



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سيكدة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس



مذكرة بعنوان

علاقة صراع الأدوار بالاحترق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص: علم النفس العيادي

تحت إشراف الأستاذ:

❖ د. بومدين سليمان

من إعداد الطالبتين:

• شكيرب شهيناز

• عوادي يسرى

لجنة المناقشة

الأستاذ	الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة
مهند سمير	أستاذ محاضر - ب-	رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 - سيكدة -
بومدين سليمان	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا	جامعة 20 أوت 1955 - سيكدة -
مقدم محمد	أستاذ محاضر - أ-	ممتحنا	جامعة 20 أوت 1955 - سيكدة -

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر ورفق

بسم الله الرحمن الرحيم وبه نستعين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا
محمد صلى الله عليه وسلم

الحمد والشكر لله العلي العظيم الذي ليس كمثلته شي في الأرض ولا في السماء
على ما أعان عليه من قصد ويسر من بعد عسر وتوفيقه وتسهيله لنا لإنجاز هذا
العمل الأكاديمي الذي جاء بعد جهد وتعب كبيرين

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لأستاذنا المشرف أ.د سليمان بومدين على ما
قدمه لنا من إرشادات وتوجيهات ونصائح قيمة ولم يبخل علينا بأن شي وكان عوننا
لنا طوال رحلتنا البحثية

ويتشرف هذا البحث بالوقوف بمنتهى الإجلال والتقدير أمام شخصه الكريم مقدا له
أصدق عبارات الامتنان والشكر على ما تفضل به علينا من دعم، أدامه الله ومد في
عمره وبارك له فيه.

شكرا لكل أساتذتنا الأفاضل ولكل من ساهم في رحلتنا العلمية ووقف بجانبنا خلال
مسيرتنا التعليمية

والشكر كذلك إلى أهالينا الكرام الذين كانوا سندا لنا في كل خطوة.
شكرا من القلب على ما قدمتموه لنا وندعو الله أن يمن عليكم بالصحة والعافية.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من وهبتني الحياة

✦ أمي العزيزة حفظها الله ✦

جسر الحجب الصاعد بي إلى الجنة

إليك أمي يا من علمتني العطاء دون انتظار المقابل

يا من زرعتني في قلبي أسمى معاني الأفضال

إليك والدي طاهر الفضل الكبير

إلى إخوتي سدي في الحياة

إلى جميع الأخوة الذين أثبتوا أن الأخوة ليست فقط في الرحم

إلى كل من دعمني وشجعني في حياتي وأعطاني دفعة نحو الأمام

شهياناز

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ)

صدق الله العظيم.

من قال أنا لها "نالها "

وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها

أهدي ثمرة تعبتي ونجاحي إلى نفسي الطموحة أولا على الجهد والعزيمة والإصرار وعدم الاستسلام إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم المعرفة، إلى الذي لم يبخل عليا بأي شيء، إلى الذي سعى لأجل نجاحي، إلى قدوتي في الحياة أبي الغالي رشيد متعه الله بالصحة والعافية وأطال في عمره

إلى حبيبة قلبي وبلسم جروحي، إلى من سعت وعانت من أجلي، إلى من وضع الجنة تحت قدميها أُمي الغالية نعيمة متعها الله بالصحة والعافية ومد في عمرها.

إلى أخواتي الأعتز الغاليين على قلبي أسامة وزكريا، رحاب وملاك.

إلى مشرفي أستاذي الفاضل سليمان بومدين الذي لم يقصر أبدا في تقديم الارشادات والنصائح القيمة والذي كان عوننا لنا من بداية العمل حتى نهايته بارك الله فيه حفظه الله وأطال في عمره.

إلى جدي موسي أطال الله في عمره، وجدي محمد رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى جدتي لويزة التي لطالما تذكرني في دعائها، وجدتي فاطمة حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى كل من عائلتي الكريمتين عوداي ومقنعي.

إلى كل من دعمني من قريب أو من بعيد ولو بكلمة وكان عوننا لي وسندا.

إلى من أشاركهم لحظاتي، إلى من يفرحون لنجاحي وكأنه نجاحهم صديقاتي وأحبائي

أهديكم عملي المتواضع.

يسرى

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي. تكونت عينة الدراسة من (30) معلمة متزوجة و لديهن أبناء، و للتحقق من صحة الفرضيات المقترحة اعتمدنا على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و استمارة لصراع الأدوار. وقد أسفرت نتائج الدراسة الى وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي وصراع الأدوار، وأنه كلما زاد صراع الأدوار لدى المعلمة زاد مستوى الاحتراق النفسي لديها. كما بينت وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا (0.70) بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي.

❖ الكلمات المفتاحية: صراع الأدوار، الاحتراق النفسي، معلمات الطور الابتدائي.

Résumé

L'objectif de cette étude vise à éclaircir la relation entre le conflit de rôles et le Burnout chez les enseignantes des écoles primaires.

Notre échantillon est composé de (30) enseignantes, mariées et ayant des enfants.

Pour vérifier la validité des hypothèses proposées, on s'est appuyé sur un questionnaire sur le conflit de rôles et l'échelle de Maslach sur le Burnout.

Les résultats de l'étude ont révélé un niveau moyen du Burnout et du conflit de rôles. Plus le conflit de rôles chez l'enseignante du primaire est élevé, plus son niveau du Burnout augmente.

Par ailleurs, cette étude a montré qu'il existe bien un coefficient de corrélation positive significative de (0.70) entre le conflit de rôles des enseignantes et leurs niveaux du Burnout.

➤ **Mots clés** : Conflit de rôles, Burnout, les enseignantes des écoles primaires.

فهرس المحتويات:

	شكر وعرهان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8-6	1. الإشكالية
8	2. أسباب الدراسة
8	3. أهمية الدراسة
9-8	4. أهداف الدراسة
10-9	5. مصطلحات الدراسة
18-10	6. الدراسات السابقة
21-18	7. التعقيب على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: صراع الأدوار
24	تمهيد
28-24	1. تعريف صراع الأدوار
31-28	2. أسباب صراع الأدوار
34-31	3. النظريات المفسرة لصراع الأدوار
35-34	4. أنواع صراع الأدوار
36-35	5. تحليل صراع الأدوار
37-36	6. ضغوطات صراع الأدوار
39-37	7. صراع الأدوار والمرأة العاملة

42-39	8. آثار صراع الأدوار
44-42	9. أساليب مواجهة صراع الأدوار
44	خلاصة
الفصل الثالث: الاحتراق النفسي	
47	تمهيد
48-47	1. عرض تاريخي لمصطلح الاحتراق النفسي
51-48	2. تعريف الاحتراق النفسي
54-51	3. الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات ذات الصلة
55	4. ارتباط الاحتراق النفسي بمهنة التعليم
56-55	5. معايير تشخيص الاحتراق النفسي
58-56	6. أعراض الاحتراق النفسي
59-58	7. أبعاد الاحتراق النفسي
62-59	8. أسباب الاحتراق النفسي
70-62	9. النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
71-70	10. مراحل الاحتراق النفسي
72-71	11. مستويات الاحتراق النفسي
73-72	12. آثار الاحتراق النفسي
75-73	13. أساليب الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي
75	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة وتحليل نتائج الفرضيات	
79	تمهيد
79	أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة
80-79	1. الدراسة الاستطلاعية
80	2. حدود الدراسة
80	3. عينة الدراسة
81-80	4. منهج الدراسة

83-81	5. الأدوات المستخدمة في الدراسة
84	6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
84	ثانيا: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة
86-84	1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
87-86	2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
88	3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
91-88	4. عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة
91	ثالثا: النتائج العامة في ضوء الدراسات السابقة
91	خلاصة
92	توصيات الدراسة
94	الخاتمة
107-96	قائمة المراجع
113-109	الملاحق

مقدمة

مقدمة

رغم تزايد نسبة مشاركة المرأة في مختلف ميادين الحياة، سواء كان ذلك برغبتها واردة أو نتيجة للضغوط الاجتماعية والاقتصادية، إلا أن الموروثات الثقافية لا تزال تصر على أن الأدوار الرئيسية للمرأة هي أن تكون زوجة وأم، وتبقى مسؤولية الإعالة المالية للأسرة ملقاة على كاهل الرجل. كما يشار هنا إلى أن النسق القيمي المجتمعي على الرغم من قبوله ظاهريا لفكرة عمل المرأة، إلا أنه ما زال يعارض بشكل جوهري خروجها لسوق العمل. وهذا التناقض والازدواجية في الخطاب أدى إلى معاناة المرأة من صراعات متعددة والتي أطلق عليها مصطلح صراع الأدوار. (ابن فرحات، 2023، ص 25)

كما ترى سلوى الباقي (1958) أن صراع المرأة العاملة نتاج للتناقض بين الطموح الشخصي ومشاعر الذنب، إذا حاولت المرأة التخلص أو تخفيف من مسؤولياتها الأسرية. (العنبي، 2016، ص 186) ولقد احتلت البحوث التي تناولت واقع المرأة أهمية كبيرة في مجال الدراسات النفسية والاجتماعية نتيجة لزيادة النساء العاملات في مختلف المجالات وخاصة في قطاع التربية والتعليم. ومهما كان سبب خروج المرأة إلى العمل سواء كان استثناء من الأصل أم أنه واقع حتمي، فإنه مما لا شك فيه أن المرأة لا تستطيع التخلي عن دورها الطبيعي، أما وراعية للأسرة، كون الأسرة تمثل الجماعة الأولية الأساسية في حياة الفرد وعلى ذلك فإن العبء الأكبر يقع على كاهل المرأة. إن التصادم والتجاذب بين الالتزامات الأسرية من جهة، والالتزامات المهنية من جهة أخرى ينتج عنه صراع الأدوار. وفي حالة عجز المرأة وعدم توفيقها على القيام وأداء هذه الأدوار على أكمل وجه وفي آن واحد، تصبح عرضة للضغوطات النفسية والاحتراق النفسي. (نوري، 2015، ص 75)

ويعتبر هذا الأخير من الظواهر التي تلقت اهتماما كبيرا في الدراسة النفسية وذلك لما تسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق النفسي والاجتماعي والمهني لدى العاملين في مجال التعليم. (العرايضة، 2016، ص 198)

وقد تكونت هذه الدراسة من الفصول التالية:

الفصل الأول: عبارة عن مدخل عام للدراسة من خلال وضع الإشكالية، صياغة فرضيات الدراسة، ومن ثم التطرق إلى أسباب، الأهمية، الأهداف، مصطلحات الدراسة، والدراسة السابقة والتعقيب عليها. كما تم تحديد المصطلحات المستخدمة فيها والتطرق إلى جملة من الدراسات العلمية السابقة المشابهة لموضوع الدراسة.

الفصل الثاني: تناول متغير صراع الأدوار . حيث تطرقنا فيه إلى تحديد تعريف له، وأنواعه، والنظريات المفسرة له، ومصادره، وآثاره، وأساليب مواجهته.

الفصل الثالث: تناول موضوع الاحتراق النفسي . حيث تم التطرق فيه إلى التعريف بالاحتراق النفسي، وعلاقته ببعض المصطلحات المشابهة له، أسبابه، أعراضه، مراحلها، أبعاده، النماذج والنظريات المفسرة له، وطرق الوقاية والعلاج منه.

الفصل الرابع: في بابه الأول، تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة. فقد تطرقنا فيه إلى الدراسة الاستطلاعية، عينة الدراسة، حدود الدراسة، المنهج المتبع، أدوات القياس، والأساليب الاحصائية. وفي بابه الثاني، تم فيه عرض ومناقشة النتائج من أجل الحكم على صحة الفرضيات، ثم الخروج بأهم الاستخلاصات، وفي الأخير وضعنا بعض المقترحات، وقائمة المراجع والملاحق.

الجاناب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية.
2. أسباب الدراسة.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. مصطلحات الدراسة.
6. الدراسات السابقة.
7. التعقيب على الدراسات السابقة.

1. الإشكالية:

شهد المجتمع الجزائري في الآونة الأخيرة تغيرات اجتماعية واقتصادية مست جميع أركانه وانعكست بصورة واضحة على الأسرة، نذكر منها التغيير في دور ومكانة المرأة، والوظائف والعلاقات الأسرية. فخرجت المرأة وهي تتبني خلاصها من القيود الاجتماعية، لكنها لم تجد في خروجها هذا إلا التوتر والضغط النفسي والاجتماعي، كما أن خروجها للعمل ترتب عليه اتساع في أدوارها الاجتماعية، حيث وجدت المرأة نفسها أمام مطالب واختبارات في غاية الصعوبة. فمن جهة ما ينتظره البيت منها والذي يصعب عليها تحقيقه نظرا لعمليها، ومن جهة أخرى ما ترغب هي في تحقيقه لذاتها ويصعب عليها تحقيقه نظرا لوضعها كزوجة ولديها أسرة بحاجة لرعايتها. وهنا تجد المرأة نفسها في مفترق الطرق بين هذا وذاك، وهو ما يسمى بصراع الأدوار. (بومدين، 2016، ص78)

ومن بين الدراسات التي تضمنت صراع الأدوار، نجد دراسة بوطوطن (2016) بعنوان صراع الأدوار لدى المرأة وانعكاساته على الأسرة. وكذا دراسة Ogbogu (2013) بعنوان صراع الأدوار الأسري المهني لدى الأستاذات في الجامعات الحكومية النيجيرية.

بالإضافة إلى هذا، أن خروج المرأة للعمل لم يكن موقفا دائما خاصة لما نعلم أنها قد تخلت عن الكثير من أدوارها الاجتماعية التقليدية، وبالمقابل فإن الرؤية الاجتماعية لم تسمح بهذا التخلي وألصقت بها الكثير من الوصم والضبط الاجتماعيين، في وقت كانت فيه هي بأمس الحاجة إلى من يأخذ بيدها من أجل الانعتاق والتحرر.

ولعل مهن الصحة والتعليم هي من أكثر المهن التي التحقت المرأة بها، وكأن هيمنة العنصر النسوي على قطاع التربية والتعليم لم يخرج عن كونه امتداد لأدوارها التقليدية. وحسب احصائيات وزارة التربية الوطنية الجزائرية فقد بلغت نسبة الملمات في التربية التحضيرية (82.16%) والمرحلة الابتدائية (75.74%) والمتوسطة (68.60%) والثانوية (70.70%). (عروش، 2021، ص123).

كما تعد مهنة التدريس مهنة شاقة ومتعبة لا تكاد تخلو من المعوقات والضغوطات التي تحول دون قيام المعلم بمهام وظيفته وكما هو متوقع منه، مما ينعكس هذا على توافقه النفسي والمهني، وبالتالي يصبح عرضة للاحتراق النفسي. والذي يعرف على أنه حالة من الاستنفاد الانفعالي لطاقات الفرد الجسمية والعقلية والوجدانية والمهارية نتيجة لعوامل التوتر والتدهور الناجمة عن ضغوط نفسية أو مهنية أو اجتماعية أو معرفية. (شهابي، 2021، ص54).

كما ينتشر الاحتراق النفسي بين معلمي الطور الابتدائي نظرا لطبيعة المهنة وما تتطوي عليه من مواقف ضاغطة ونقص التحفيز. (فيرع، وبيبرير، 2022، ص490). ففي السويد على سبيل المثال لا للحصر، يتوقف الأساتذة عن التدريس تماما لسنة كل خمس سنوات، فيما صار يعرف لاحقا بالسنوات السبتية وما أصطلح عليه أيضا بسنوات الأكسجين.

وبحسب دراسة أجرتها مؤسسة Opinion Way (2022) لصالح شركة Empreinte Humaine فإن (34%) من الموظفين يعانون من الاحتراق النفسي، منهم (13%) في حالة احتراق شديد، أي 2.5 مليون شخص. ووفقا لوزارة الصحة بفرنسا يعاني 480 ألف من ضائقة نفسية في العمل ويصيب الإرهاق (7%) منهم. وكشفت دراسة أجرتها شركة Technologia أن (82%) من السكان العاملين يعانون من الاحتراق النفسي. (Escoffier, 2022)

وقد تبينت من دراسة Allard أن (20 إلى 25%) من المعلمين في محافظة Québec بكندا يتركون مهنة التعليم خلال السنوات الأولى بسبب ما يتعرضون له من ضغوطات واحتراق نفسي، كما سجل معهد الضغط الأمريكي أن حوالي (40 إلى 50%) من المدرسين الجدد يتركون مهنة التدريس. وحسب ريدو فإن 30% من المعلمين الأوروبيين يبدوا عليهم أعراض الاحتراق النفسي. (بوفرة، 2014، ص83). وفي دراسة قام بها منصورى على عينة من المجتمع الجزائري (غرب البلاد) تمنى (55.31%) من المدرسين لو أنهم مارسوا مهن أخرى عدا التعليم لسبب الضغوط المرتفعة التي يتعرضون لها يوميا. (منصورى، 2018، ص90)

وعليه تعتبر المرأة العاملة في مهنة التدريس مهددة للإصابة بالاحتراق النفسي بسبب درجة الضغوط العالية التي تفرضها هذه المهنة على ممارسيها. هذا بالإضافة إلى ما يتقل على كاهلها من ضغوطات حياتية نتيجة تعدد وظائفها الاجتماعية. فهي تقوم بدورها كزوجة وأم وربة بيت إضافة إلى دورها كمعلمة. هذا ما يضطرها إلى مضاعفة مجهوداتها لتحقيق أكبر قدر من التوافق بين ما تنتظره منها أسرها وعملها وعليه يأتي تساؤلنا الإشكالي التالي:

ما علاقة صراع الأدوار بالاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي؟
وتندرج تحته ثلاث تساؤلات فرعية:

- ما مستوى صراع الأدوار لدى معلمات الطور الابتدائي؟
- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي؟
- هل يوجد علاقة طردية بين صراع الأدوار و الاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي ؟

وعلى هذا الأساس قمنا بوضع كل من الفرضيات التالية:

❖ الفرضيات الجزئية:

- تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى عال من صراع الأدوار.
- تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى عال من الاحتراق النفسي.
- توجد هناك علاقة طردية بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي.

