويرى Muray أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، لأن تلك الضغوط تعبر عن حقيقة إدراكه ووجهة نظره الذاتية عكس النوع الثاني الذي هو خارج إرادته.

ومن هنا نستخلص أن الضغط النفسي حسب Muray ينشأ من وجود الحاجة لدى الإنسان والتي تعبر عن حالة النقص والافتقار النفسي والجسدي التي لم تلق الإشباع بعد، فتصبح عاملا مهددا للفرد حتى يتم إشباعها.

4- أعراض الاحتراق النفسي

ترى دراسة Gautier (2003) أن أعراض الاحتراق النفسي غالبا ما توافق أعراضا كالاكتئاب، فتناذر الاحتراق النفسي ما هو إلا رد فعل اكتئابي أمام وضعية ما، ويميزه:

- ✓ استنفاذ الذخيرة الطاقوية مما يؤدي إلى الشكاوي الجسدية كالتعب والصداع وآلام المعدة ... الخ، أما الإنهاك الانفعالي فيتجلى في الاكتئاب.
- ✓ غالبا ما يتبنى المهني المصاب بهذا التناذر مواقف تهكمية وغير اجتماعية اتجاه زملائه، فهو يميل إلى العزلة والحد من الاتصالات الاجتماعية.
- ✓ الشعور بعدم الرضا عن المهنة، مما يؤدي إلى انخفاض تقدير الذات وإلى مواقف التشاؤم.

ويرى كل من Pins, Kafry & Aronston (1981) أن تناذر الاحتراق النفسي هو استجابة للضغط وتمثل هذه الأخيرة ترتيب لأربعة أعراض هي:

- ✓ تعب انفعالي وجسدي وعقلي.
- ✓ نقص الحماس في العمل وفي الحياة العامة.

- ✓ انخفاض في تقدير الذات وإنكار الحياة الشخصية.
- ✓ يبرز مظهره الفردي في شكل تجربة انفعالية سلبية مزمنة ومستمرة.
- ✓ الذاتية، كونه لم يعد قادرا على التعاطف، ومنه تتبع المواقف السلبية وحتى التهكمية اتجاه الغير الزملاء، من هم بحاجة إلى المساعدة.
- ✓ انخفاض الإنجاز الشخصي في العمل بسبب عجز حقيقي على التركيز والشعور بالذنب أمام عدم الكفاية (حاتم، 2005، 92).
- ✓ شكاوي عصبية نفسية: خوف من الضوء وفقدان مجال الرؤية ونسيان وضعف في التركيز والتفكير وقابلية للإثارة وحالة تشتت وضياع...إلخ.
- ✓ تشنجات معوية (رضوان، 2007، 120).

إذن الاحتراق النفسي ظاهرة متعددة الأبعاد وتشتمل على العناصر السلوكية والجسدية والعلائقية وعليه فإن أعراضه متنوعة وعديدة.

5- أبعاد الاحتراق النفسي

يعتبر التعريف الذي قدمته Maslach et Jackson (1981) التعريف الأكثر تداولا للاحتراق النفسي بالاستناد إلى أبعاده الثلاثة المختلفة والتي تتمثل فيما يلي:

5-1- الإنهاك الانفعالي: ويتعلق باستنفاد الموارد الانفعالية لدى الفرد، وهو يختلف عن الإنهاك الجسدي أو التعب الذهني بحيث أنه مؤشر من مؤشرات عجز الفرد على مواجهة المتطلبات الانفعالية للعمل نظرا لعدم كفاية الموارد الفردية في تلبية متطلبات المهنة (Pezet, 2003, 61)

ويعتبر الإنهاك الانفعالي البعد المركزي للاحتراق النفسي، لكن وجوده لوحده غير كاف لوصف أعراض الظاهرة، ولقد أوردت Maslach بأنه ليس تجربة عابرة وإنما تجربة تدفع بالفرد إلى أخذ مسافة انفعالية ومعرفية تبعده عن العمل الذي يزاوله.

ويعد Schutte et Al (2000) "الإنهاك الانفعالي كسمة لتناذر الاحتراق النفسي، والذي يشير إلى استنزاف الموارد الانفعالية للفرد (Schutte et Al, 2000, 53-66)، وكنتيجة لذلك يشعر الفرد باستنفاذ الموارد الانفعالية وافتقاده لمصادر التزويد بالطاقة ما يؤدي به إلى اتخاذ مسافة بينه وبين من هم في حاجة إلى خدماته (Stanton et Iso Ahola, 1998, 21-28).

5-2- تبلد المشاعر: يشير تبلد المشاعر إلى محاولة ترك مسافة بين العامل والعملاء بحيث أن تلبية متطلباتهم يصبح أكثر سهولة إذا ما تم اعتبارهم كأشياء، أي عناصر إنسانية في ميدان العمل (مقابلة، 1996، 22).