❖ الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي.

2. أسباب الدراسة:

تتمثل أسباب اختيارنا لموضوع دراستنا في:

- التخصص العلمي الذي يتمثل في نيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي.
- ميلنا ورغبتنا كباحثين في دراسة مثل هذه المواضيع المتعلقة بالمرأة بصفة خاصة.
- الأهمية التي تتضمنها هذه الدراسة كونها تمثل إشكالا كبيرا وواقعا معاشا بصورة كبيرة في كافة الميادين والمهن خصوصا المهن الاجتماعية والإنسانية وعلى رأسهم التعليم.

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي المتزوجات.
- التعرف على مستوى صراع الأدوار لدى معلمات الطور الابتدائي المتزوجات.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين مهنة التدريس والاحتراق النفسي.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي للمعلمات في الطور الابتدائي.

4. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في:

- تناولها لأهم المتغيرات المؤثرة في الصحة النفسية وهي الاحتراق النفسي وصراع الأدوار.
- أهمية العينة أو الشريحة التي تتناولها الدراسة وهي عينة المعلمات التي تعيش أدوارا متعددة.
- إثراء التراث النظري.
- الوقوف على واقع ممارسة مهنة التدريس وصعوبتها وخاصة في مراحل التعليم الأولى. (المرحلة الابتدائية).

- إفادة النتائج المتحصل عليها لوضع وبناء برامج إرشادية لتفادي الوقوع في الاحتراق النفسي، ولتجنب الآثار السلبية الناجمة عنه، وكذا تحقيق الصحة النفسية.

5. مصطلحات الدراسة:

تتكون الدراسة من المتغيرات الآتي بيانها:

1.5 الاحتراق النفسي: يعرف بأنه المرحلة النهائية لعجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، إذ يعكس الاحتراق النفسي حالة الإنهاك التي تحدث نتيجة للإعياء والمتطلبات الزائدة المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما يفوق طاقتهم وقدراتهم. ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر. (عبد الناصر، 2021، ص89)

ويعرف اجرائياً أنه حالة من التدهور النفسي الذي ينتاب المعلمات نتيجة الضغوط المستمرة من جميع النواحي، العائد بالسلب عليهن، حيث يؤدي بهن إلى نقص الدافعية والحيوية وفقدان الشغف وانخفاض فعالية الأداء. **ويمكن القول أنه:** تلك الدرجة التي تتحصل عليها المعلمات من خلال الإجابة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

2.5 الإجهاد الانفعالي: هو إحساس معلمة التعليم الابتدائي بالتعب والإنهاك وفقدان الحيوية والنشاط اتجاه قيامه بعمله، وهو حصول معلمة التعليم الابتدائي على درجة متوسطة فما فوق (18 درجة فما فوق) على بعد الإجهاد الانفعالي لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المطبق في هذه الدراسة.

3.5 تبدل الشعور: هو فقدان العنصر الإنساني واتصاف الفرد بالقسوة واللامبالاة والشعور السلبي نحو الآخرين. وهو حصول معلمة التعليم الابتدائي على درجة متوسطة فما فوق (6 درجات فما فوق) على بعد تبدل الشعور لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المطبق في هذه الدراسة. (معروف، 2014، ص9)

4.5 نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: ميل المعلم إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بالطلبة وفقدان السعادة والرضا بالعمل. وتقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاش (عالي، معتدل، متدن). (عودة، 1998، ص12)

5.5 صراع الأدوار: وهو الموقف أو الحالة التي لا يستطيع فيها الفرد القيام بدورين فأكثر من الأدوار في الوقت نفسه بشكل صحيح دون مواجهة لعراقيل وصعوبات وكلمة صحيح في هذا السياق لها معنيين اثنين هما:

الأول: هو التوقعات المرتبطة بالدور التي قد تم تحقيقها.

الثاني: كأن التفعيل والقيام بالدور يتيح للشاغل الإحساس بالسعادة والبهجة.

وفيما يلي بعض التوضيحات حول تضارب الأدوار بين العمل والأسرة:

- الحالة التي لا يمكن للمرأة القيام بدورها في العمل على أكمل وجه وبشكل صحيح بسبب الأدوار الملقاة عليها في المنزل.

- الحالة التي لا يمكن للمرأة القيام بدورها في المنزل على أكمل وجه وبشكل صحيح بسبب الأدوار التي لديها في العمل. (Couzy, 2012, p44)

ويعرف اجرائيا بأنه: تلك الدرجة الكلية التي تتحصل عليها المعلمات من خلال الإجابة على استمارة صراع الأدوار.

6. الدراسات السابقة:

❖ الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:

أ. الدراسات العربية:

1/ دراسة أنور قاسم العزاوي وإياد محمد يحي (2007) بعنوان "الاحتراق النفسي لدى معلمات الصفوف الخاصة": هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الشعور بالاحتراق النفسي لدى معلمات الصفوف الخاصة. شملت العينة 47 معلمة تم اختيارهن بطريقة عشوائية موزعين على المدارس الابتدائية المشمولة بنظام التربية الخاصة تمثل مختلف المناطق في مدينة الموصل.

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي. ومن أجل تحقيق أهداف البحث استخدموا مقياس شرينك (1996) للاحتراق النفسي. بينت نتائج الدراسة عن وجود مستوى من الشعور بالاحتراق النفسي لدى معلمات الصفوف الخاصة لمتوسط بلغ (93.38) درجة مقارب للمتوسط الفرضي للمقياس البالغ (96) درجة ولكنه لم يكن دال احصائيا.

كما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة معنوية في متغيرات: المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية، وأشارت النتائج حالة من الميل أو الاتجاه الايجابي لدى المعلمات للعمل مع تلاميذ ذوي الفئات الخاصة.

2/ دراسة نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2008) بعنوان "الاحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة":

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية) لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد قامت الباحثة باختبار (150) عاملة بطريقة عشوائية. حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، ومقياس البروفایل الشخصي لجوردن ألبورت. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته لطبيعة دراسة سمات الشخصية، وقد كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة) عند مستوى الدلالة 0,05، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي من العاملات ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي، بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق في سمات (الاجتماعية، السيطرة، المسؤولية والدرجة الكلية)

- كشفت الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,01) بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لتباين سنوات الخبرة وتبين أن الفروق تعود لصالح العاملات اللائي تراوحت سنوات خبرتهن من 11-15 سنة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف الحالة الاجتماعية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف المؤهل العلمي.

3/ دراسة عمار فريحات ووائل الربضي (2010) بعنوان "مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون": هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون. تتكون عينة الدراسة من جميع المعلمات العاملات في رياض الأطفال الحكومية والخاصة في مديرية تربية محافظة عجلون والبالغ عددهن (120). وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي بإتباع الأسلوب المسحي لملاءمته لطبيعة الدراسة، وقد استخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي كأداة للدراسة. أشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من المتغيرات التالية: نوع الروضة، وسنوات الخبرة، المؤهل العلمي للمعلمة، وعدد الطلاب في الصف، في حين كشفت الدراسة إلى أن هناك فروق تبعا لمتغير الراتب ولصالح المعلمات اللواتي يقل رواتبهن عن (100) دينار أردني.

4/ دراسة لميعة محسن محمد الشيوخ (2011) بعنوان: "الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم": هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بالاتجاه نحو التعليم لدى معلمات المرحلة الثانوية في مدارس التعليم الثانوي للإناث بالقطيف في المملكة العربية السعودية. تكونت عينة الدراسة من (100) معلمة تم اختيارهن بطريقة عشوائية بسيطة، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة. استخدمت الباحثة مقياسين الأول خاص بالباحثة جيلدرد الخاص بالاحتراق النفسي المتكون من (40) بند، والثاني خاص بالاتجاهات للمعلم (45) بند.

كشفت الدراسة عن وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى معلمات المرحلة الثانوية من اللواتي يعملن في مدارس مدينة القطيف. كما أشارت نتائج البحث أيضا إلى وجود اتجاه سلبي لدى هؤلاء المعلمات وذلك حسب ما أسفرت عنه نتائج البحث. ولغرض معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والاتجاه نحو التعليم فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات عينة البحث من المعلمات من خلال إجابتهن على المقياسين. وأشارت قيمة معامل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباطية جيدة بين الاحتراق النفسي للمعلمة والاتجاه نحو التعليم بلغت (0.78) وهي علاقة تعني كلما زادت قيمة الاحتراق النفسي قلت قيمة الاتجاه الإيجابي وزادت سلبية الاتجاه السلبي نحو مهنة التعليم.

5/ دراسة إيمان محمود العشماوي (2018) بعنوان: "الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية": هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة. تكونت عينة البحث من (15) معلمة من معلمات

التربية الخاصة بمحافظة المجمعة بالمملكة العربية السعودية، تم اختيارهن بطريقة عشوائية، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، واستخدمت مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي (1981) ومقياس الرضا الوظيفي لكل من (طشوش، راميجروان، علي ومهيدات، محمد وبني عطا، زايد (2013)). أشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمي التربية الخاصة يعانون من الاحتراق النفسي بمستوى متوسط، وارتفاع الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة. وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ب. الدراسات الجزائرية:

1/ دراسة نادية بوحوي (2012) بعنوان: "الاحتراق النفسي وعلاقته بتوقعات الفعالية الذاتية عند معلمي المدارس الابتدائية والمتوسطة": هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وتوقعات الفعالية الذاتية لدى معلمي المدارس الابتدائية والمتوسطة. تكونت العينة من (226) معلم ومعلمة بواقع (110) معلم ومعلمة من المدارس الابتدائية و(116) معلم ومعلمة من المدارس المتوسطة في ولاية بجاية. اعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت كل من مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي ومقياس الفعالية الذاتية لسكالفيك.

وقد كشفت النتائج عن:

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين توقعات الفعالية الذاتية والاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة راجعة لمتغير الجنس عند كل من معلمي المدارس الابتدائية والمتوسطة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي، وبعد الإجهاد الانفعالي راجعة إلى عدد سنوات الأقدمية عند معلمي المدارس الابتدائية لصالح ذوي الأقدمية الأكثر من 23 سنة.
- عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة راجعة إلى عدد سنوات الأقدمية عند معلمي المدارس المتوسطة.
- عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة راجعة إلى نوع المؤسسة التربوية. (ابتدائية/متوسطة).

2/ دراسة سراي مهدي (2012) بعنوان: "الاحترق النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أساتذة المرحلتين المتوسطة والثانوية": هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق الزوجي وأبعاده الأربعة (الرضا بين الطرفين، الانسجام بين الطرفين، الإجماع بين الطرفين، التعبير عن العواطف) لدى الأساتذة المرحلتين المتوسطة والثانوية. تكونت عينة الدراسة من (192) أستاذ وأستاذة متزوجين يدرسون في التعليم المتوسط أو الثانوي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واعتمد على المنهج الوصفي. واستخدم لجمع البيانات مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش ومقياس التوافق الزوجي. وقد كشفت الدراسة على النتائج التالية:

- يعاني الأساتذة المتزوجين في ولاية البليدة من مستوى فوق المتوسط على الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، تدني الإنجاز الشخصي).
- يعاني الأساتذة في ولاية البليدة من مستوى فوق المتوسط على الأبعاد الأربعة للتوافق الزوجي وهي: الرضا بين الطرفين، الانسجام بين الطرفين، الإجماع بين الطرفين، التعبير عن العواطف.
- يعاني الأساتذة في ولاية البليدة من مستوى فوق المتوسط على الدرجة الكلية للتوافق الزوجي.
- عدم وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والتوافق الزوجي لدى الأساتذة.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين درجة الاحتراق النفسي والرضا بين الطرفين لدى الأساتذة المتزوجين.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين درجة الاحتراق النفسي والانسجام بين الطرفين لدى الأساتذة المتزوجين.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة وغير دالة إحصائياً بين درجة الاحتراق النفسي والإجماع بين الطرفين لدى الأساتذة المتزوجين.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة وغير دالة إحصائياً بين درجة الاحتراق النفسي والتعبير عن العواطف لدى الأساتذة المتزوجين.
- عدم وجود فروق بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى الأساتذة المتزوجين تبعاً لاختلاف الجنس (ذكر، أنثى).

- وجود فروق بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى الأساتذة المتزوجين تبعاً لاختلاف المرحلة التعليمية (متوسط/ثانوي).

3/ دراسة بشير عباد وسعاد رحماوي (2022) بعنوان: "علاقة الاحتراق النفسي بالصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي (دراسة ميدانية على عينة من ابتدائيات ولاية البليدة)": هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي. تكونت العينة من (86) معلمة تم اختيارهن بطريقة قصدية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي. وتم تطبيق كل من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس مخيمر للصلابة النفسية. وقد توصلت النتائج إلى: وجود علاقة عكسية دالة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة والصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي.

4/ دراسة بلال طوبان وصابر بحري (2023) بعنوان: "الاحتراق النفسي عند معلمي الطور الابتدائي وعلاقته باستراتيجيات المواجهة (دراسة ميدانية بمجموعة من ابتدائيات ولاية جيجل)": هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى معلمي الطور الابتدائي. حيث تكونت عينة الدراسة من (110) معلم ومعلمة، تم تحديدهم بشكل عشوائي، وقد لجأ الباحثان لاستعمال المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة، واعتمدوا على كل من مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي ومقياس استراتيجيات المواجهة لفلورنس كوسون كأداتين لجمع البيانات. وقد أسفرت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع للاحتراق النفسي لدى المعلمين، ووجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس والتي كانت لصالح الذكور. كما خلصت لوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير منطقة العمل والتي كانت لصالح المناطق الريفية. كما توصلت الدراسة لوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة.

ت. الدراسات الأجنبية:

1/ دراسة Serinkan و Barutçu (2013) بعنوان: "متلازمة الاحتراق النفسي للمعلمين (دراسة تجريبية في مدينة دنيزلي في تركيا)": هدفت الدراسة إلى تحديد مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في مدينة دنيزلي. تكونت العينة من (167) معلم ومعلمة، اعتمدوا على المنهج المسحي، وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. أظهرت النتائج ارتفاع درجات الاحتراق النفسي في الطور الثانوي بالمقارنة مع باقي الأطوار، وجود مستوى مرتفع للاحتراق النفسي لدى المعلمين الشباب، أي الأصغر سناً،

كما أظهرت النتائج أيضا ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي عند الرجال أكثر منه عند الإناث، وكذلك وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الرضا المعيشي.

2/ دراسة Fiorilli وBenevene (2015) بعنوان: "متلازمة الاحتراق النفسي في المدارس":

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الخاصة والعامية (رسمية). تألفت عينة الدراسة من (469) معلمة ومعلم. اعتمدوا على المنهج الوصفي وتم تطبيق مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي. وقد كشفت نتائج الدراسة على أن الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس العامة مرتفع مقارنة بمعلمي المدارس الخاصة.

❖ الدراسات التي تناولت صراع الأدوار:

1/ دراسة بوبكر عائشة (2007) بعنوان: "العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة":

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة. تكونت عينة البحث من (90) زوجة عالمة يعملن كطبيبات وممرضات في ثلاث وحدات صحية بمدينة طولقة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة، وتم استخدام لجمع البيانات استبيان لصراع الأدوار صورة معدلة لمقياس صراع الأدوار لمحمد سلامة آدم واستبيان للضغط النفسي تم بنائه. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة بالقطاع الصحي لمدينة طولقة.

- لا توجد فروق دالة إحصائيا بين الطبيبات والممرضات في صراع الأدوار.

- توجد فروق دالة إحصائيا بين الزوجات العاملات المقيمات في أسر ضيقة، والزوجات العاملات المقيمات في أسر ممتدة في صراع الأدوار.

- لا توجد فروق دالة إحصائيا بين الطبيبات والممرضات في الضغط النفسي.

- توجد فروق دالة إحصائيا بين الزوجات العاملات المقيمات في أسر ضيقة، والزوجات العاملات المقيمات في أسر ممتدة في الضغط النفسي.

2/ دراسة Ogbogu (2013) بعنوان: 'صراع الدور الأسري المهني لدى الأستاذات في الجامعات الحكومية النيجيرية':

هدفت الدراسة إلى التعرف على صراع الأدوار الذي يعيشه الاستاذات وكذا العوامل المؤدية إليه وآثاره المترتبة على أدائهن الوظيفي. تكونت عينة الدراسة من (250) أستاذة متزوجة ولديها

أبناء تم اختيارهن بطريقة عشوائية. اعتمدوا على المنهج المسحي، وتم استخدام استبيان العوامل المؤدية الى صراع الدور الأسري المهني والآثار المترتبة عليه. توصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل التي تؤدي إلى صراع الأدوار تتمثل في: ساعات العمل الطويلة وجدول العمل المكثفة، عدم كفاية مرافق العمل، المسؤوليات العائلية والمنزلية، الزيادة في عدد الطلاب وإرضاء هيئة التدريس، العبء الكبير للإشراف على الأطروحات، وكذا التأثير السلبي للصراع على الأداء الوظيفي للأستاذات.

3/ دراسة بوطوطن سليمة (2017) بعنوان: "صراع الأدوار لدى المرأة العاملة وانعكاساته على الأسرة": هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين صراع الأدوار للمرأة العاملة والعمليات الأسرية. تكونت عينة الدراسة من (95) أستاذة من بلدية حمادي كرومة الواقعة جنوب بلدية سكيكدة (في الأطوار الثالث). استخدمت المنهج الوصفي وتمثلت أداة الدراسة المستخدمة في الاستبيان معد من طرف الباحثة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

- توجد علاقة ارتباطية طردية (موجبة) وقوية بين صراع الأدوار لدى المرأة العاملة وضعف تنشئتها الاجتماعية لأبنائها.
- توجد علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بين صراع الأدوار لدى المرأة العاملة وضعف مستوى صحية المناخ الأسري.
- توجد علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بين طبيعة الصراع لدى المرأة العاملة وطبيعة السلطة الأسرية.
- وجود علاقة طردية قوية بين صراع الأدوار وطبيعة العمليات الأسرية.

4/ دراسة رولة مدفوني (2019) بعنوان: "صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة": هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية. تكونت عينة الدراسة من (210) معلمة متزوجة تم اختيارهن بطريقة العينة غير العشوائية والقصدية. لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته لطبيعة الدراسة، وتمثلت أداة الدراسة في مقياس لصراع الأدوار ومقياس الضغط المهني معد من طرف الباحثة. توصلت نتائج الدراسة إلى:

- وجود مستوى مرتفع من صراع الأدوار والضغط المهني لدى المعلمات.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني.

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين معلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر والمرحلة التعليمية (ابتدائية /متوسطة).

5/ دراسة أمينة رحمين وفرحات بلمان (2023) بعنوان: "التوافق الزوجي وعلاقته بصراع الأدوار في ضوء التغير الاجتماعي والثقافي": هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة صراع الأدوار بالتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات. اشتملت العينة على (30) عاملة في مختلفة المجالات ببلدية زرالدة وسطوالي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة، واستخدام مقياس التوافق الزوجي لزهية مسعودي ومقياس لصراع الأدوار لسمية عمارة. أسفرت نتائج الدراسة على أنه:

- لا توجد علاقة بين صراع الأدوار والتوافق الزوجي.
- لا يوجد فروق في التوافق الزوجي وصراع الأدوار يعزى لمتغير مدة الزواج، أما عن فرضية صراع الأدوار وعدد الأطفال فقد وجدت فروق ذات دلالة احصائية.

7. التعقيب على الدراسات السابقة:

أ. الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:

1/ من حيث الموضوع:

هناك تمايز من حيث المواضيع المتناولة في الدراسات السابق ذكرها، حيث أن البعض منها تناول الاحتراق النفسي كمتغير مستقل كما هو الحال في دراسة (أبو قاسم العزاوي، محمد يحيى، فريحات والريضي (2010)، باروتسو وسيرنيكان (2013)، بينفيني وفيوريلي (2015). بينما تناول البعض الآخر الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات منها دراسة الزهراني (2008/2007)، لميعة محسن محمد الشيوخ (2011)، محمود العشماوي (2018)، يوحوي (2012/2011)، سراي (2012/2011)، عباد ورحماوي (2022)، طوبان وبحري (2023).

2/ من حيث الأهداف:

هناك تباين من حيث الأهداف المذكورة في كل دراسة حيث نميز من كان هدفه معرفة مستوى الاحتراق النفسي كدراسة (طوبان وبحري، باروتسو وسيرنيكان، بينفيني وفيوريلي). ومنها من كان هدفها معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والمتغيرات التابعة كدراسة (عباد ورحماوي). وهناك من كان هدفه معرفة كليهما معا كدراسة (لميعة محسن محمد الشيوخ، سراي). ودراسات أخرى هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة والفروق في الاحتراق النفسي تبعا لبعض المتغيرات كما هو الحال في دراسة (الزهراني،

بوحوي). ودراسات هدفت إلى معرفة طبيعة مستوى الاحتراق وإن كانت هناك فروق تبعا لمتغيرات كدراسة (العزاوي، فرحات والريضي). في حين هناك دراسات كان هدفها معرفة كل ما سبق ذكره من الأهداف مستوى الاحتراق وإن كانت هناك فروق تبعا للمتغيرات المختلفة وكذا معرفة طبيعة العلاقة كدراسة (محمود العشاوي).

3/ من حيث العينة:

تباينت الدراسات السابقة من حيث العينة المستهدفة حيث شملت بعض الدراسات فئة المعلمات بشكل خاص كدراسة (محمود العشاوي، العزاوي وايداد، فرحات الريضي، لميعة محسن محمد الشيوخ، عباد ورحماوي)، وهناك من شملت عينته المعلمين بشكل عام كدراسة (بوحوي، طوبان، سراي، باروتسو وسيرنيكان، بينفيني وفيوريلي) في حين شملت العينة العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة كما هو الحال في دراسة (الزهراني).

4/ من حيث الأدوات المستخدمة:

في جل الدراسات المتناولة استخدموا المقاييس لجمع معلوماتهم والتي اختلفت باختلاف المتغيرات المراد دراستها.

5/ من حيث المنهج:

أغلبية الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي إلا في بعض الدراسات هناك من اعتمد على المنهج الوصفي الارتباطي كدراسة (الزهراني، عباد ورحماوي)، ومنهم من اعتمد على المنهج الوصفي الارتباطي بالأسلوب المسحي كدراسة (فريحات).

6/ من حيث النتائج:

هناك اختلاف من حيث النتائج المتحصل عليها في كل دراسة حيث توصلت بعض الدراسات إلى وجود مستوى مرتفع للاحتراق النفسي في حين دراسة أخرى المستوى فوق الوسط، بينما هناك دراسات كشفت وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق النفسي والمتغيرات التابعة، وبالنسبة لدراسات أخرى توصلت إلى وجود علاقة جيدة، ونشير أيضا إلى أنه في دراسات بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لبعض المتغيرات المختلفة في حين دراسات أخرى وجدت إلى أنه لا توجد فروق.

ب. الدراسات التي تناولت صراع الأدوار:

1/ من حيث الموضوع:

هناك تباين من حيث المواضيع في الدراسات سابقة الذكر، حيث تناول البعض منها صراع الأدوار كمتغير مستقل كدراسة بوطوطن (2017/2016)، دراسة أوجبوجي (2013). في حين البعض الآخر علاقة صراع الأدوار ببعض المتغيرات كدراسة بوبكر (2007)، مدفوني (2019/2018)، رحمين وبلمان (2023).

2/ من حيث الهدف:

هناك تباين من حيث الأهداف المذكورة في الدراسات، حيث نميز من كان هدفه معرفة علاقة صراع الأدوار بمتغيرات تابعة مختلفة كدراسة (بوبكر، بوطوطن، مدفوني). بينما دراسة أخرى كان هدفها معرفة طبيعة العلاقة وإن كان هناك فروقا تبعا لمتغيرات معينة كدراسة (رحمين وبلمان). في حين دراسة أخرى كان هدفها معرفة الاسباب المؤدية إلى صراع الأدوار كما هو الحال في دراسة (أوجبوجي).

3/ من حيث العينة:

اختلفت الدراسات سابقة الذكر من حيث عينتها حيث شملت العينة في بعض الدراسات العاملات في الميدان الصحي كدراسة (بوبكر، رحمين وبلمان). بينما في دراسات أخرى قد اشتملت العينة على الأستاذات منها دراسة (أوجبوجي، بوطوطن، مدفوني).

4/ من حيث الأدوات المستخدمة:

تباينت الدراسات سابقة الذكر من حيث الأدوات المستخدمة حيث نميز من استخدم المقاييس كما هو الحال في دراسة (مدفوني، رحمين وبلمان)، ومنهم من اعتمد على الاستبيان كدراسة (بوبكر، أوجبوجي، بوطوطن).

5/ من حيث المنهج:

هناك اختلاف من حيث المناهج المتبعة في كل دراسة حيث نميز من اعتمد على المنهج الوصفي بصفة عامة كدراسة (بوطوطن، رحمين وبلمان)، في حين هناك دراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي كدراسة (بوبكر)، ودراسة أخرى اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي كدراسة (مدفوني)

6/ من حيث النتائج:

اختلفت النتائج المتحصل عليها من دراسة لأخرى، فمنها من توصلت إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار والمتغير التابع كدراسة (بوبكر، رحمين وبلمان). في حين دراسات أخرى توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار والمتغير التابع كما هو الحال في دراسة (بوطوطن). ومنها من

توصل إلى العوامل المؤدية للصراع المتمثلة في طول الساعات والمسؤوليات المنزلية وجدول العمل المكثفة كدراسة (أوجبوجي). ودراسة أخرى توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من صراع الأدوار كدراسة (مدفوني). وبشكل عام يتضح لنا من خلال عرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية والجزائرية المتناولة لمتغيرات دراستنا الحالية صراع الأدوار والاحتراق النفسي تنوع العينات المستهدفة في الدراسات السابقة من حيث العدد والجنس (أنثى/نكر) وطبيعة العينة. كما تنوعت أدوات البحث المستخدمة من مقاييس جاهزة والأخرى من ابتكار الباحثين واستبيانات.

استفادت دراستنا الحالية من وضع الجانب النظري للمتغيرات الدراسة المذكورة أعلاه، وإعداد أدوات الدراسة اللازمة لجمع المعلومات، وكذا اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة وتحديد المنهجية.

الفصل الثاني

صراع الأدوار

الفصل الثاني: صراع الأدوار

تمهيد

1. تعريف صراع الأدوار.
2. أسباب صراع الأدوار.
3. النظريات المفسرة لصراع الأدوار.
4. أنواع صراع الأدوار.
5. تحليل صراع الأدوار.
6. ضغوطات صراع الأدوار.
7. صراع الأدوار والمرأة العاملة.
8. آثار صراع الأدوار.
9. أساليب مواجهة صراع الأدوار.

خلاصة

تمهيد

الحياة عموماً تفرض على الفرد القيام بأدوار متعددة من أجل تحقيق الشعور بالانسجام والتوازن، ومع ذلك فإن هذا التعدد والتنوع يمكن أن يؤدي حتماً إلى صراعات، وخاصة عندما نتكلم عن المرأة العاملة التي تجد نفسها تنتقل بين أدوارها التقليدية كزوجة وأم وربة بيت إلى جانب مسؤوليتها كمهنية عاملة في مجال التعليم. وهذا الصدام في الأدوار يمكن أن يكون له آثار سلبية وإيجابية على حياة المرأة. حيث أن غيابها عن المنزل أثناء ساعات العمل يؤثر على أدوارها الأخرى، مما قد يؤدي إلى الإرهاق والتوتر وزيادة عبء المسؤوليات على عاتقها، ناهيك عن الضغط الذي يفرضه على زوجها وأولادها الذين يتأثرون بتوترها وانشغالها في بعض الحالات.

وقد تجد المرأة صعوبة في أداء جميع أدوارها في آن واحد، مما يدفعها إلى البحث عن طرق لحل هذه الصراعات وتكييف أنماط سلوكها لتلبية توقعات ومتطلبات كل دور.

1. تعريف صراع الأدوار:

قبل التطرق إلى التعريف بصراع الأدوار، نشير أولاً إلى التعريف بالصراع والدور.

1.1 تعريف الصراع:

تمتلئ الحياة اليومية للناس بالمنغصات المادية والمعنوية، ومن ضمن هؤلاء نجد معلمي المدارس الابتدائية المتزوجين، وهذا بسبب الاستنزاف الذي يتعرضون له يومياً والناجم أساساً عن الصراع بين عدة أدوار. ونعني بالصراع ما يلي:

التعريف القاموسي:

جمع: صراعات. يقصد به النزاع والخصام والخلاف والشقاق. (فواتيح، ب.س، ص 1)

التعريف الاصطلاحي:

هو حالة تنشأ بسبب وجود مثيرين أو هدفين متعارضين، ويحدث التعارض لأن السلوك الضروري لتحقيق أحدهما يتعارض مع الرغبة في تحقيق الهدف الآخر. ولا يمكن حل الصراع طالما كانت رغبة الإنسان التوفيق في الجمع بين الموقفين أو محاولة تحقيق الهدفين في آن واحد. (بليبوس وحرقات، 2020، ص 122)

ويعرف أيضاً في علم الاجتماع بأنه نزاع مباشر ومقصود بين أفراد أو جماعات من أجل هدف معين، وتعتبر هزيمة الخصم شرطاً ضرورياً للتوصل إلى الهدف، ويظهر في عملية صراع الأشخاص بشكل واضح من ظهور الهدف المباشر. (مداس، 2003، ص 150)

كما يعرف بأنه: أي موقف يكون فيه تعارض في الأهداف أو الاتجاهات أو العواطف أو السلوكيات والذي يقود أو يؤدي إلى الاختلاف أو التعارض فيه بين طرفين أو أكثر من الأطراف. (باشري وآخرون، 2017، ص188)

ومن الناحية النفسية: فإن الصراع يتطلب تحريك تام للطاقة النفسية بحيث يجد الفرد نفسه متجاذبا بين فعلين لا يستطيع تحقيقهما في آن واحد وفي هذه الحالة فهو مجبر على الاختيار، وبالتالي يصبح عرضة للقلق وغير قادر على الفعل. ومواقف الصراع هي تلك التي تثير في الفرد في ذات الوقت استجابتين أو أكثر متعارضتين ويشترط أن يكون لهما قوة جذب متساوية. (قاسم، 2016، ص66)

ومن جهة أخرى يعرف على أنه العمل المتزامن للدوافع أو الرغبات المتعارضة أو المتبادلة وينتج عن وجود حاجتين لا يمكن اشباعهما في وقت واحد. ويؤدي إلى التوتر الانفعالي، القلق، واضطراب الشخصية. (الحجازي، 1971، ص ص 246-247)

ويذكر عبد الباقي أن الصراع يحدث بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل مثل الواجبات الأسرية فدخل كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلف نوعا من التعارض بين متطلبات العمل، ومتطلبات الحياة الأسرية. فتوقعات الزوج والأطفال تتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وهذا النوع من الصراع يؤدي إلى تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل. (نوري، 2015، ص81)

2.1 تعريف الدور:

يتم استخدام مفهوم الدور على نطاق واسع في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، ويعد من المفاهيم المعقدة لأنه من وجهة نظر الباحثين يختلف محتواه لكنه من ناحية أخرى له حدود شفافة من مصطلحات متقاربة له في المعنى.

لغة: من الفعل دار وهو الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد. (الموسوي، 2021، ص9)

اصطلاحا: هو مجموعة من الأنماط المرتبطة أو الأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة وتترتب على الأدوار إمكانية التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة.

ويمثل الدور نوعا من الممارسات السلوكية المتميزة التي ترتبط بموقع اجتماعي معين والتي تتسم نسبيا بالاستمرار والثبات.