ويعبر تبلد المشاعر عن تطور المواقف السلبية اتجاه الآخرين من خلال مظاهر اللامبالاة والبلادة والبرودة وأخذ مسافة تجاه الأفراد محل المساعدة، كما يدل على عدم الموازنة في التوفيق بين المتطلبات الانفعالية للعمل وقدرات الفرد وإمكانياته بالرغم من أن الأحاسيس الإنسانية تعد جوهر هذه المتطلبات (Pezet, 2003, 64)

وينطوي تبلد المشاعر على اتجاهات سلبية حيادية منفصلة ومفرطة تجاه الآخرين، مصحوبة ببناء الفرد لاعتقادات وضيعة عن العملاء ينجم عنها تطوير لمشاعر السخرية والإهمال والقسوة وعدم الاحترام (Taris et Al, 1999, 223-237)

5-3- الشعور بالنقص في الانجاز المهني: يعبـــر الشعور بالنقص في الإنجاز المهني أو الفعالية المهنية عن عدم القدرة على البذل النفسي وعدم الشعور بفعالية الجهد المبذول، وبالتالي خفض الطاقة المسخرة لإنجاز العمل وحل المشكلات الوظيفية التي يتلقاها الممرض في محيط عمله، إضافة إلى ميله إلى تقييم نفسه بصورة سلبية ترجح شعوره بانعدام الفاعلية أمام المستفيدين من خدماته (شهاب، 2001 49)، فغالبا ما يعود الشعور بالنقص في الإنجاز المهني إلى تقييم الفرد لذاته بصورة سلبية على أنه ليس في المستوى المطلوب لأداء مهامه المهنية بالكفاءة المنشودة (Pezet , 2003, 61).

الدراسات السابقة:

- **دراسة Fliding et Gel (1965):** وكانت حول "ضغوط مهنة التدريس والاحتراق النفسي لدى المعلم وعلاقته بطلابه"، طبقت على عينة اشتملت على 162 معلم ومعلمة بالمرحلتين الإعدادية والثانوية، اعتمادا على مقياسي الاحتراق النفسي لـــ(ماسلاش) وعلاقة المعلم بطلابه لجاكسون، فأوضحت النتائج أن المعلمات هن أكثر من المعلمين إحساسا بضغوط المهنة وأكثر احتراقا نفسيا، وأن المعلمين من الجنسين ذوي الاتجاهات السالبة نحو الطلاب هم الأكثر معاناة من ضغوط المهنة والأكثر احتراقا نفسيا (تيايبية، 2009).

- **دراسة Hips and Maline (1967):** وهدفت إلى دراسة "علاقة مهنة التدرىس ومركز الضبط لدى المعلم بظاهرة الاحتراق النفسي"، طبقت على 242 معلما بالمرحلة الثانوية و65 مشرفا تربويا كل من مقاييس الاحتراق النفسي لـــ(ماسلاش وجاكسون) ومركز الضبط لـــ(روتر)، فأوضحت النتائج أن المعلمين الأكثر إحساسا بضغوط العمل هم الأكثر احتراقا نفسيا بأبعاد: الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز، وهم أيضا ذوو مركز ضبط خارجي (تيايبية، 2009) .

- **دراسة إبراهيم (1993):** والتي هدفت إلى دراسة "الضغط النفسي لدى الفئات الخاصة ومعلمي التعليم العام" في ضوء جنس المعلم ومدة خبرته وعلاقته بتلاميذه وبزملائه وحاجته الإرشادية على 80 معلم من معلمي الفئات الخاصة و100 معلم بالتعليم العام بالمنصورة، طبقت مقياس الإنهاك النفسي للمعلم وتوصلت النتائج إلى أن معلمي التربية الخاصة أكثر ضغوطا من معلمي التعليم العام كما أوضحت ارتباطا سالبا بين خبرة المعلم والضغوط النفسية للمهنة، فالمعلمون الأكثر ضغوطا هم الأكثر اضطرابا في علاقاتهم بتلاميذهم وبزملائهم وبإدارة المدرسة. كما أن أهم مصادر ضغوط مهنة التدرىس تتمثل في: علاقة المعلم بطلابه وبزملائه وبإدارة مدرسته وصراع وعبء الدور واتجاهات المجتمع نحو هذه المهنة (المصدر وأبو كويك، 2007، 19).

- **دراسة الشبراوي والأنور(2003):** تحت عنوان "ضغوط مهنة التدريس". تكونت عينة الدراسة من 155 معلم ومعلمة منهم 102 ذكور و53 إناث تراوحت أقدميتهم بين 05 و10 سنوات

استعمل الباحثان مقياس ضغوط مهنة التدريس من إعدادهما وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين درجات إحساس المعلم بضغوط المهنة والعوامل الشخصية المتمثلة في الثبات الانفعالي والسيطرة والدهاء كما وجدت علاقة ارتباطية موجبة في الحساسية والتوتر، أما بالنسبة لدرجات الإحساس بضغوط المهنة لدى المعلمين والمعلمات فقد كانت هناك فروقا دالة إحصائيا بين الجنسين وهي لصالح المعلمات كما وجدت علاقة ارتباطية سالبة بين درجات إحساس المعلم بضغوط المهنة ورضاه عن عمله، وكانت هناك فروق دالة إحصائيا بين درجات إحساس المعلمين بضغوط المهنة حسب مدة الخبرة وهي لصالح ذوي الخبرة القليلة (تيايبية، 2009).