ويعرف الدور **سيكولوجيا:** بأنه كل ما يقوم به الفرد من أعمال ترتبط بوضعه أو مركزه الاجتماعي ويمثل الجانب الديناميكي (الحركي) للمركز ويعني أيضا السلوك الإنساني في موقف جماعي. (بن عروس، 2021، ص556)

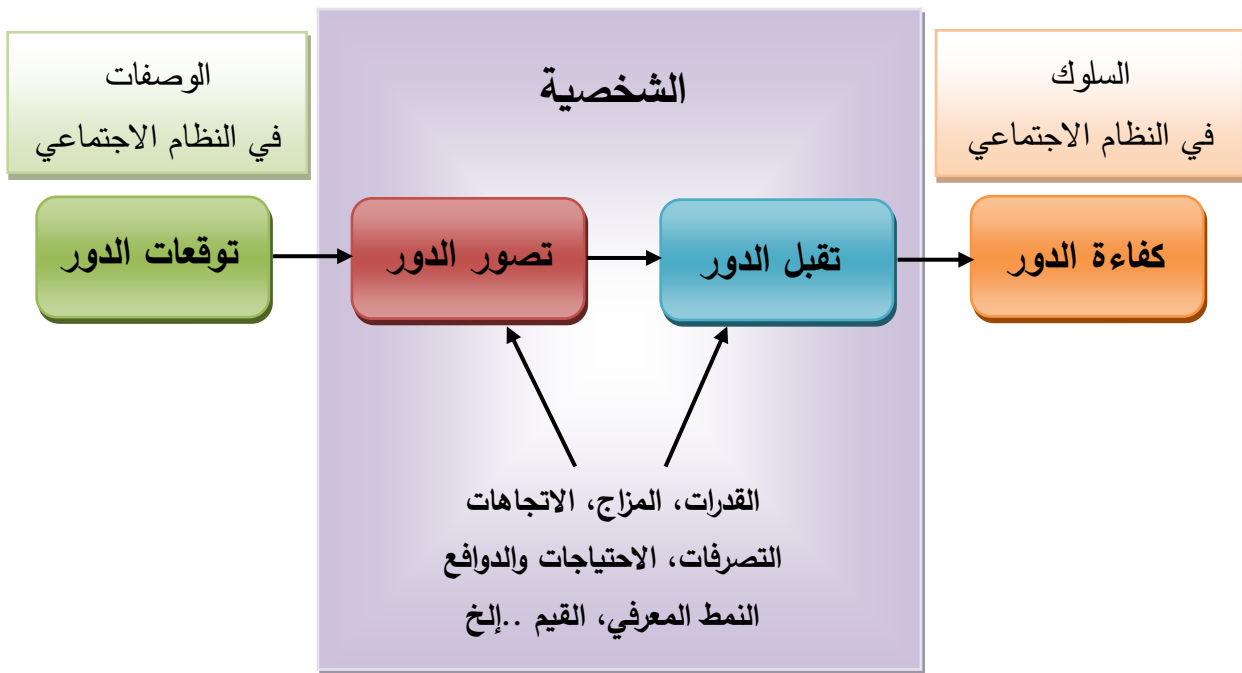
كما يعرف بأنه توجيه عضو الجماعة بالجزء الذي ينبغي أن يلعبه في التنظيم، فالدور هنا يعتبر أحد جوانب الشخصية ذاتها. وهذا التعريف استخدم عموماً في تحليلات الأدوار المهنية.

ويميز ألبورت (1961) أربعة معاني للدور وهي:

1. **توقعات الدور:** وهي بمثابة ما تقرره الثقافة من توقعات من الفرد. (عبد الفتاح، 1994، ص 62)
 2. **تصور الدور:** وهي الصورة التي لدى الفرد عن دوره الذي يقوم به. حيث تتعلق بمجموعة النشاطات والأعمال التي يعتقد الفرد بضرورة أدائها، وتعادل الأدوار المدركة - في كثير من الحالات - الأدوار المتوقعة، إلا أن وجود عوامل أخرى كثيرة في موقف من المواقف قد يؤثر في إدراك الفرد ويؤدي إلى تشويبه، وبذلك تكون الأدوار المدركة غير محددة أو غير واقعية. (نوري، 2015، ص 81)

3. **تقبل الدور:** فالبعض يتقبل الدور الذي يقوم به (سواء كانت حدود هذا الدور متفقة مع توقعات الآخرين أو في ضوء فكرتهم عن أنفسهم)، والبعض الآخر لا يشغل نفسه كثيراً بهذا الدور، بينما البعض الثالث قد يكره الدور الذي يقوم به. فبعض السيدات يرحبن ويحببن دورهن كأمهات بينما البعض الآخر كارهات لدورهن هذا ساخطات عليه. والبعض يرحب بالوظيفة التي يقوم بها وينظر إليها نظرة تقبل. والبعض الآخر كاره لها وللدور الذي يقوم به. (عبد الفتاح، 1994، ص 62)
 4. **كفاءة الدور:** وهو الأسلوب الذي يسلك به الفرد دوره ويعتمد على جميع هذه الشروط السابقة. (الرحيم، 2016، ص 355)

الشكل 1: المعاني الأربعة للدور حسب ألبورت 1961. (Allport, 1961, p185)



وبشكل عام يشير الدور إلى نوعية الأنماط السلوكية التي يمارسها أو يقوم بها الفرد في الواقع عملي، وقد تنشأ اختلافات بين الدور المتوقع والدور المدرك فبنشأ غموض الدور والمقصود به عدم وضوح المهام والواجبات والاختصاصات، أو هو الفرق بين ما هو مطلوب وما هو مفهوم. كما تنشأ اختلافات بين الدور المدرك والدور الفعلي مما ينتج عنه صراع الدور. (فهواجي، 2018، ص 29)

كما يطلق كمظهر للبناء الاجتماعي على وضع اجتماعي معين يتميز بمجموعة من الصفات الشخصية والأنشطة، كما يمكن تعريفه على أنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين. (مداس، 2003، ص 120)

ونذكر أيضا بأن الدور أشار إليه بارك في دراسة له بعنوان (ما وراء القناع) إلى أن كل فرد يضطلع بشكل واعي ودائم وفي كل مكان بدوره وأنه في هذه الأدوار نعرف أنفسنا ونعرف بعضنا البعض أيضا. (زيار وكركوش، 2021، ص 111)

في حين يعرف كوترل الدور بأنه: مجموعة من الاستجابات الشرطية المترابطة داخليا عند شخص ما في موقف اجتماعي والتي تعبر عن أسلوب مثير، في إثارة مجموعة متماثلة من الاستجابات الشرطية المتماسكة في نفس الوقت. (بوطوطن، 2016، ص 27)

وقد يحاصر الفرد من توقعات كثيرة ومتباينة تجعله يشعر بالحيرة والتردد لأنه من الصعب إنجازها جميعا بنفس القدر من الرضا. وهذا ما يحدث للمرأة العاملة بوجه خاص حيث أن التناقض بين أدوارها من حيث الجهد والوقت والتوقعات المتباينة من طرف المجتمع والزوج ومسؤول العمل فهي تحاول تجاوز هذا التناقض، وقد ترى فيه تحديدا لقدراتها وإمكانياتها فتستطيع التوفيق بين الأدوار والنجاح فيها وقد تتعثر فتسحب من أحد الأدوار أو تخفق فيه. (نوري، 2015، ص 80)

3.1 تعريف صراع الأدوار:

من الطبيعي جدا أن ينتسب الفرد في المجتمع إلى جماعات عديدة ومختلفة في الوقت نفسه، بحيث يتطلب منه هذا الانتساب أن يقوم بوظائف تسمى عند المختصين بالأدوار. وسيحاول هذا الفرد الموازنة بينها وإلا فسيقع تحت تأثير ما يسمى بصراع الأدوار. (عياد، وقالون، 2020، ص 32) وهو ما يأخذ طابعا خاصا حينما يتعلق الأمر بالمرأة. حيث أن المكانة الوظيفية التي تشغلها المرأة تفرض عليها مجموعة من المسؤوليات والواجبات التي تجعلها أكثر عرضة للضغوط بسبب الأدوار التي تقوم بها، ذلك أن التغيرات التي تحصل في طبيعة مهامها ومطالب الوقت الملحة عليها، وخطورة القرارات التي تتخذها وتصارع القيم والمصالح في المنظمات التي تعمل بها. إضافة إلى تعدد أدوارها خارج مجال العمل والمتعلقة بالبيت والواجبات المنزلية، وتربية الأبناء، والاهتمام بالزوج، كلها عوامل تدل على قوة التناقضات والصراعات التي تواجهها. (غيات، 2013، ص 98)

وبهذا يمكن تعريف صراع الأدوار على النحو التالي:

يعرف على أنه حالة من الإحباط الذي يتميز بالضغط في اتجاهين مختلفين في الوقت ذاته أو حالة تتطلب اتخاذ قرار حول حاجتين متعارضتين. (سميط، والعزمي، 2021، ص6) ويعرفه Ostwald (2005) بأنه عبارة عن فشل الفرد في التوفيق بين أدواره المتعددة، واختلاف توقعاته عن أدواره وتوقعات الآخرين عن الأداء الفعلي لهذه الأدوار.

ويرى الشويمان (2010) عدم الانسجام أو الاتساق بين مظاهر السلوك التي يفرضها وجود دورين أو أكثر يتوقع من الفرد أن يقوم بهما في موقف اجتماعي معين وذلك نتيجة للخلط بين توقعات الدور أو مجموعة القواعد والعلاقات واختلافها في الدور الواحد أو بين الأدوار المختلفة وبالتالي تتداخل حدود هذه الأدوار وتتشابك متطلباتها إلى الحد الذي يؤثر على الشخصية بأكملها. (مكرم الله، 2022، ص 175).

كما يعرف بأنه الصراع الذي ينشأ نتيجة للتوقعات المتباينة التي تنتظر المرأة العاملة إزاء أدائها لأدوارها كزوجة أو أم، أو نتيجة لتعدد أدوارها بصفتها عاملة إلى جانب كونها زوجة وأما. (العتيبي 2016، ص187)

وترى كاترين روس وآخرون (1983) أن تقسيم العمل داخل الأسرة لم يتغير بالصورة التي تتناسب خروج المرأة إلى العمل، فلم يعفها العمل من مسؤوليتها الكاملة عن شؤون المنزل ورعاية الأولاد. (شند، 2000، ص39)

كما يرى هنت (1967) أن صراع الأدوار يبرز بصفة خاصة عندما يحدث تغير اجتماعي في حياة الفرد، كأن ينتقل الفرد من طبقة اجتماعية إلى طبقة اجتماعية أخرى أعلى أو أدنى. وكذلك ما يحدث للمراهق حين يشرف على مرحلة الرشد بينما يترتب عليه القيام بدور الابن المطيع. (الزعبي، 1994، ص 176)

وتعرف سامية ساعاتي (1972) صراع الأدوار بأنه ذلك الموقف الذي يدرك فيه شاغل مركز معين أو لاعب دور بعينه أنه مواجه بتوقعات متباينة. (بوراس وشريفي، 2019، ص96)

2. أسباب صراع الأدوار:

اهتم العلماء والباحثون بتحديد أسباب الصراعات التي تعاني منها العاملات في مختلف القطاعات حيث كشفت الدراسات أن أهم الأسباب تتمثل في خصائص وسمات الشخصية، وظروف الحياة الخاصة وملابسها والعلاقات مع الآخرين، بالإضافة إلى التنظيم العام للمؤسسة التي تعمل بها المرأة. وقد كشفت الدراسات التي تناولت عمل المرأة في الجزائر أن النساء اللواتي يعملن في قطاع الصحة والتعليم، يعتبرن من أكثر الأشخاص عرضة للضغط، مما يؤكد أن طبيعة العمل الذي تزاوله المرأة يكون له أثر وانعكاس عليها. (الصادق، 2013، ص 72)

ويتم تقسيم الأسباب على النحو التالي:

1.2 ضغوط مهنية:

- تعارض أولويات مطالب العمل.
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.
- تعارض قيم المنظمة التي يعمل بها.
- الحاجة إلى النمو والتقدم المهني.

إن كثيرا من المهن والوظائف تحتاج من العاملين بها إلى الاستمرار لفترة طويلة حتى يمكنهم تأمين مهنة أو وظيفة مستقرة، لذلك نجد أن كثيرا من العاملين وخصوصا الفنيين والحرفيين يبدلون أماكن عملهم ونوعية العمل بغية إيجاد عمل مناسب مستقر يتطورون وينمون فيه، غير أن هذا التغيير يترتب عليه ضغوط نفسية بسبب الطموح والرغبة في التطور والتقدم في المهنة.

فكثيرا من الأفراد الذين يغيرون أعمالهم تصاحبهم الضغوط حتى يستقروا، كما أن بعض المنظمات لا تمنح العامل أو الموظف أو الفني وظيفة أو مهنة مستقرة وجيدة حتى يمضي في العمل بها فترة طويلة، وهذا يسبب لبعضهم ضغوطا وعدم الارتياح، خصوصا في المنظمات الكبيرة، حيث التنافس يكون على أشده. (عموم، 2013، ص3)

ولإشارة فإن هناك ضغوطا على المرأة العاملة داخل العمل تسبب لها صراع داخلي يزيد من تشتت تركيزها في مجالات العمل وكذا في العوامل الملازمة له كما سيأتي:

■ العوامل الديموغرافية: والتي تتعلق ب:

- مرتب منخفض.
- قلة الصديقات في العمل.
- مؤهلات العاملة وتجاربها مع الحياة المهنية متقطعة.
- الانقطاع لسنين عدة.
- كونها الأولى في سلم مركزها.

■ العوامل الملازمة للعمل:

- رحلات تقوم بها لوحدها.
- تدريب غير مناسب.
- التسلسل الإداري سيء المعاملة.
- وجود صعوبة في التعامل مع المرأة.
- غياب التشجيع من قبل الإدارة. (الصادق، 2013، ص ص 74-75)

2.2 ضغوط شخصية وأسرية:

- الصراع بين دور الشخص في المنزل ودوره في العمل.
- التعرض للمخاطر الطبيعية والبشرية.
- المشكلات مع أفراد الأسرة.
- المشكلات مع توقعات أعضاء الأسرة.
- المشكلات مع الأصدقاء والاقارب.
- الزواج من شريك حياة متعدد الأدوار.
- المسؤولية عن الأطفال.
- مشكلات الأبناء.
- أسلوب الحياة الفردي.
- الضواغط في السفر والعطل. (عموم، 2013، ص ص 3-4)

محاولة القيام بأدوار متعددة في آن واحد، حيث أن المرأة تعيش عدة أدوار ومراكز اجتماعية فهي أم ومديرة منزل وموظفة ولكل دور أو وظيفة متطلباتها والتي قد لا تتسجم مع متطلبات الوظائف الأخرى بل وربما تتعارض معها، فضلا عن الاحساس بضرورة الوفاء بمتطلبات هذه الأدوار مما يجعلها تعيش صراعات عميقة يمكن أن تحرمها من الاستقرار الاجتماعي الأسري. وقد يكون لذلك صدى على الاستقرار الوظيفي المهني. وإن تعدد الأدوار وتقل المهام الملقاة على المرأة العاملة يمكن أن يقلل من كفاءتها المهنية مما يؤدي بها إلى القلق والخوف على مستقبلها الوظيفي. (الصادق، 2013، ص 73).

3.2 الضغوط الداخلية:

- التوقعات والآمال.
- الطموح والأهداف المستقبلية.
- الخوف من فقدان الوظيفة.
- إدراك الفرد لنفسه أنه يقوم بدورين أو أكثر وكلاهما يناسب مواقف مختلفة تناسب مواقف ولا تتناسب أخرى. (عموم، 2013، ص ص 3-4)

4.2 الضغوط الاقتصادية:

لها الدور الأعظم في تشتت جهد المرأة وضعف قدرتها على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف بها الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي إذا كان مصدر رزقها، وينعكس ذلك على صحتها النفسية، وينجم عن ذلك عدم قدرتها على مسايرة متطلبات الحياة. وبالتالي تتعقد مسيرة المرأة العاملة خارج البيت نحو مواصلة العمل مع بقاء هذا الصراع الممارس من الضغوط الاقتصادية التي تطالبها بالبقاء ولو على حساب صحتها النفسية والجسمية. (الصادق، 2013، ص 73)

كما يحدث صراع الأدوار عندما لا تتحدد الأدوار تحديدا دقيقا فنجد أن الجد مثلا يخوض صراع الأجيال والأفراد الذين اختلفت أعمارهم يخوضون صراعا فيما بينهم وصراع الدور لدى الزوج التسلطي مع الزوجة والأولاد. ويحدث أيضا عندما يوجد فروق واضحة بينما يتوقعه الآخرون من الشخص وما يتوقعه الشخص من نفسه. (بن عمارة، 2010، ص 355)

من خلال ما تم عرضه نستخلص أن صراع الأدوار لدى المرأة العاملة ينشأ نتيجة تضارب بين أدوارها المتعددة وعدم قدرتها على التوفيق بينها، فهو صراع بين القديم الذي يتثبت بوجوده وبين الجديد الذي يبحث عن مكان له. ويتجلى ذلك في قيام المرأة بدورين معا رغم ما بينهما من تناقض وصراع، دورها القديم الذي يرتبط بالأسرة، ودورها الجديد الذي يتجاوز نطاق الأسرة إلى آفاق اجتماعية وإنتاجية.

كما تتعدد مصادر صراع الدور لديها مما يعرضها لسوء التوافق نتيجة تأثير عوامل مختلفة كالصراع بين مغريات الحياة العامة خارج المنزل، وبين حنينها إلى الاستقرار وبناء بيت تكون فيه الزوجة والأم، وتبقى قوة وضغط الأفكار المتداولة اجتماعيا حول عملها ذات تأثير أكبر.

مثال ذلك الاعتقاد الذي لا يزال سائدا وهو أن مكان المرأة هو البيت، وإذا كان من الضروري أن تعمل فعليها أن تختار الأعمال البسيطة التي ليس لها فيها أي ابتكار، مما يؤدي إلى كثير من المواقف التي تتعارض وتقلل من أهميتها وطموحها في العمل. (ابن فرحات، 2023، ص 32)

3. النظريات المفسرة لصراع الأدوار:

1.3 الصراع من المنظور النفسي:

1.1.3 نظرية التنافر المعرفي:

قدم عالم النفس الاجتماعي ليون فستنجر عام (1957) نظرية "التنافر المعرفي" التي تتلخص بالاضطرابات النفسية التي تتزاحم داخل الفرد عندما يفقد التوازن بين معتقداته وسلوكياته محاولا التوفيق بين اتجاهات متضادة فيتولد لديه شعور النفور من الاختلاف والتناقض. (علوان، 2017، ب.ص)

حيث يعتبر فستنجر أن كل ما هو ممثل أو مصور في عقل أي شخص "عنصر معرفي" سواء كان ذلك فرضية أو معتقداً أم ذكريات عن سلوك سابق أم أي شيء آخر. ويمكن أن ينشأ بين أي عنصر معرفي وعنصر آخر واحد من ثلاثة أنماط من العلاقات:

أولاً: لا علاقة بينهما على الإطلاق.

ثانياً: قد يكون بينهما علاقة تعارض أو تناقض.

إذا شعر الفرد بوجود تعارض أو تناقض بين آرائه ومعتقداته فسيشعر بحالة من الاضطراب وعدم الرضا أو شيء من القلق، وهذه الحالة من التناقض التي يمكن أن يعيشها الفرد. ويسعى الشخص للتغلب عليها أو تخفيفها لتجنب مشاعر الألم التي يعيشها. (بوطوطن، 2016، ص84). وفي أغلب الحالات يتم تغيير الاتجاه ليتناسب ويتلاءم مع السلوك الظاهر. وتطبق نظرية التناقض في المواقف التي تتطلب تغييراً أو تعديلاً أو تشكيلاً في الاتجاهات وهي ترتبط بشكل خاص في مواقف اتخاذ القرارات وحل المشكلات (قطامي، 2011، ص30). وترى هذه النظرية أن الفرد قد يستخدم أسلوباً من بين عدة أساليب وهي:

أولاً: أبسط هذه الأساليب أن يغير الفرد أحد العنصرين.

ثانياً: تعديل أحد العنصرين. وقد تكون حالة التناقض على أشدها إذا كان العنصران على مستوى واحد من المنطقية والاقناع.

ثالثاً: إذا لم يتمكن الفرد من التخلص من حالة التناقض باستخدام أي من الأسلوبين الأول والثاني، فقد يلجأ إلى أسلوب ثالث، وهو تجاهل هذه الحالة عن طرائق تجنب التفكير أو الحديث أو الانتباه إليها على أمل أن تتلاشى حالة التناقض وما قد ينجم عنها من مشاعر سلبية.

ويرى فستنجر أنه في أي وقت تتخذ فيه قراراً لاختيار أحد بديلين تنشأ حالة التناقض. ورأى أنه يعقب عملية اتخاذ القرار تجنب الانتباه للمعلومات المرتبطة بالبديل المرفوض. (بوطوطن، 2016، ص85).

2.1.3 نظرية التحليل النفسي:

ترى نظرية التحليل النفسي عملية النمو تفاعلاً ديناميكياً بين الحاجات والدوافع الفطرية عند الفرد من ناحية وبين القوى البيئية المتمثلة في المعايير الاجتماعية من ناحية أخرى. وخلال عملية التفاعل هذه يعبر الفرد عن دوافعه ويشبع حاجاته ويقوم بدور فاعل في هذا التفاعل. ومضمون هذه الأفكار ينصب على محتويات اللاشعور ومنها الدوافع والانفعالات والرغبات المكبوتة لوصفها رواصب تؤدي بالفرد إلى القيام بنشاط أحياناً دون أن يعي مصدر دوافعه. وأن الكبت الذي يحدث في الطفولة المبكرة عبارة عن تدابير دفاعية بواسطة أنا ضعيفة أو غير ناضجة لا يؤثر على الجهاز النفسي فحسب، ولكن قد ينتج عنه تغييرات في وظيفة العضو إذ يتخذ طابع الدلالة المرضية الشديدة. (عاشور، 2012، ص6)

وقد حاول فرويد التعرف على البنية النفسية الداخلية التي تقع وراء السلوك الظاهري الذي رآه. وتتكون نظرية فرويد في الشخصية من ثلاث أفكار رئيسية هي:

أ. **التطور النفسي الجنسي:** حيث يرى فرويد أن الحياة الجنسية (الليبدو) هي القوة الدافعة الكامنة خلف معظم السلوك الإنساني، وهو يستخدم الجنس بمعنى واسع، فعند إشارته إلى أي نوع من الاستثارة الجسدية التي تعطي شعورا بالنشوة والمتعة، وفي أثناء عملية تطوير الطفل يكون مصدر المتعة الأساسي هو منطقة جسدية معينة. ويطلق فرويد على كل مرحلة اسم المنطقة الجسدية التي فيها مصدر المتعة الأساسية، (يوجد هناك المرحلة الفموية، الشرجية، والقضيبيية) والثبات عند مرحلة من المراحل يؤثر جدا في شخصية الراشد.

ب. **الدينامية النفسية:** يتحكم في سلوك الراشد صراع بين جوانب مختلفة للشخصية وهي:

الهو ونقصد به الرغبة في الاشباع للحاجات الجسدية للإنسان.

الأنأ ويمثل الجوانب الادراكية وهو مصدر للوعي.

الأنأ الأعلى وهو الجانب الخلفي للسلوك.

ج. **اللاشعور:** حيث يرى فرويد أن العمليات اللاشعورية تتحكم في قدر كبير من سلوك الإنسان وشخصية الراشدين. (بوطوطن، 2016، ص ص85-86)

3.1.3 نظرية الدور:

تعتبر من النظريات الحديثة في علم الاجتماع. وتعتقد بأن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية تعتمد على الدور أو الأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع. فضلا عن أن منزلة الفرد الاجتماعية ومكانته تعتمد على أدواره الاجتماعية، ذلك أن الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية. فواجبات الفرد يحددها الدور الذي يشغله، أما حقوقه فتحددها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع. (الحسن، 2015، ص 159)

وترى هذه النظرية بأن دور الفرد مهما لفهم سلوكه. والدور هو السلوك المتوقع من الفرد عند تفاعله مع الآخرين ولذلك يجب على الفرد معرفة دوره وفق وجهة نظره وكذلك وفق ما يراه الآخرون. فإذا جاء سلوك الفرد مخالفا لما يتوقعه الآخرون منه فإنه سيعاني من صراع الأدوار. وترى نظرية الدور أن هناك مفهوما آخر يستخدم لتفسير الصراع يسمى غموض الدور ويعني نقص المعلومات الضرورية اللازمة للقيام بأي وظيفة. ويمكن التمييز بين نوعين من غموض الدور، الأول غموض العمل ويقصد به عدم الإلمام بمتطلبات العمل، والثاني الغموض النفسي الاجتماعي ويقصد به عدم الإلمام بالكيفية التي يقوم بها شخص ما، ويحدث هذا في غياب المعايير الواضحة لتقييم الأداء أو عندما يتم التقييم على أساس غير موضوعي.

ويرى إبراهيم (1985) أن علاقة الفرد بالآخرين لا تميلها في كثير من الأحيان خصائصه الشخصية وسماته بقدر ما تميلها توقعاته عن الدور الذي يقوم به، وتوقعات الآخرين عن هذا الدور، ولهذا فهو ينتقل في تفاعله مع الجماعة حسب ما تميله التوقعات الاجتماعية للدور، وقد يتم أداء هذه الأدوار بانسجام وقد يحدث الصراع عندما يجد نفسه مضطرا لأداء أدوار تتعارض كل منها مع الأخرى. (القحطاني، 2021، ص 247)

كما تشتمل نظرية الدور على قضية التأييد الاجتماعي ونعني به هنا الدور الذي يؤديه الفرد يقتضي أن يحظى بتأييد الآخرين، وذلك عبر نمذجة الأدوار التي يؤديها الآخرون أو بعبارة أخرى ينبغي أن يكون دور الفرد على غرار أدوار الآخرين.

فعلى سبيل المثال عندما تصبح المرأة أم من المتوقع أن تحيط أبنائها بالعطف والمودة والعناية لأن الأفراد الآخرين الذي يشاركونها التنظيم الاجتماعي يفعلون هكذا مع أبنائهم، ولكي لا تتعرض إلى النقد والتوبيخ فإنها تحرص على أن تؤدي دورها طبقا لأدوار الآخرين بهذا الصدد. (نفيدسة، 2007، ص 60)

4. أنواع صراع الأدوار:

تتمثل أنواع صراع الأدوار في:

1.4 صراع الدور الداخلي: صراع الدور الذي يحدث عندما يواجه الشخص بموقف يتطلب منه تحقيق أهداف متناقضة في نفس الوقت، كالصراع الذي يواجه الأطباء عندما يحاولون التوفيق بين معالجة مرضاهم والقيام بما يرضي الإدارة.

2.4 صراع الأدوار البيئي العام: صراع الدور الذي يحدث عندما تكون قدرات الفرد والوقت والموارد المتاحة له غير كافية للقيام بالدور المتوقع منه، كأن تطلب من شخص القيام بعملين في يوم واحد، بينما يحتاج تنفيذ كل عمل يوما. (بن طاهر والطبيب، 2019، ص 109)

3.4 صراع الأدوار البيئي الشخصي: يحدث هذا النوع من صراع الأدوار عندما يؤدي الفرد دورين أو أكثر توقعاتهم غير متسقة أي متضاربتين في نفس الوقت.

4.4 صراع الأدوار الداخلي الشخصي: يحدث هذا النوع من تعارض الأدوار عندما تكون متطلبات الدور غير متوافقة مع مواقف الشخص المحوري وقيمه وسلوكه.

قد تؤدي هذه الأنواع الأربعة السابق ذكرها من تضارب أدوار مجتمعة إلى شكل آخر من الصراع يسمى "بالدور الزائد" حيث لا يستطيع الشخص الواحد القيام بها جميعا. (بوعلي، وحميدات، 2021، ص 967)

وهناك أشكال أخرى لصراع الأدوار منها: الصراع الذي يعتمد على الوقت، والصراع الذي يعتمد على الجهد، والصراع الذي يعتمد على السلوك. فمثلا صراع الوقت يحدث عندما تظهر ضغوط الأدوار كنتيجة لوجود تنافس ما بين متطلبات مختلفة من الفرد في وقت ما. (مثلا أن يطلب من العامل أن يعمل لوقت متأخر وبذلك يصبح متعذرا عليه مواجهة متطلبات الأسرة). وصراع الجهد يحدث عندما تحدث للفرد خبرات أو أحداث ما أثناء القيام بسلوك ما فيكون لذلك تأثير قوي على عمله أو سلوكه (مثلا الأب الذي يشعر بالقلق حول ابنه المريض ربما يشعر بعدم المقدرة على التركيز أثناء عمله). وأخيرا صراع السلوك الذي يوصف بأنه ينتج من خلال تعارض في السلوكيات المطلوبة من الفرد في الوقت الذي يكون هناك تنافس ما بين الأدوار المختلفة. (مثلا المدير في الخدمات المالية يجزم بأنه حازم وعدواني وقاس لكن في المقابل هذه الصفات داخل الأسرة تؤدي إلى وجود صراع). ويلاحظ بأن النوع الأول وهو صراع الوقت هو الأكثر شيوعا في الصراعات التي تحدث داخل العائلة. (ناصر، 2009، ص ص34-35)

5. تحليل صراع الأدوار:

تخلق الأدوار التي نقوم بها في أوضاع مختلفة تحديد علاقات ومراكز جديدة ولكن تزداد علاقتنا الشخصية مع الآخرين كلما تعقد المجتمع. حيث يمكن ملاحظة كيف لشخص واحد أن يلعب أدوارا متعددة في آن واحد، وفي مثل هذه الحالة ليس من السهل الانتقال من دور لآخر فلا بد من تعلم مستلزمات الدور الجديدة.

وفي حالة ما إن فشلت المعادلة يظهر ما يعرف بصراع الأدوار أو فشل في الدور المنتظر، وهذا الأمر يصعب تجنبه وهو ما يفسر لنا بكل وضوح مدى صعوبة توافق الفرد مع المجتمع.

فصراع الأدوار يعني التضارب والتعارض بين الأدوار ويقلل من احتمالية الفعالية الجيدة ويؤدي حتما إلى تأثير سلبي على الفرد والمرأة العاملة على العموم.

إن الحكم على تكامل الشخصية الفردية أو عدم توافقها هذا يرجع في الغالب لصراع الأدوار وفشل الأفراد في التأقلم معها أو في مواجهتها، حيث أرجعت توما جورج خوري السبب حسب رأيها إلى عدم استطاعت الأفراد من القيام بدورين أو أكثر في آن واحد.

باختصار، يعتبر التصادم بين الشخصية الدورية والشخصية الفردية الأصلية هو العامل المسؤول عن نجاح أو فشل الأفراد في التوافق الاجتماعي، ويتم تحقيق هذا التوافق من خلال توفير فرص متكافئة بناء على الكفاءة والقدرة والخبرة، وذلك لتقليل حدة الصراع في الأدوار المختلفة. وبهذا يتم تجنب شعور الفرد بالضياع والتوتر والانفعال والضغط الاجتماعي. (الخوري، 1996، ص 65)

رغم تنوع أشكال صراع الأدوار نأخذ كأمثلة الصراع التنظيمي، الصراع بين الزوجين، والصراع المؤسساتاتي. إلا أن اهتمام العلماء بدراسة صراع الأدوار لدى المرأة العاملة وتداخل أدوارها كان أكبر بكثير.

حيث تجد نفسها محاصرة في صراع بين المهام والأدوار، وتشعر بالذنب لأنها تشعر بأن إنتاجها ضعيف وغير كاف اتجاه عائلتها وأصدقائها، وأنها تقدم أقل مما تستلم من وقتها سواء في العمل أو مع الآخرين.

فهي ترى أنها تعاني من قلة التقدير في منزلها وفي وظيفتها في نفس الوقت، وبالتالي فهي تتعرض لتضارب الأدوار والضغط والقلق بشكل مستمر. ومع ذلك، ليس صراع الأدوار دائما سلبيا ومحبطا بالنسبة للفرد، بل يمكن أن يكون مفيدا في مرحلة معينة من الحياة وبناء على الجنس والاعتقادات الشخصية وقدرات الفرد.

فهو يزيد من قدرة الفرد على التحدي والنجاح ويساهم في بناء وتطوير شخصية متوازنة قادرة على التعامل مع مختلف الظروف. ومع ذلك، إذا واجه الفرد صعوبات كبيرة في التصدي لهذا التحدي وفشل في تحقيق النجاح، فإن صراع الأدوار يمكن أن يصبح سلاحا فتاكا قاتلا يؤثر سلبا على عزيمته وقدراته ويدخله في دوامة من التوتر والازمات النفسية.

من ثمة، ينظر لصراع الأدوار في ضوء:

- التوافق بين قدرات الفرد والدور المسند عليه.
- التعارض بين المصالح الداخلية والخارجية.
- الرجوع إلى أكثر من سلطة للتوجيه.
- التوقعات المتعارضة.
- الصراع بين دورين غير متجانسين.
- وضع خطط غير سوية للتحرك والنهوض بالحياة. (بن عمارة، 2006، ص ص 30-32)

6. ضغوطات صراع الأدوار:

يرتبط صراع الأدوار في علم النفس بما يتركه من نتائج سلبية على صحة الفرد الجسمية والنفسية وفقدان الكثير من العلاقات الاجتماعية في المحيط الأسري والمهني والدراسي. وبهذا الصدد أشارت الجمعية الأمريكية لعلم النفس أن حوالي 20-25% من الأفراد الذين يقومون بأدوار متعددة يكون مصابين باضطرابات نفسية وعصبية مثل الاكتئاب والقلق والوسواس القهري والوهن العصبي. وتزداد هذه النسبة لدى النساء أكثر من الرجال. كذلك وجدت دراسة روبنسون (1997) بأن صراع الأدوار ينجم عنه مشكلات اجتماعية عديدة كالطلاق والتفكك الأسري وفقدان الدعم الاجتماعي من الأصدقاء والابتعاد عن الأطفال وعدم متابعة شؤونهم البيتية والمدرسية.