– **دراسة حاتم(2005):** تحت عنوان "الإنهاك المهني لدى أطباء مصلحة الاستعجالات" تكونت العينة من 300 طبيب منهم 105 ذكور و195 إناث، استعملت الباحثة مقياس الاحتراق النفسي لـــ Maslach ومقياس Beck للاكتئاب ومقياس استراتيجيات المقاومة لـــ Paulhan وبينت النتائج: أن الأطباء العاملون في مصلحة الاستعجالات يعانون من ارتفاع مستويات الإنهاك المهني، كما وجدت فروق جنسية جوهرية في درجات الإنهاك المهني وكانت لصالح الإناث، حيث اتضح أنّ الإناث أكثر معاناة من الاحتراق النفسي مقارنة بالذكور، كما وجدت فروق جوهرية لها علاقة بالجنس في درجات الاكتئاب وكانت لصالح الإناث أيضا (حاتم، 2005).

– **دراسة جرادي(2007):** تحت عنوان "مركز التحكم والاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الابتدائية". تكونت العينة من 220 معلم، منهم 44.10% إناث و56% ذكور تراوحت أعمارهم بين 36 و54 سنة، 64.10% منهم تعدت أقدميتهم 12 سنة، بينهم 82.72% مرسمين و53.18% منهم من خريجي المعاهد التكنولوجية للتربية، استعمل الباحث مقياس مركز التحكم لـــ(روتر) ومقياس الاحتراق النفسي لـــ(ماسلاش)، وتوصلت النتائج إلى أن المعلمين في المدارس الابتدائية يعانون من احتراق نفسي بدرجة متوسطة، كما أن هناك علاقة بين مركز التحكم الخارجي والاحتراق النفسي لدى المعلمين كما وجدت أيضا علاقة بين متغير العمر والقدرة على ضبط سلوك التلاميذ وبين الاحتراق النفسي، حيث أن الشباب هم الأكثر احتراقا من المتقدمين في السن عند المعلمين، ثم إن المعلمين الذين استفادوا من تكوين أولي بالمعاهد التكنولوجية قبل الالتحاق بمهنة التدريس كانوا أقل احتراقا نفسيا من أولئك الذين التحقوا بمهنة التعليم مباشرة (باهي، 2006، 36).

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة اتضح لنا أن العاملين في المهن الإنسانية والذين يبدون اهتماما ومصداقية في عملهم هم أكثر المتعرضين للاحتراق النفسي مثل المعلم والمربي والممرض والطبيب...، كما أن معظم الدراسات اتفقت على أهمية الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز) والتي تعكس مظاهر مقياس ماسلاش، كما لاحظنا أن هناك علاقة إيجابية عالية بين ضغوط العمل والإجهاد النفسي وأبعاد الاحتراق النفسي.

إجراءات الدراسة الميدانية

منهج الدراسة:

بما أن دراستنا تستكشف وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأم البديلة في مركز الطفولة المسعفة مع تناول أبعادها في ظل بعض المتغيرات لذلك استعملنا المنهج الوصفي.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الأمهات البديلات العاملات بمراكز الطفولة المسعفة التابعة لوزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة بدولة الجزائر.

عينة الدراسة:

أختيرت عينة الدراسة من الأمهات البديلات بمراكز الطفولة المسعفة بولاية الجزائر العاصمة بطريقة قصدية قدر عددها بـــ 40 أما بديلة، وهن يعملن في فترات مختلفة صباحية ومسائية وليلية أعمارهن تتراوح بين 30 سنة و40 سنة، على اختلاف حالتهن الإجتماعية وخبرتهن المهنية وكذا مستواهن التعليمي.

أدوات الدراسة:

- **مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي:** أنشأته كريستينا ماسلاش سنة 1996، ويتكون من 22 عبارة موجهة لقياس تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز والإجهاد الانفعالي كثلاثة أبعاد رئيسية للمتلازمة ونتيجة المقياس لا تحيط بشخصية الفرد كاملة بل بهذه الأبعاد الثلاثة فقط، منها تسع عبارات تقيس الإجهاد الانفعالي وهي: (1-2-3-6-8-13-14-16-20) وخمسة لتبلد المشاعر وهي: (5-10-11-15-22) وثماني عبارات تقيس نقص الشعور بالإنجاز وهي: (4-7-9-12-17-18-19-21) (يوغرطة وآخرون، 2010، 46).