كما أشارت دراسة باتر (1997) أن صراع الأدوار ينجم عنه مشاكل صحية مثل فقدان الشهية واضطرابات النوم وفقدان الرغبة الجنسية، فضلا عن الشعور بالذنب والتقصير والرغبة في الهرب من المواقف الضاغطة.

فضلا عن ذلك توصلت دراسة قاسم (2007) التي أجريت على مجموعة من الطالبات المتزوجات أن صراع الأدوار ينجم عنه عدم الرضا عن الحياة وارتفاع مستويات القلق والتوتر والاضطرابات السيكوسوماتية، وفقدان المعنى الطيب للحياة، بينما توصلت دراسة حسين (1980) إلى بعض النتائج السيئة منها الكذب، التأخر في انجاز الواجبات، إهمال الذات، كثرة الشجار، العدوانية، التهرب من الواجبات، وقلة النوم. أما على مستوى الدراسة والعمل فوجدت دراسة الفواز (2004) بأن أكثر من 50% من الأفراد يخسرون عملهم وعلاقاتهم الاجتماعية بسبب صراع الأدوار وأن هذه النسبة ترتفع لدى النساء في مصر لتصل إلى 79% في ترك الدراسة والعمل في حين وصلت هذه النسبة إلى 57% لدى السعوديات. (الرحيم، 2016، ص354)

7. صراع الأدوار لدى المرأة العاملة:

إن صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة هو الصراع الذي يظهر بحكم التوقعات المختلفة والمتطلبات المتباينة التي تنتظر منها اتجاه قيامها لدور الزوجة وأدائها لدور الأم، إلى جانب ذلك كونها عاملة بالمؤسسة. ومن ثم تختلف التوقعات وتتعدد المطالب مع ما قد ينتابها من شعور بالعجز وإحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب وتلبية مختلف التوقعات المنتظر منها.

واعتبارا للمكانة الحالية للزوجة الجزائرية، وتواجد عدة أدوار اجتماعية تقوم بها في وقت واحد، فإن هذا يشكل مصدرا لصراعات داخلية تعيشها المرأة على مستوى شخصيتها وأخرى على مستوى العلاقات مع الأفراد والمجتمع، مما يؤدي إلى حدوث نوع من التعارض بين الأدوار التي تقوم بها. (بويكر، 2007، ص29)

وصراع الدور الذي تعانيه المرأة لا ينبع من اشتراكها في القيام بنوعين من العمل في وقت واحد داخل المنزل وخارجه، ولكنه ينبع من تناقض القيم الخاصة بالعمل. فهي مطالبة بأن تعمل بإخلاص والتزام مثلها مثل الرجل تماما، في الوقت نفسه تطالب بإعطاء الأولوية الكاملة لأسرتها والتزاماتها المنزلية. والصراع لا ينتج من ارتباط المرأة بأكثر من نسق اجتماعي، وإنما هو صراع أولويات أي أن المرأة تعاني من صراع متعدد الجوانب ناتج من العوامل الاجتماعية والثقافية بين المفاهيم الموروثة التقليدية الحديثة التي تعطي قدر المرأة باعتبارها مؤهلة للعمل كالرجل. هذا بالإضافة إلى صراع الأدوار داخل الأسرة والصراع الذاتي بين عاطفة الأمومة والإنجاب وبين واجبات العمل ومتطلبات الوظيفة. (عوضين وعبد المنعم، 2021، ص 432-433)

🚩 **المرأة كإنثى:** إن المرأة تحتاج إلى إثبات وجودها في المجتمع الذي تعيش فيه وذلك قد يكون من خلال توجيهها إلى العمل، وهذا ما يزيد من كثرة أدوارها. وقد تقوم بإرضاء دور على حساب دور آخر. ومن أهم واجباتها اهتمامها بأنوثتها التي لها الحق عليها حيث يجب أن تهتم بأناعتها ومظهرها الخارجي

والحفاظ على توازنها النفسي، كما يجب عليها الحفاظ على علاقتها بالآخرين من أقارب وأصدقاء ومعارف. (رحمين وبلمان، 2023، 127)

✚ **صراع في دورها كزوجة:** وهو الصراع الناتج من شعور الزوجة بالتقصير اتجاه زوجها واحساسها بعدم قدرتها على القيام بواجباتها اتجاه الزوج على أكمل وجه، مع عدم تحمل الزوج المسؤولية وعدم مراعاته للأعباء التي تقع على كاهلها ومطالبتها بالتزاماتها وواجباتها دون النظر إلى ظروفها المحيطة وهذا يخلق جو للعديد من المشكلات. (عوضين وعبد المنعم، 2021، 436)

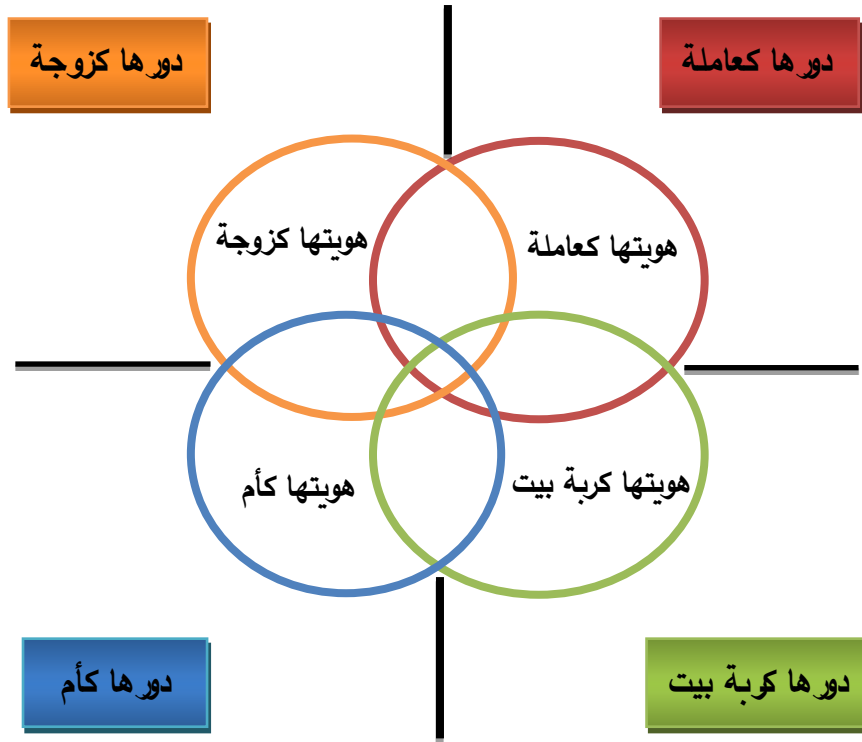
✚ **الصراع في دورها كأم:** حيث تعتبر الأسرة الجماعة الاجتماعية الأولى التي تقوم بعملية التنشئة الاجتماعية للطفل وخاصة السنوات الأولى من عمره، حيث تلعب دورا هاما في توفير الشروط الأفضل لنموه بعد ولادته من رضاعة وتغذية ونظافة وحنان. أي أنها تشبع حاجاته ومطالب نموه البيولوجية والاجتماعية والنفسية. ولا شك أن الأم تتحمل مسؤولية كبيرة في التنشئة الاجتماعية للطفل حيث أنها الحضان الاجتماعية الأول الذي يتوفر فيه المناخ المناسب والملائم لتربية الطفل منذ بداية وجوده وعبر عملية التماهي يتشكل أسلوب تفاعلاته وعلاقاته الاجتماعية، وتأثر كذلك في نموه الانفعالي والعاطفي. (نوري، 2015، ص 77). حيث يؤكد جوزيف فالاديز (1984) على دور الأم في نقل الثقافة لأبنائها مما تتضمنه من قيم ومعايير واتجاهات، وما تعلمه لهم من حقوق وواجبات تتعلق بالمكانات التي يشغلونها والأدوار المناسبة لكل مكانة، وكذلك أدوار الآخرين الذين يتعاملون معه. (شند، 2000، ص30)

✚ **صراع في دورها كعاملة:** حيث أن العمل لا يضع في الحسبان أن المرأة زوجة وأم أو ربة بيت، بل يجب أن تتقيد وتلتزم بوقت محدد مثلها مثل العمال الآخرين. ليس لها امتيازات خاصة مما يسبب لها صعوبة في التوفيق بين جل أدوارها ويؤثر هذا على توافقها المهني.

✚ **صراع في دورها ربة بيت:** فكون المرأة ربة بيت يتطلب منها الاهتمام ببيتها وهذا ما يأخذ منها ما تبقى من جهدها إضافة إلى كثرة أعمالها المنزلية التي تقوم بها من طبخ وجلي وغسل الملابس والطهي والأعمال الروتينية الأخرى. كل هذا يجعلها عرضة للوقوع في صراع الأدوار وكذلك في التفكير بوجوب إحضار من يساعدها في تأدية مهامها المنزلية. (رحمين وبلمان، 2023، ص 128)

والشكل الآتي يمثل أدوار المرأة العاملة وتطابقها بهوياتها وتداخلها وتلاقيها ضمن الهوية الكلية من منظور HALL (1972):

الشكل 2: أدوار المرأة العاملة وتطابقها بهوياتها. (Hall, 1972, p472)



ونضيف إلى هذا أن تعدد أدوار المرأة لا يرتبط بالضرورة بتعرضها لاضطرابات أو مشكلات، حيث يتوقف الشعور بالصراع على اقتناع المرأة بما تقوم به من أدوار أو عدم اقتناعها بأي منها. فحينما تكون الأدوار نتاجا للإدارة والسعي لتحقيق الذات واضفاء معنى للحياة تكون الإيجابية والفاعلية، وحينما يكون الدور مفروضا لا اختيار فيه يكون الصراع وسوء التوافق والاضطراب. (شند، 2000، ص 37)

8. آثار صراع الأدوار:

1.8 الآثار العائدة على نفسها:

1.1.8 الانعكاسات على صحتها النفسية:

- من الجانب الايجابي: يساعد العمل المرأة على أداء دور فعال من خلال المساهمة في تحقيق طموحاتها الشخصية، حيث تطمح المرأة في إثبات قدراتها وكفاءتها بدلا من الاقتصار على دورها الهامشي في المنزل. كما يمنحها العمل القوة والثقة بالنفس، ويضمن لها ولأولادها مستقبلا مستقرا وخاصة في غياب الزوج بسبب الوفاة، أو الانفصال. بالإضافة الى أن عملها يمنحها الشعور بالقيمة والمكانة الاجتماعية وكذا القدرة على الانتاج.

- من الجانب السلبي: على الرغم من خروج المرأة بمحض إرادتها إلى عالم الشغل، أكدت الدراسات السيكولوجية أنها تواجه اضطرابات نفسية من بينها الإحساس بالذنب، الاكتئاب، الخوف، الانفعال، والصراع العاطفي. حيث تكون المرأة المتروجة عرضة للإرهاق العصبي وتعاني من الوسواس القهري. فهي دائمة التفكير في أطفالها تخاف عليهم نظرا لغيابها عن البيت وتواجدها في مقر عملها (بن موسى، 2015، 160-161).

إضافة إلى أن هذا النوع من الصراع (الصراع العاطفي) تتوقف نتيجته على ما تتمتع به المرأة العاملة بمقومات الشخصية فإذا كانت ناضجة عقليا متزنة انفعاليا ومتماسكة عاطفيا يمكنها أن تعالج مشكلاتها والتكيف مع واقعها برضا دون تذمر، أما إذا كانت المرأة العاملة لا تتمتع بمقومات الشخصية الناضجة السابق ذكرها فإنها على الأغلب ما تميل إلى الاحتجاج وكثرة الشكاوى والسبل الملتوية والتنقل من عمل لآخر والمرض والتمارض والغياب والملل. (عداد، 2019، ص ص 194-195).

ففي ظل تعدد مسؤولياتها إلى جانب الضغوط الاجتماعية التي تعاني منها والتناقض في نظرتها لعملها وكذا شعورها بأنها يمكن الاستغناء عن وظيفتها وأن المشكلات التي تواجهها قد تؤثر على أدائها كل هذا يؤدي إلى شعورها بالتوتر والاحباط.

2.1.8 الانعكاسات على صحتها الجسمية:

- فيزيولوجيا: تختلف المرأة عن الرجل في تركيبها الفيزيولوجية، ففي حالة استمرارية بذل المجهود فاحتمالية إصابتها بالإجهاد بسرعة وفي مدة قصيرة، بحيث تكون عرضة لارتكاب الأخطاء والحوادث. كما ينظر المختصين إلى أن التعب بمثابة عملية لتعديل نشاط الإنسان وأن أعراض الإرهاق والتعب ليست سوى مؤشرات بوجود إجهاد جسدي كما يعتبر بمثابة وسيلة دفاعية للجسم اتجاه الضغوط الحياتية.

- أعراض سيكوسوماتية: اضطرابات على مستوى الجهاز الهضمي والقلب وارتفاع الدم.

- أعراض وجدانية عقلية: من بينها صعوبة التركيز، ضعف الذاكرة، صعوبة اتخاذ القرارات وهذا كله

يعكس ضعف الأداء. (بن موسى، 2015، ص 161)

2.8 الآثار العائدة على أطفالها:

تباينت الآراء حول آثار عمل المرأة حيث نجد البعض يرى أن عمل المرأة له جانب إيجابي في تطوير

شخصية الطفل وفيما يلي عرض مختصر لهذه الآراء:

- إحساس المرأة بذاتها أكثر نضجا من غير المشتغلة، ومن هنا تعكس هذا الإحساس والنضج بالنجاح على أطفالها.
 - المرأة المشتغلة تربط أبناءها بالواقع العلمي لأنها خبيرة وتعطيهم دائما الخبرة وتشجعهم نحو الاستقلال، وذلك نتيجة لاتصالها المباشر والدائم بالعالم الخارجي.
 - يتأثر الطفل في سنواته الأولى بشدة لغياب أمه، وقد تلقى الإحباطات بسبب انشغالها إن لم تعوضه عن ذلك الغياب، بالإقبال عليه بشوق ولهفة وحنان، وفي المقابل هناك من العلماء من يرى أن من الأفضل للأطفال أن يلقوا بعض الإحباط عن طريق غياب الأم بعض الوقت طالما هناك من يحل محله. ومن جهة هناك فريق يرى بأن الطفل يجد نفسه في أسرة منعزلة، ويعيش أغلب وقته في مسكن صغير بين جدران الحجرات الضيقة.
 - مجال اللعب في أغلب الأحيان محدود بل أنه غالبا ما يكون متعذرا في كثير من المساكن الحديثة في المدن وشقق صغيرة تضيق بالأثاث.
 - كما أن رغبة الطفل في البحث والتنقيب والتجريب واستكشاف فيما حوله من الأشياء، تقيدها رغبة الكبار في المحافظة على نظافة المسكن ونظامه.
 - أما خارج البيت فكثيرا ما يتعذر عليه أن يتصل بغيره من الأطفال حتى الكبار منهم. هذه البيئة التي يعيش فيها قد تولد له الضغط والتوتر والشعور بالحرمان.
- وبشكل عام غياب الأم يزلزل أمن واستقرار حياة الطفل، حيث يصبح غير واثق من نفسه وبمن حوله وتغرس فيه الشعور بالحيرة والارتباك. كما يرى بواي أن الانفصال المبكر كان سببا أوليا لنمو سمة الجنوح، إضافة إلى هذا أن الأم ليس لديها الوقت الكافي لتلبية جميع احتياجاتهم إلا الضرورية منها فقط وهذا بسبب إرهاقها النفسي والجسمي وتعبها الناتج عن العمل. حيث تغيب المشاركة الاجتماعية مع الأبناء ومشاركة كل اهتماماتهم ومتابعة دراستهم بوتيرة دائمة وحل مشكلاتهم. كما الغياب يمكن أن يؤدي بالطفل إلى مشاكل كبيرة من بينها الاختطاف. (إبراهيمي، 2014، ص ص 211-214)

3.8 الآثار العائدة على الزوج:

جاء تأكيد الاسلام على حقوق الزوج بصورة حاسمة واضحة للغاية في التأكيد على وجوب طاعته وعدم اهمال حقه بحال من الأحوال من قبل المرأة. فقد تعرض لها أسباب أو تخدعها مغريات فتهمل في حقه أو تقصر في طاعته، كما يعتبر العمل من الأسباب الرئيسية في انشغال المرأة عن أداء كل واجباتها اتجاه زوجها وإعطائه حقه كاملا. (بوبر، 2007، ص 24)

كما أن انشغالها لفترات طويلة في العمل، ثم شعورها بالتعب في المنزل ورغبتها في الراحة وقت تواجده، وعدم قدرتها على الحديث معه تؤدي إلى التباعد بين الزوجين مما له آثار سيئة على نفسية كل منهما. ففي إحدى الدراسات التي تمت على الزوجات العاملات، ذكرت السيدات جملة من تلك الآثار، فقد أجابت 84% منهن بقولها: أضايق زوجي بغيايبي عندما يكون موجود. وأجابت 42%: أثير أعصاب زوجي بكلامي حول مشاكل عملي مع رؤسائي وزميلاتي. وأجابت 23%: أولم زوجي بتركي له وحيدا في حالات مرضه الشديدة. وأجابت 22%: أقلق زوجي بتأجيل فكرة الإنجاب. و9% قلن: أثير أعصاب زوجي عندما أطلب منه مساعدتي في إدارة شؤون المنزل. كما أن دخل المرأة من بين أسباب نشوء الصراع بين الزوجين، كما أن العديد من الأزواج لا يساعدون زوجاتهم ولو كان لديهم وقت فراغ لأنهم متشبثين في دورهم الذكوري. ومن هنا نستخلص أن التعب والإرهاق النفسي الذين تلقاهما المرأة العاملة يؤدي إلى عدم استطاعة

الزوجة تلبية مطالب الزوج عاطفية كانت أو مادية. (بومدين، 2016، ص ص 110-112)

وبصفة عامة فإن عمل المرأة المتزوجة كما تشير الدراسات والأبحاث العلمية يترك آثار سلبية في عملية تنشئة الأطفال وفي العلاقات الزوجية وفي تدبير المنزل في حد ذاته. حيث أن إقبال المرأة على العمل أدى إلى تغيير نمط العلاقات الأسرية من ناحية وتغيير مكانتها ودورها التقليدي من ناحية أخرى. فلقد تضمن إقبال المرأة على العمل خارج المنزل أيا كانت الدوافع والأسباب أنماطا جديدة للتكيف مع الظروف الأسرية. كما تضمن أيضا أنماطا جديدة بدلا من العلاقات الأسرية وأبعادا جديدة لأدوارها ومكانتها اختلفت باختلاف الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للأسرة. (فرحات، 2012، ص 133)

9. أساليب مواجهة صراع الأدوار:

حدد كول مجموعة من الأساليب للتخفيف من صراع الأدوار نوجزها فيما يلي:

1.9 سلوك التجنب: يتجنب الأفراد الذين يواجهون صراع الأدوار اتخاذ القرار بشأن بعض أدوارهم عن

طريق تجنب السلوك الذي تستدعيه.

2.9 المفاضلة بين الأدوار: عند حوث صراع بين مختلف الأدوار يجد الفرد نفسه مضطرا لاتخاذ قرار

أو اختيار دور من بينها. يلجأ أيضا إلى المفاضلة بينها ويختار الدور الأكثر أهمية بالنسبة لباقي الأدوار.

3.9 درجة الانغماس: تختلف درجة انغماس الأفراد في أدوارهم حسب نوع العلاقات المرتبطة بكل

دور. عندما يجد الفرد نفسه في موقف صراع بين عدة أدوار قد يعتمد على درجة عمق علاقته مع الأشخاص

الذين يتفاعل معهم ويستنتج مدى أهمية سلوكه لديهم. فعمق العلاقات وقوتها تختلف من شخص إلى آخر

وبالتالي يختار الفرد الطرق التي تكون التفاعل معه عميقا. وقد ينجم عن التضحية بهذا الطرف انفعالات قوية تكون مضرة بالصحة الجسدية والنفسية.

4.9 التمييز بين مستويات القوة (السلطة): يشغل الأفراد الذين يتعامل معهم في مختلف الأدوار مناصب ذات مستويات متفاوتة في القوة والسلطة، فعندما يصطدم الفرد بعدة أدوار يلجأ عادة إلى اختيار الدور الذي يربطه بالشخص ذي سلطة أو يقترب منه لتحقيق حاجات أخرى.

5.9 إدراك السلوك: كثيرا ما يكون الأفراد الذين لديهم علاقات وأدوار مختلفة مع الفرد غير مدركين لتفاصيل السلوك الذي تتطلبه أدواره، لذا من الطرق لحل الصراع هو إشعارهم بعوامله، مما يؤدي إلى تخفيف حدته.

6.9 الدعم الاجتماعي: عندما يواجه الإنسان صراعا في دوره فإن الأشخاص الذين يتفاعل معهم يفهمون صراعه ويقدمون له الدعم المادي والمعنوي للتغلب عليه. ويعتبر الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من أهم العوامل التي تساهم في حل صراعاته التي يعاني منها.

عندما لا تتمكن الطرق المذكورة أعلاه من حل الصراع الناشئ عن صراع الأدوار، فإن الفرد سوف يلجأ إلى التخلي بشكل كامل عن أحد الأدوار التي تسببت في الصراع. فالتخلي عن الدور ليس بالأمر السهل لأنه تسيطر عليه اعتبارات متنوعة، ولكن القيم والمعايير الاجتماعية التي يتبناها الفرد تعتبر عاملا مفيدا في سعيه لحل الصراعات التي يعاني منها والتخلي عن بعض الأدوار.

كما حدد مرتون مجموعة من الأساليب التي تربط الأدوار سويا وتحدد أكبر قدر من النظام عند الأداء لتخفيف التوتر والصراع الناتج عنها منها:

- إعطاء أهمية أكبر لأدوار أكثر من غيرها.
- توزيع السلطة بين شاغلي الدور الواحد.
- مراعاة مجموعة الأدوار للمطالب المتناقضة.
- التعاون المتبادل بين شاغلي الدور الواحد.
- تقليل عدد الأدوار التي يفرضها المركز.
- تحديد النشاط المرتبط بالدور ليتسنى تجنب الصراع. (مدفوني، 2018، ص ص72-72)

خلاصة:

في ضوء ما قدم في هذا الفصل، يمكن القول أن الصراع يمثل التحديات الهائلة التي تقابلها المرأة في سعيها للجمع بين الواجبات المهنية والعائلية. حيث تتطلب مهمة التوفيق بين الأدوار الاجتماعية التقليدية دورها كزوجة وأم وربة بيت، ودورها كموظفة في قطاع التربية والتعليم مجهودا كبيرا يضعها أمام ضغوطات مستمرة متواصلة. هذا الوضع يؤدي إلى الشعور بالتقصير والعجز وعدم القدرة على أداء كل الأدوار بالشكل المطلوب مما ينتج عنه صراعات داخلية على مستوى الذات وأخرى على مستوى العلاقات الاجتماعية. ومع ذلك يظل دور الأسرة ودعمها وتعزيز التعاون في المسؤوليات المنزلية من العوامل الأساسية التي تساعد في التقليل من هذه الصراعات والضغوطات. فبفضل هذا الدعم يمكن للمرأة أن تحقق التوازن بين متطلبات عملها والحياة الأسرية، مما يمكنها من النجاح في القيام بجميع أدوارها دون الحاجة إلى التنازل عن أي جانب من جوانب حياتها، وحتما ستتعاكس آثاره بصفة مباشرة عليها وعلى الأسرة والمجتمع ككل.

الفصل الثالث الاحتراق النفسي

الفصل الثالث: الاحتراق النفسي

تمهيد

1. عرض تاريخي لمصطلح الاحتراق النفسي.
2. تعريف الاحتراق النفسي.
3. الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات ذات الصلة.
4. ارتباط الاحتراق النفسي بمهنة التعليم.
5. معايير تشخيص الاحتراق النفسي.
6. أعراض الاحتراق النفسي.
7. أبعاد الاحتراق النفسي.
8. أسباب الاحتراق النفسي.
9. النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي.
10. مراحل الاحتراق النفسي.
11. مستويات الاحتراق النفسي.
12. آثار الاحتراق النفسي.
13. أساليب الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي.

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الاحتراق النفسي من أحد المشكلات الخطيرة التي تواجه عصرنا الحديث نظراً للضغوط المستمرة الناتجة عن ظروف الحياة. بشكل عام، يُشير هذا المصطلح إلى مجموعة من التأثيرات السلبية سواء كانت جسدية أو عاطفية أو معرفية التي تظهر نتيجة للضغط المهني الحاد والمستمر مع عجز الشخص عن التكيف معه بطريقة ملائمة.

حيث أن دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية وهو من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على ماهية الاحتراق النفسي بجميع جوانبه.

1. عرض تاريخي لمصطلح الاحتراق النفسي:

ليس الاحتراق النفسي بالظاهرة حديثة العهد بل تعود جذورها إلى الزمن البعيد حيث كان يشار إليه بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية، وباختلاف المتخصصين فمنهم من ذكر بأنه نفسه الاكتئاب، أو التحول عن العمل، أو الجمود والتبدل، واللامبالاة، أو الاستنزاف والاستنفاد. كما وصف الاحتراق النفسي أيضا بأنه أزمة منتصف العمر أو أزمة الثمانينات أو حتى داء الحياة العصرية. (زاوي، ومزيان، 2018، ص4)

يعتبر المحلل النفسي فردينبرجر "Freudenberger" أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي "Burnout" إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974 من خلال دراساته عن الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات. حيث كتب دراسة أعدها للدورية المتخصصة "Journal of Social Issue" وناقش في تجاربه النفسية الخاصة على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية "Free Clinique" بمدينة نيويورك للمدمنين "Toxicomanes".

وفي كتابه "La Brule Interne" المنشور في كيباك "Québec" في 1980 وضح كيف يكون الأشخاص ضحايا للاحتراق النفسي انطلاقاً من خبرته وممارسته. حيث يرى أن الضغوط الناتجة عن الحياة المعقدة تسبب إتلاف الموارد الداخلية للفرد - Ressources Internes - وتسبب للفرد الاحتراق النفسي، حتى ولو بدا الفرد سليماً من الخارج. وقد كان تعريفه لمصطلح "Burnout" في البداية بمعنى أن الفرد يجهد ويصبح منهكاً نتيجة التفاوت بين قدراته ومتطلبات عمله. (ملال، 2010، ص25)

وقد قدم فردينبرجر تعريفاً آخر يعكس نتاج تطور مصطلح الاحتراق النفسي اعتمد فيه على تناذر أعراض الاحتراق النفسي والتي تتضمن: الإنهاك، المشاعر السالبة نحو العميل (متلقي الخدمة)، والاتجاهات

السالبة نحو الوظيفة والزملاء وقد جاء عنه : "أدركت من خلال ممارساتي العيادية أن الأفراد قد يكونون أحيانا ضحايا حرائق مثلهم مثل البنايات فتحت تأثير الضغط الناجم عن الحياة في عالم معقد، تلتهب طاقتهم ومواردهم الداخلية وإنها تحت فعل النيران ولا يبقى إلا فراغا شاسعا يحتل داخل أنفسهم حتى ولو بدت هيئاتهم الخارجية سليمة نوعا ما". (سراي، 2012، ص51)

وقد ظهرت الكتابات الأولى في الاحتراق النفسي في الولايات المتحدة بواسطة فردنبرجر (1975) وماسلاش "Maslach" (1976)، وقد قدم فردنبرجر تفسيراً مباشراً للعملية التي من خلالها أخبر هو وآخرون حالة من النضوب الانفعالي ونقصاً في الدافعية والالتزام، وأطلق عليها مصطلح الاحتراق كما قامت ماسلاش بإجراء مقابلات شخصية مع عدد كبير من العاملين بها ولاحظت أن استراتيجيات المواجهة لها دلالات هامة فيما يتعلق بالهوية الوظيفية للأشخاص وسلوكهم المهني.

وفي عام (1976) حولت إلى مصطلح "الاحتراق"، ونقلت رؤيتها للإجهاد العاطفي للمتخصصين في مجالات الصحة والخدمات الاجتماعية، ومنذ ذلك الوقت اعتبرت ماسلاش خبيرة في الاحتراق النفسي، حيث قامت بنشر العديد من الدراسات وتصميم مقاييس معروفة للاحتراق النفسي، وضيق هذه الأبحاث معنى ذلك المصطلح، وأصبح هناك اتفاق عام على أن الاحتراق هو شكل من أشكال الإجهاد، ويشتمل على مشاعر وردود فعل سلبية اتجاه الآخرين. ويتضمن شعور الفرد السلبي اتجاه ذاته واتجاه إنجازته، ولعل الأسباب الرئيسية للاحتراق النفسي لا تقع داخل الشخص نفسه، بل تقع في بيئة العمل المعززة للاحتراق. ويعد المؤتمر الدولي الأول للاحتراق النفسي الذي عقد بمنطقة فيلادلفيا في نوفمبر 1981 البداية الحقيقية لتطور مصطلح الاحتراق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل أمثال: Freudenberger Cherniss، Paines، Pines، Maslach. (الشهري، 2023، ص ص8-9)

2. تعريف الاحتراق النفسي:

قبل التطرق لتحديد مفهوم الاحتراق النفسي يمكن أن نستعرض مجموعة من الحالات على سبيل المثال لا الحصر. والتي تدل على الشعور بالإحباط وعدم القدرة على مواجهة المشكلات الحياتية والصعوبات التي تعاني منها وتقلل من دافعيتها للعمل. ومن أهم الأمثلة التي سيتم ذكرها هي تلك التي خصتنا بها ماسلاش في كتابها (Burn out: The Cost of Caring, 2003) والمتمثلة فيما يلي:

المثال الأول: لما أحاول وصف نفسي لشخص ما أمثلها تماماً كحال إبريق شاي، كنت على النار مع ماء يغلي فيه، أعمل بجد لحل المشاكل وفعل الخير، لكن بعد مرور سنوات انتهى الماء المغلي وكذلك كنت لا أزال على النار، وإبريق الشاي في خطر الانفجار. (Carol, Social Worker)

المثال الثاني: المعلم يمكن أن يقارن بالبطارية، ففي بداية السنة الدراسية كل الطلبة مرتبطون بها (أي بالسنة الدراسية) وتعلم الرسم يظل متواصل حتى نهاية السنة، وفي نهايتها تكون البطارية قاربت على الانتهاء ويتوجب إعادة شحنها، وفي كل مرة يتم إعادة شحنها، فيصبح من الصعب جعلها تحافظ على شحنها، وفي نهاية المطاف لابد من استبدالها، هذا ما يحدث عندما يأخذ الاحتراق النفسي الكامل مكانا في حياة المعلم. (Jim.Y., Teacher)

المثال الثالث: لما يتوجب عليك الاعتناء بالكثير من الناس، تبدأ في المعاناة بسبب العاطفة الزائدة، حيث تصبح تعاني من تلك العاطفة الزائدة وهذا كثير جدا، فأنا مثل السلك الكهربائي الذي يتدفق إليه الكثير جداً من الكهرباء، لقد احترقت نفسياً وانسحبت عاطفياً من الآخرين. (Jane.J., Nurse)

(MASLACH, 2003, p18)

من خلال هذه الأمثلة يمكن تحديد مفهوم الاحتراق النفسي كما يلي:

الاحتراق النفسي:

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

فالاحتراق النفسي "استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كلي بسبب الضغط المتزايد، وينتج عنه عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد، بحيث يشعر بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي. ويعاني الشخص المحترق من تعب وإحباط مصاحب لانهايار مرده الارتباط الشديد بهدف سلمي أو علاقة أو دور لم يتأتى منها الشيء المنتظر".

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

بالإنجليزية يقابل الاحتراق النفسي فعل "To Burn out" ومعناه (se consommer) في الفرنسية، الإفناء والإهتلاك بالنار تماماً مثل تآكل الشمعة عن طريق الاحتراق.