تصحيح المقياس: يتم إعطاء درجات كمية وفق سلم سباعي من 1 إلى 7 درجات لكل عبارة يجيب عنها المبحوث وفقا للاختيار الذي يتفق معه، وحسب ما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (1) درجات سلم الأجوبة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

الإجابة المختارة	أبدا	عدة مرات على الأقل في السنة	مرة على الأقل في الشهر	عدة مرات في الشهر	مرة في الاسبوع	عدة مرات في الاسبوع	كل يوم
قيمة الدرجة	1	2	3	4	5	6	7

الخصائص السيكومترية للأداة:

1- **صدق الأداة:** تم حساب صدق الاحتراق النفسي بثلاثة أنواع من الصدق وهي كالتالي:

صدق المحكمين: عرض مقياس الاحتراق النفسي على مجموعة من المحكمين بعد تغيير بعض العبارات لصعوبة فهمها بحكم اختلاف المستوى التعليمي للعينة، وكان عددهم عشرة أساتذة من تخصصات مختلفة من علم النفس، وتمت الموافقة على التعديلات المقترحة بمعدل ثمانية من عشرة أي بنسبة 80% من المجموع الكلي.

الصدق التمييزي: تم حسابه عن طريق حساب الفروق بين قيمة 27% من العينة الأدنى من الدراسة الاستطلاعية –المتحصلين على أقل الدرجات– و27% من العينة العليا من الدراسة الاستطلاعية –المتحصلين على أعلى الدرجات– وقدرت قيمة ت T المحسوبة بـــ 18.97 عند درجة حرية 14 ومستوى دلالة 0.05، وهي أكبر من قيمة ت T المجدولة (2.145) ومنه يمكن القول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين العليا والدنيا، وبالتالي فإن للمقياس القدرة على التمييز بين قدرات الأفراد الأقوياء والضعاف.

الصدق الذاتي: وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، حيث بعد حسابه تحصلنا على قيمة 0.91 وهي عالية، وبالتالي فإن المقياس صادق.

2- ثبات الأداة: تم حساب الثبات على عينة استطلاعية مكونة من 30 أم بديلة بطريقة التجزئة النصفية من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين الجزء الفردي والزوجي للمقياس مع عدم نسيان تصحيح طوله، كما تم حساب ثباته بمعامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج كالتالي:

الثبات عن طريق التجزئة النصفية: قدرت قيمة بيرسون لجزئي استبانة الاحتراق النفسي بـــ0.72 وهي قيمة عالية، لكن هذه القيمة تعتبر قيمة ثبات نصف الاختبار فقط، لذا كان لزاما تصحيح طوله بمعامل سبيرمان براون حيث قدرت قيمة ثبات المقياس ككل 0.84 وهي عالية.

الثبات عن طريق ألفا كرونباخ: قدرت قيمة ألفا كرونباخ بـــ 0.75 وهي قيمة عالية.

إذن نتائج الصدق والثبات جعلتنا نتبنى مقياس ماسلاش كأداة لجمع البيانات.

الأساليب الإحصائـــية

لجأنا وباستعمال برنامج المعالجة الإحصائية (SPSS) إلى حساب: المتوسط الحسابـــي والانحراف المعياري وكذا معامل الارتباط بيرسون البسيط والذي يرمز له بـــ R واختبار (T-Test).

عرض وتحليل النتائج

-**عرض نتائج الفرضية الأولى:** والتي نصت على ما يلي: "تعاني الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي" بينت النتائج ما يلي:

جدول (2) نتائج المتوسط الحسابي لأبعاد الاحتراق النفسي لدى الأم البديلة

البعد	المجال	المتوسط الحسابي	المستوى
تبلد المشاعر	35-25 مرتفع	22.17	متوسط
	25-15 متوسط		
	5- 15 منخفض		
نقص الشعور بالإنجاز	56-40 مرتفع	41.02	مرتفع
	40-24 متوسط		
	24-8 منخفض		
الإجهاد الانفعالي	63-45 مرتفع	47.05	مرتفع
	45-27 متوسط		
	27-9 منخفض		
الاحتراق النفسي	154-110 مرتفع	110.25	مرتفع
	66- 110متوسط		
	66-22 منخفض		

من خلال الجدول (2) نلاحظ أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الأمهات البديلات مرتفع حيث قدر المتوسط الحسابي بـــ (110.25) وهو يدخل ضمن المجال المرتفع (110-154) ومنه يمكن القول أن الفرضية تحققت وأن الأمهات البديلات تعاني من مستويات مرتفعة في الاحتراق النفسي في دور الطفولة المسعفة.

تحليل النتائج: تبين لنا النتائج أن الأم البديلة تعاني من احتراق نفسي وأن مستوى هذا الاحتراق مرتفع ويتجلى في بعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز بشكل مرتفع، وفي تبلد المشاعر بصفة متوسطة، وبهذا يمكن القول أن الفرضية الأولى قد تحققت وأن الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة تعاني من احتراق نفسي، وقد يرجع ذلك إلى المشاكل وضغوط العمل التي تعيشها الأم البديلة يوميا في مراكز الطفولة المسعفة، وكذا إلى نظرة المجتمع السلبية نحو الأطفال المسعفين والتي تؤثر في اتجاهاتها أيضا، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة Flideng et Gel (1965) التي أجريت على المعلمين وتوصلت إلى أن المعلمات هن أكثر من المعلمين إحساسا بضغوط المهنة وأكثر احتراقا نفسيا، وأن المعلمين من الجنسين ذوي الاتجاهات السالبة نحو الطلاب هم الأكثر معاناة من ضغوط المهنة والأكثر احتراقا نفسيا، كما يمكن اعتبار الأطفال المسعفين فئة خاصة لما تتصف به من خصائص تجعلها تختلف عن الأطفال الآخرين الذين يعيشون في وسطهم الأسري مما يزيد من عناء المسؤولية للأمهات البديلات، فقد بينت نتائج دراسة Billingsley & Singh (1996) في ولاية فرجينيا أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي الاضطرابات الانفعالية والسلوكية كان أعلى مما هو عليه لدى معلمي الفئات الأخرى، بالإضافة إلى ظروف العمل التي تعيشها والمرتب الزهيد وعدم تقدير مجهوداتهم التي يبذلونها ونقص الدعم، ففي دراسة مشابهة ولمعرفة أسباب الإنهاك عند معلمي التربية الخاصة،

وتركهم لعملهم، توصل Qaisar (1997) إلى أن أكثر الأسباب هي: القيام بالأعمال الكتابية، ونقص الدعم والتقدير والتعاون والتقبل والتفهم من قبل معلمي التربية العامة، ونقص دعم إدارة المدرسة لهم.

-عرض نتائج الفرضية الثانيـــة: والتي نصت أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده تبلد المشاعر يعزى لكل من متغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي" وبينت النتـــائج ما يلي:

جدول (3) دلالة الفروق في الاحتراق النفسي في بعده تبلد المشاعر تعزى لمتغير (السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي)

المتغير		العينة	المتوسط الحسابي	مجموع المربعات		F	درجة الحرية		الدلالة
				داخل المجموعة	خارج المجموعة				
السن	أقل من 30	8	23.88	44.16	1781.60	0.297	3	36	0.827
	من 30-35	13	21.00						
	من 36-40	15	22.47						
	أكبر من 40	4	21.50						
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	13	20.38	71.531	1754.24	0.754	2	37	0.477
	من 5 إلى 10	18	22.61						
	أكثر من 10	9	23.89						
المستوى التعليمي	ابتدائي	13	24.77	508.943	1316.83	2.07	3	36	0.08
	متوسط	12	24.83						
	ثانوي	14	18.29						
	جامعي	1	11.00						
	دراسات عليا	0	0						

نلاحظ من خلال الجدول (3) أن قيمة F المحسوبة والتي قدرت بـــ (0.297) أقل من القيمة المجدولة التي بلغت (2.84)، ومنه نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي في بعده تبلد المشاعر تعزى لمتغير السن، كما أن قيمة F المحسوبة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية قدرت بـــ (0.754) وهي أقل من القيمة المجدولة المقدرة بـــ (3.23)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي في بعده تبلد المشاعر تعزى لمتغير الخبرة المهنية، وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فقد قدرت قيمة F بـــ (2.07)، وعند مقارنتها بالقيمة المجدولة التي بلغت (2.84) نجد أن القيمة المجدولة أكبر من المحسوبة ومنه يمكن القول أنه لا توجد فروقا دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي في بعده تبلد المشاعر تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ومنه نرفض الفرضية الثانية.

ويمكن إيعاز هذه النتيجة إلى الجو العام السائد في مراكز الطفولة المسعفة وإلى الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والنفسية المزرية التي تعيشها الأمهات البديلات على اختلاف سنهن وخبرتهن وكذا مستواهن التعليمي، ولقد بينت نتائج دراسة السرطاوي (1997) التي توصلت من خلال نتائجها إلى عدم وجود فروق في تبلد المشاعر تعزى لتخصص المعلمين، حيث أن الاحتراق النفسي كما ذكرنا

سابقا ينتشر بصفة واسعة في الوظائف التي يقدم أصحابها خدمات وهو راجع إلى الاحتكاك المباشر بالآخرين وكذا الضغوط الاجتماعية المشتركة بين أفراد العينة، وقد كشف بطاينة والجوارنة (2004) عن مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بالأردن، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي تعزى إلى الخبرة التدريسية، كما بينت نتائج دراسة الخطيب والقريوتي (2005) حول الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التلاميذ العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم والإعاقات الشديدة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير جنس المعلم ومؤهله التعليمي وسنوات خبرته وحالته الاجتماعية في حين أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير فئة التلميذ ولصالح معلمي التلاميذ ذوي الإعاقات الشديدة والموهوبين مقارنة بمعلمي التلاميذ العاديين وذوي صعوبات التعلم.

-**عرض نتائج الفرضية الثالثة:** نصت الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده نقص الشعور بالإنجاز يعزى لمتغير (السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي)، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول (4) أدناه.

جدول (4) دلالة الفروق في الاحتراق النفسي في بعده نقص الشعور بالإنجاز تعزى للمتغيرات (السن والخبرة والمستوى التعليمي)

المتغير		العينة	المتوسط الحسابي	مجموع المربعات		F	درجة الحرية		الدلالة
				داخل المجموعة	خارج المجموعة				
السن	أقل من 30	8	38.25	229.48	1553.49	1.773	3	36	0.170
	من 30-35	13	39.77						
	من 36-40	15	42.07						
	أكبر من 40	4	46.75						
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	13	39.38	103.843	1679.132	1.144	2	37	0.330
	من 5 إلى 10	18	40.83						
	أكثر من 10	9	43.78						
المستوى التعليمي	ابتدائي	13	42.31	68.24	1714.73	0.478	3	36	0.700
	متوسط	12	39.25						
	ثانوي	14	41.14						
	جامعي	1	44.00						
	دراسات عليا	0	0						

من خلال الجدول (4) نلاحظ أن قيمة F المحسوبة والتي قدرت (1.77) أقل من القيمة المجدولة (2.84)، ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي في بعده نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير السن، كما أن قيمة F المحسوبة بالنسبة لمتغير الخبرة (1.14) أقل من القيمة المجدولة والمقدرة بـــ (3.23) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي في بعده نقص

الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الخبرة المهنية، كما قدرت قيمة F بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي بـــ (0.478) وهي أقل من القيمة المجدولة التي بلغت (2.84)، ومنه فإنه لا توجد فروق في الاحتراق النفسي في بعده نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

توصلنا من خلال النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي في بعده نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي، وقد يرجع ذلك إلى أن الأمهات البديلات وصلن إلى درجة أصبحن لا يجدن ما يقدمنه للأطفال المسعفين بسبب عدم توفر الإمكانات المادية والوسائل المساعدة على العمل وكذا كثرة المشاكل الخارجية، ولم نجد بأن للسن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي لدى العينة أثر في ذلك، فقد قام Agaliotis & Platsidou (2008) بدراسة مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية باليونان، وقد توصل الباحثان إلى وجود علاقة سلبية ودالة إحصائيا بين مستويات الاحتراق ومستويات الرضا الوظيفي في حين أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين درجة الاحتراق والخبرة التدريسية، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير الجنس (الظفري والقريوتي، 2010) كما نستخلص من نتائج دراسة الخطيب والقريوتي (2005) حول الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التلاميذ العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم والإعاقات الشديدة التي بينت وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير فئة التلميذ ولصالح معلمي التلاميذ ذوي الإعاقات الشديدة والموهوبين مقارنة بمعلمي التلاميذ العاديين وذوي صعوبات التعلم بأن هؤلاء المعلمين يشعرون بالجهود الكبيرة التي يبذلونها في سبيل هؤلاء الأطفال وما ينجزونه من عمل.

-**عرض نتائج الفرضية الرابعة:** والتي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده الإجهاد الانفعالي تعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول(5) أدناه.

جدول (5) دلالة الفروق الاحتراق النفسي في بعده الإجهاد الانفعالي تعزى لمتغير (السن والخبرة والمستوى التعليمي)

المتغير		العينة	المتوسط الحسابي	مجموع المربعات		F	درجة الحرية		مستوى الدلالة
				داخل المجموعة	خارج المجموعة				
الخبرة	أقل من 5سنوات	13	49.00	153.900	3742.00	0.761	2	37	0.474
	من 5 إلى 10	18	44.89						
	أكثر من 10	9	48.56						
السن	أقل من 30	8	51.25	572.54	3323.35	2.067	3	36	0.122
	من 30-35	13	46.92						
	من 36-40	15	43.07						
	أكبر من 40	4	54.00						
المستوى التعليمي	ابتدائي	13	50.92	614.34	3281.55	2.247	3	36	0.100
	متوسط	12	48.92						
	ثانوي	14	41.86						
	جامعي	1	47.00						

نلاحظ من خلال الجدول(5) أن قيمة التباين المحسوبة بالنسبة لمتغير السن قدرت بـــ (2.067) وهي أقل من القيمة المجدولة (2.84)، ومنه نرفض الفرضية التي تقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي في بعده الإجهاد الانفعالي تعزى لمتغير السن، أما قيمة التباين المحسوبة بالنسبة لمتغير الخبرة قدرت بـــ (0.761) وهي أقل من القيمة المجدولة (3.23) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي في بعده الإجهاد الانفعالي يعزى لمتغير الخبرة المهنية أما فيما يخص قيمة F عند متغير المستوى التعليمي فقد بلغت (2.247) وهي أقل من القيمة المجدولة (2.84)، ومنه يمكن القول أنه لا توجد فروق في الاحتراق النفسي في بعده الإجهاد الانفعالي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

بالنسبة لنتيجة هذه الفرضية، فقد توصلنا إلى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي في بعده الإجهاد الانفعالي تعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي، مما يعني أن الأمهات برغم سنهن وخبرتهن ومستواهن التعليمي إلا أنهن جميعا يعانين من إجهاد انفعالي وربما هو راجع إلى الإنهاك المهني، فقد توصلت دراسة حاتم وهيبة (2005) أن الأطباء العاملون في مصلحة الاستعجالات يعانون من ارتفاع مستويات الإنهاك المهني، كما وجدت فروق جوهرية بين الجنسين في درجات الإنهاك المهني لصالح الإناث، حيث اتضح أنّ الإناث أكثر معاناة من الاحتراق النفسي مقارنة بالذكور، كما وجدت فروق جوهرية بين الجنسين في درجات الاكتئاب لصالح الإناث أيضا، وهو ما يبدو على أفراد عينة الدراسة التي هي من الإناث، بالإضافة إلى إحساسهن بضغوط العمل والتي تمارسه بتحفظ خوفا من ارتكاب الأخطاء، كما توصلت دراسة Hips and Maline (1967) إلى أن المعلمين الأكثر إحساسا بضغوط العمل هم الأكثر احتراقا نفسيا بأبعاد: الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز.

خـــاتمة:

إن الخدمة الاجتماعية كمهنة هي في حقيقتها أمانة عامة حملها المجتمع للمتخصصين فيها وكلفهم بأدائها على الوجه الأكمل، الأمر الذي يتطلب منهم الالتزام بمجموعة من القيم والقواعد الأخلاقية التي يتطلبها أداء تلك الأمانة، كالاستقامة والنزاهة واحترام الإنسان والإيمان بقيمته وكرامته، والشفقة عليه والإحساس بالآخرين واحترام الحقوق الفردية والتعهد بأداء الخدمة على الوجه المطلوب، وبعبارة أخرى أداء الخدمة بأمانة وكفاءة وإخلاص وتجرد.

وتعتبر مهنة الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة من المهن القائمة على التدخل المباشر في حياة الفرد لتحقيق أهداف معينة، فهي تقوم بأدوار عديدة تتطلب مهارات فنية مختلفة يصعب تحديدها فمهمتها تنشئة الطفل تنشئة اجتماعية مرتبطة بقيم وتقاليد المجتمع الذي يعيش فيه، فهي مسؤولة عن كل ما يتلقاه، وهذا يتطلب أن تكون لديها القدرة على تحليل سلوكه والإلمام بطرق التواصل معه، مما يعرضها لضغوط كثيرة والتي تكون على شكل استجابة للمواقف المختلفة. وصعوبة التعامل مع المحيط الاجتماعي وعدم القدرة على مواجهة المشكلات تؤدي بها إلى اضطرابات نفسية

تنحصر أعراضها في القلق والخوف والاكتئاب والعدوانية الزائدة واليأس والانطواء والانسحاب الاجتماعي ....الخ، ما ينتج عنه بعض الأمراض السيكوسوماتية مثل: ضغط الدم وقرحة المعدة وقرحة القولون واضطرابات الجهاز التنفسي... وهو ما دعانا إلى طرح التساؤلات التالية:

- هل تعاني الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة من احتراق نفسي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **تبلد المشاعر** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **نقص الشعور بالإنجاز** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده **الإجهاد الانفعالي** يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي؟

للإجابة على هذه التساؤلات اخترنا عينة تكونت من أربعين أمًا بديلة، طبقنا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي يحتوي على اثنان وعشرون بندا يقيس مستوى الاحتراق في أبعاده الثلاثة وهي: الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز، وبينت النتائج ما يلي:

- تعاني الأم البديلة في مراكز الطفولة المسعفة من مستويات مرتفعة في الاحتراق النفسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده تبلد المشاعر يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي لدى الأمهات البديلات.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده نقص الشعور بالإنجاز يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي لدى الأمهات البديلات.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي في بعده الإجهاد الانفعالي يعزى لمتغير السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي لدى الأمهات البديلات.

اقتراحات الدراسة

لقد فتحت دراستنا هذه المجال للخوض في دراسات أخرى أكثر تخصصا وتشمل عينات أكبر للوصول إلى نتائج أكثر دقة من خلال إجراء دراسات مسحية واستقصاء الأسباب والظروف التي تتسبب في الشعور بالاحتراق لدى الأمهات البديلات.

- العمل على تحسين الأوضاع المعيشية للمربيات من خلال تحسين سلم الرواتب وتفعيل نظام الحوافز المادية وتوفير فرص الترقية.
- تحسين مناخ العمل من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة من أجل إعداد متخصصات للقيام بالعمل.
- توفير الخدمات والوسائل المساعِدة على العمل، وتحسين المرافق التي من شأنها أن تعيق الأمهات البديلات على أداء أدوارهن على أفضل وجه.

قائمة المراجع

المراجع العربية

أبو حطب، فؤاد وآخرون(2005). *اختبارات كاتل للعامل العام: مقياس الذكاء المتحرر من أثر الثقافة المقياسان الثاني والثالث، الصورة أ- ب. كراسة التعليمات*، القـــاهرة: مكتبـــة الأنجلو المصرية.

باهي، سلامي(2008). *مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر -2-. الجزائر.

تايبية، فوزي(2009). *وجهة الضبط (الداخلي – الخارجي) وعلاقته بضغوط مهنة التدريس لدى معلمي التربية البدنية والرياضية*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف- الجزائر.

حاتم، وهيبة(2005). *الإنهاك المهني لدى أطباء مصلحة الإستعجالات*. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الجزائر 2-. الجزائر.

الحايك، هيام(2000). *مستويات الاحتراق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك. إربد. الأردن.

حرتاوي، هند عبد الله(1991). *مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن*. رسالة ماجستير. الأردن.

رحال، سامية(2009). *اختبار الأنماط السلوكية للشخصية واستراتيجيات المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى عينة من رجال الأمن الوطني*. مذكرة ماجستير غير منشورة الجزائر.

رضوان، سامر جميل(2007). *الصحة النفسية*، الطبعة الثانية، دار المسيرة، عمان.

السرطاوي، زيدان(1997). الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة. *مجلة كلية التربية*. المجلد 21، العدد1. جامعة عين شمس.

السمادوني، السيد(1990). إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والاحتراق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، *المؤتمر السادس لعلم النفس* بمصر، الجزء الثاني، القاهرة، الجمعية المصرية للدراسات النفسية.

السيف، فهد(2000). محددات الإعياء المهني بين الجنسين دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية، *مجلة الإدارة العامة*، المجلد 39، العدد4، المملكة العربية السعودية.

شهاب، إيناس أحمد. (2001). *دراسة مقارنة لمستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية في محافظة إربد*، رسالة ماجستير غير منشورة، اليرموك، الأردن.

الطحاينة، زياد لطفي سليمان(1995). *مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.

الظفري، سعيد والقريوتي، إبراهيم(2010). الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، مجلد 6، عدد 3، ص ص 175-190.

عزام، محمد وفريد سخيطة(2004). *المشكلات النفسية والاضطرابات السلوكية السائدة في المؤسسات الإيوائية وسبل الوقاية من مخاطر الإساءة والانحراف عند الأيتام*، قسم البحث والتطوير الجديدة سوريا.

عودة، يوسف حرب محمد(1991). *ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الحكومية في الضفة الغربية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس فلسطين.

العياصرة، معن أحمد(2008). *الإشراف التربوي والقيادة وعلاقتهما بالاحتراق النفسي*، دار العلوم للتحقيق والطباعة والنشر والتوزيع.

القماح، إيمان(1983). *أثر الحرمان من الوالدين على البناء النفسي للطفل*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.

كاظم، سميرة عبد الحسين ورحيم، نجلاء فاضل(2013). المهارات الاجتماعية وعلاقتها بمفهوم الذات لدى أطفال الرياض (4–6) سنوات، *مجلة البحوث التربوية*، العدد 37، ص ص. 41–82.

المصدر، عبد العظيم وأبو كويك، باسم علي(2007). ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة –فلسطين–، في: *المؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني "مدخل للتميز"*، الجامعة الإسلامية غزة.

معتصم ميموني، بدرة(2001). *الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمراهق*، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.

مقابلة، نصر يوسف(1996). العلاقة بين مركز ضبط الألم والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، *مجلة علم النفس*، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، العـــــدد 39، السنة العاشرة. 110–119.

هيجان، عبد الرحمن بن أحمد(1998). *ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*، معهد الإدارة العامة، رياض السعودية.

المراجع الأجنبية

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout , *Journal of Social Issues*. (30), pp. 159-165.

Gilliland B .E and james R.k. (1997). *crisis intervention strategies* , brooks/ cole publishing company, california .U .S .A.

Hollet, S. (2006). *une application du modèle de déséquilibre effort-récompense a la compréhension des comportements de retrait des commerciaux,* cahier Des recherche, Institut de recherche en gestion, Paris.

Kyriacou, C. (1987). Teacher Stress and Burnout: *An international review*, Educational Research, 29 (2), 146-152.

Pezet, langevin. V . (2003). o*u est-ce que le burn-out ? comment les entreprises peuvent –elle y remédier* , sous la direction de la psychologie du travail, 2 ed , paris.

Pezet-langevin V. (2003). *Ou est-ce que la burnout! Comment les entreprises peuvent –elles y remédier*, in c. lvyboyer, mahuteau .c. chouche j.p. rolland, sous la direction de la psychologie du travail, 2 ed ,paris.

Schutte, N., S. Toppinnen, R. Kalimo and W.B. Schaufeli. (2000). 'The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey across occupational groups and nations', *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, pp. 53–66.

Taris, T.W., P.J.G. Schreurs and W.B. Schaufeli (1999). 'Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates', *Work and Stress* 13, pp. 223–237.

Taylor, Shelley. E. (1986). *Health psychology*, Random House, col psychology.