ومصطلح " Le Burn out " مستعار من الصناعة الفضائية " L'aéronautique " الذي يوصف حالة المركبة الفضائية التي تعاني من الاحتراق الكلي للطاقة الشيء الذي يؤدي إلى ارتفاع كبير في درجة الحرارة التي قد تتسبب في انفجارها. (خلاصي، 2013، ص ص 292-293)

في اليابان، البلد الذي يشتهر بسمعته الصارمة مع موظفيه، يُعرف الاحتراق النفسي باستعمال مصطلح " Karoshi " هذا المصطلح العنيف، بمعنى: الموت بسبب التعب الشديد أثناء العمل، يشير إلى أن الإرهاق الشديد يمكن أن يؤدي إلى وفاة الفرد. (Jullian, 2007, p 10)

يرجع الفضل الأول في استخدام مصطلح الاحتراق النفسي في مجال علم النفس إلى فردنبرجر عندما استخدمه لوصف عمال الرعاية الصحية الذين كانوا يعانون من الاحتراق البدني والنفسي وهو الآن مرتبط بشكل شاسع بأصحاب المهن التي تقدم الخدمات الإنسانية مثل المعلمين والمرضات والأخصائيين الاجتماعيين وضباط الشرطة والأطباء وما شابه ذلك. (شنودة، 2011، ص 363)

ووضّح فردنبرجر في تعريفه الأول مع ريشالسون Richelson للاحتراق النفسي على أنه: "حالة من التعب المزمنة الاكتئاب والإحباط تنتج عن النقص في عمل ما أو نمط حياة أو إثر فشل علاقة في تحقيق النتائج المتوقعة مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تقليل الآثار المترتبة على العمل وإنجازه". (Thevenet, 2011, p 29)

ويُعرّف الاحتراق النفسي نظرياً حسب ماسلاش وجاكسون: " على أنه حالة نفسية داخلية تنتج عن ضغط العمل بسبب التفاوت بين الفرد ومحيط عمله، بما فيه من ضغوطات. ويتمثل في مجموعة من الأعراض النفسية والجسمية مثل: الإجهاد الانفعالي، تبدل الشخصية، نقص الإنجاز الشخصي، فقدان الشعور بالالتزام، التعب المستمر بالإضافة إلى ردود الفعل السلبية اتجاه الآخرين. ويظهر خاصة في المهن التي تقتضي الالتزام الانفعالي والتعامل المباشر مع الناس. (ملال، ومحرزي، 2018، ص 785)

عرفه جرنس كاري بأنه " الاستنزاف والاستغناء العاطفي أو الانفعالي نتيجة الحمل الوظيفي الزائد والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض تتمثل في: الإحساس بالفشل، الغضب، العناد والإحساس بالتعب معظم اليوم ولأقل جهد، وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل، والعناد المتكرر. (الحراقي، 2009، ص 90) عرّفت أليا بيناس Alaya Pines الاحتراق النفسي على أنه حالات من الإجهاد البدني، العاطفي والفكري والتي عادة ما تؤدي إلى الضعف الجسدي وانطفاء المشاعر والشعور بالعجز واليأس مما يؤدي لفقدان الفرد المعنى في عمله مع تنامي سلوكيات سلبية اتجاه نفسه، عمله، والآخرين.

(Munroe, et Brunette, 2001, p 169)

تصفه المنظمة العالمية للصحة OMS بأنه حالة من الشعور بالإعياء الشديد وفقدان السيطرة وعدم القدرة على تحقيق النتائج في العمل. (Le Gales Camus, 2005, p4). أما السمدونني فيرى أنه 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. (خلاصي، 2019، ص56)

ويعرف جمعة سيد يوسف الاحتراق النفسي أنه: حالة من الإنهاك الجسمي والانفعالي والعقلي سببه إنهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعالياً وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد، وأنه يحدث عندما يفقد العمل معناه، وتكون النسبة بين الضغوط والمكافآت في صالح الضغوط. والأفراد المعرضون للاحتراق النفسي هم الذين يحتاجون ويرغبون في الشعور بأنهم يفعلون شيئاً مفيداً أو مهماً في العمل بأفضل صورة وفي وقت قصير. (سيد، 2007، ص37)

كما عرف زيدان الاحتراق النفسي بأنه حالة من الشعور بالإجهاد والاستنزاف النفسي والإرهاق البدني الناجم عن الفشل في مواجهة الضغوط السلبية القوية التي تفوق قدرة الفرد، وله أربعة أبعاد: الشقاء والاستهلاك السلوكي العقلي والحركي، الإجهاد والاستنزاف النفسي الانفعالي والعاطفي، الإرهاق والاستنزاف البدني العضوي والعضلي، والعناء الاجتماعي. (نبال، 2021، ص203)

يعرفه فريدمان بأنه المرور بخبرات وأحاسيس سالبة، وتتمركز هذه الأحاسيس بصورة كبيرة نحو واجبات الفرد. كما يرى الرشدان أن الاحتراق النفسي استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة للضغوط الشديدة. أما عسكر فقد عرفه بأنه حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني أو الانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية. (عبد الفتاح، 2016، ص177)

3. الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات ذات الصلة:

1.3 الاحتراق النفسي والنيوراستينيا (Neurasthenia) أو الإعياء النفسي:

بالرغم من أن كل من الاحتراق النفسي والإعياء النفسي يشتركان في العديد من الأعراض وخاصة الشعور المستمر بالإعياء والتعب، والشعور بالملل والضيق، والأرق، وعدم الرغبة في العمل إلا أن الخاصية الوحيدة للاحتراق النفسي هي شكوى الفرد من الشعور المستمر بالتعب والإعياء دون القيام بأي عمل ودون أن يكون أي مبرر لذلك. أما الاحتراق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني بحيث أنه ينتج عن ضغط العمل، في حين أن الإعياء النفسي هو مرض عصابي ناتج عن صراعات نفسية مختلفة. (سماني، 2012، ص13)

2.3 الاحتراق النفسي والضغط النفسية:

نظرا لارتباط الاحتراق النفسي بالضغط النفسية ارتباطا تكامليا باعتبار أن الاحتراق النفسي هو الصورة القائمة للضغط النفسية في مجال العمل، هذا ما دفع العديد من الباحثين إلى دراسة العلاقة الرابطة بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي. ومن بين هؤلاء نجد نيهاموس الذي يرى أن الاحتراق النفسي هو انعكاس للضغط النفسية التي لا يقتصر عليها دون سواها ومن أبرز الخصائص المميزة للاحتراق النفسي التي توصل لها هي:

- أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها وازدياد حجم العمل وأحواله التي تتطوي على بعض المخاطر.
 - الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى العاملين الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لابد أن ينجحوا في مهنتهم.
 - هناك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها.
- وقد تناول عسكر مجموعة من نقاط الاختلاف بين الاحتراق النفسي وحالات أخرى مشابهة له والمتمثلة في:

- على الرغم من أن التعب والتوتر المؤقت قد يشكل العلامات الأولية لهذه الحالة إلا أن ذلك ليس كافيا للدلالة عليها وخاصة إذا كانت قصيرة الأجل. فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بالتغيرات السلبية.
- يختلف الاحتراق النفسي عن التطبيع الاجتماعي حيث يغير الفرد سلوكه واتجاهاته نتيجة للتفاعل مع الآخرين الذي يمكن أن تترتب عليه مظاهر سلوكية سلبية إذا كان الوسط الاجتماعي الذي يحدث فيه ذلك التفاعل يدعم التصرفات غير البناءة. أما بالنسبة للاحتراق النفسي فإن سلوك الفرد هو محصلة ردود الفعل المباشرة للتعرض لمصادر الضغوط في بيئة العمل.
- حالة عدم الرضا وما قد يصاحبها من غياب للدافعية في العمل لا تعتبر احتراقا نفسيا ومع ذلك ينبغي أخذها بعين الاعتبار لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي.
- الاستمرار في العمل لا يعتبر مؤشرا يعتمد عليه في إصدار حكم بغياب الاحتراق النفسي، فالفرد ربما يستمر في عمله بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة منها على سبيل المثال عدم توفر فرص للتحاق بأعمال أخرى. (قليل، 2021، ص519)

3.3 الاحتراق النفسي والاكتئاب:

يقدر التقارب الذي يشير إليه العديد من الكتاب بين كل من مصطلح الضغط النفسي والاحتراق النفسي، هناك كتاب آخرون يصرون على التقارب الكبير والذي يمكن أن يصل إلى درجة الخلط بين كل مفهوم الاحتراق النفسي والاكتئاب. ففي سنة 1964 قام فردينجر بوصف حالة الاحتراق النفسي قائلاً: "أن الشخص المصاب بهذه الحالة يبدو وكأنه يعاني من حالة اكتئاب. إلا أنه تدارك ذلك سنة 1980 حيث أكد على أن حالة الاحتراق النفسي تختلف كلياً عن اضطرابات الاكتئاب. فهي عادة ما تكون محدودة في أحد ميادين الحياة وهو الميدان المهني (وذلك نظراً لأن مؤثراتها وأعراضها تختفي ولا تظهر على الفرد عندما يكون خارج ميدان عمله). إضافة إلى عدم شعور الفرد بمشاعر الذنب والتي عادة ما تكون مرافقة لاضطراب الاكتئاب وإنما نلاحظ شعوره بالغضب والسخط. إلا أنه بالإمكان التعقيب على نقطتين مهمتين حول ما جاء به فردينجر:

أولاً: هي أن مجمل الملاحظات التي أشار إليها فردينجر تكون مقبولة في حالة ما إذا كان الاحتراق النفسي في بدايته (بداية ظهوره) لكن وبمرور الوقت هذا التناذر سيواصل سيرورته نحو التطور إلى أن يصل إلى شكله النهائي الذي سيؤثر عندها على كل ميادين حياة الفرد ويكون ذلك بظهور أعراض جد مشابهة لأعراض الاكتئاب. (العزلة، اللامبالاة، اضطراب النوم، انخفاض تقدير الذات، مع محاولات الانتحار عند بعض الحالات).

ثانياً: فيما يخص غياب مشاعر الذنب، فإننا لا يمكن أن نركز كثيراً على هذا المعيار، فغيابه لا يعبر بالضرورة عن إمكانية استبعاد الإصابة باضطراب الاكتئاب، هذا لأنه لا يعد معيار أساسي في تشخيص حالة الاكتئاب. وبالتالي فإن التمييز بين كل من الاحتراق النفسي والاكتئاب هو أمر يصعب تحقيقه. (زعليق، 2021، ص101)

أما ما سلاش فقد اعتبرت الاحتراق النفسي بأنه ليس هو الاكتئاب، لكن يمكن أن يكون بداية هامة لكي يصاب الشخص بالاكتئاب. وبينت أن الاحتراق النفسي في الأساس هو استجابة لعدم التوافق بين بيئة العمل والفرد والضغط الذي ينشأ عن ذلك، وكلما زاد الاحتراق النفسي وكان الفرد غير قادر على التعامل بشكل فعال مع الضغوط، ولا يستطيع أن يشارك في عمله بطريقة فعالة. في هذه الحالة يمكن أن يصاب الشخص بالاكتئاب عام ليس فقط على مستوى عمله ولكن على مستوى الشخصية وحياته بشكل عام. متلازمة الاحتراق إذا دامت لفترات طويلة قد تؤدي من اكتئاب معتدل إلى اكتئاب حاد، ويحدث هذا عندما يصبح الموظف واع بأنه لم يعد قادراً على المواجهة والتغلب بنجاح على أعباء العمل الذي هو منغمس فيه. (شبعاني، 2017، ص87)

4.3 الاحتراق النفسي والتهرب النفسي:

غالباً ما تُستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحمي نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية. كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسؤولة عن نقص الإنتاجية. فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل، وعادة ما يتذرع الإنسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية مثلاً لتقدمه في العمر أو الإحساس بعدم الأمان، أو نقص الإمكانيات المادية، أو بظروف الأسرة، أو بسبب متاعب الحياة، أو الظروف الخاصة. فلجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين ولكنه إذا أراد أن يصبح الفرد غير منتج، وإذا كان مستوى التهرب منخفضاً فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضاً. لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي الاحتراق النفسي. أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي لحماية نفسه. أما الاحتراق النفسي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

5.3 الاحتراق النفسي والقلق:

يتكون القلق من أعراض جسمية، ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد. فهو يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واعٍ وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق النفسي.

6.3 الاحتراق النفسي وحالة عدم الرضا:

إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً نفسياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

7.3 الاحتراق النفسي وترك الفرد لعمله:

ترك الفرد لعمله قد ينتج عنه الاحتراق النفسي، ولكن في نفس الوقت ربما يستمر الفرد في العمل بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة مثل الراتب المغربي، والضمان الوظيفي.

(جزار، 2011، ص 37-38)

4. ارتباط الاحتراق النفسي بمهنة التعليم:

يحدث الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات نتيجة لعدد من المشاكل التي ترتبط بشكل مباشر بعملية التدريس. حيث تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها المعلم إلى استنزاف جسدي وانفعالي. وأهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ وتبدل المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغير وفقدان الابتكارية.

حيث أن افتقاد المعلم إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف يؤدي إلى زيادة احتمال وقوعه فريسة للاحتراق النفسي، وتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للمعلم بين سلوك التلاميذ، وعلاقة المعلم بالموجه، وعلاقته العلمية بزملائه، والصراعات المدرسية، وعلاقة المعلم بالإدارة، والأعباء الإدارية، وضيق الوقت، وغياب التفاهم بين المعلم والإدارة، والمعلم وأولياء الأمور. (العزاوي، ويحي، 2007، ص287)

وكذلك من مظاهره فقدان الحماس للاهتمام بالعمل وبزملائه واللامبالاة، ويعيش المعلم العربي في مناخ تنظيمي معقد وبارد: فصول مكدسة بتلاميذ ينتمون إلى مستويات وأسر مختلفة، يفقد أغلبهم الاهتمام بالتعليم، ويظهر ذلك في محاولاتهم الخروج على النظام، وتكبله سلطات بيروقراطية متربصة به وبعمله. ويشعر المعلم بالعزلة، وغياب المساندة، والتجريد من السلطات، والنظرة المشككة إلى ولاءه وأدائه، والاستهتار بأرائه وخبراته عند إدخال تغييرات في العملية التعليمية. ويفتقد مؤازرة النقابات والتنظيمات المهنية كغيرها من نقابات المهن الأخرى، وتطارده الصورة المهزوزة التي يكرسها الإعلام الجماهيري عنه. ومن بين العوامل المسببة لإحباط المعلم واحتراقه النفسي تدخل الآباء في عمل المعلمين. فكثير من الآباء يجادلون المعلمين في عملهم، ويخطئونهم في أساليب تعاملهم مع أبنائهم، ويتشككون في قدراتهم وكفاءتهم، مما يهز ثقة المعلم في نفسه، ويقلل من كونه التعليم مهنة مغلقة ويحولونها إلى مهنة مكشوفة يتزاحم فيها غير المؤهلين سواء من الآباء أو من معلمي الضرورة غير المؤهلين. وتؤدي هذه الضغوط إلى سلب المعلم هويته المهنية المتخصصة دون غيره من المهن الأخرى في المجتمع. (الشيوخ، 2011، ص26)

5. معايير تشخيص الاحتراق النفسي:

قدمت ماسلاش وسكوفلي Schaffeli (1993) مجموعة من المعايير التشخيصية التي يمكن الاعتماد عليها في تشخيص الاحتراق النفسي والتي تتمثل في النقاط الخمسة التالية:

- وجود أعراض الإنهاك الانفعالي والتعب والاكتئاب.
- التأكيد على الأعراض على المستوى العقلي والسلوكي أكثر منها على المستوى الجسدي.

- أن ترتبط الأعراض بالعمل.
 - أن تظهر الأعراض عند شخص عادي لم يعلن من قبل من اضطراب نفسي.
 - انخفاض الأداء والإنتاجية بسبب المواقف السلبية اتجاه الإنتاج والإنجاز.
- ولإجراء التشخيص الفارقي يقترح ببو Bibeau وزملاؤه (1989) المعايير التالية:
- ألا يتعلق الأمر بنقص الكفاءة كون الشخص كان كفؤاً في عمله من قبل.
 - ألا يتعلق الأمر باضطراب نفسي حاد، كالذهاب والعصاب واضطرابات في الشخصية.
 - ألا ترتبط الأعراض بالتعب والإنهاك الناتجين عن الملل أو زيادة ثقل العمل، لأن هذه الحالات تؤدي بالضرورة إلى الإحساس بانخفاض الكفاءة والإنتاجية في العمل.
 - ألا ترتبط الأعراض في بدايتها بالمشاكل والخلافات العائلية والتي تنعكس نتائجها على العمل.
- (بوحوي، 2012، ص ص 28-29)

6. أعراض الاحتراق النفسي:

قام عدد من الباحثين بتقديم تصنيف لهذه الأعراض، فجدد كلاميداد Clamidad يصنفها وفق مرحلتين وهما مرحلة الأعراض الأولية وتتميز بحرص الموظف على العطل والإجازات والحديث عن التقاعد ومزايه والتعجيل في العودة للمنزل. أما المرحلة الثانية فهي مرحلة الأعراض المتقدمة وتتميز بالإحساس بالإجهاد والقلق وعدم التركيز في العمل وتجنب التعامل مع الزملاء والانطواء والتذمر المستمر.

أما سيدولين Cedoline وأيضا كل من فيمين وسنتارو Santaro & Fimian صنفاها إلى ثلاث فئات هي: أعراض انفعالية، أعراض سلوكية، وأعراض عضوية. وأيضا صنفاها بعض الباحثين أمثال شولر (1998)، وبك وجراجويل (1983) Graguil & Beck ولازارو (1979) Lazaru وعاشور (2013) إلى أربع فئات تشمل: الأعراض الفسيولوجية، الأعراض المعرفية الإدراكية، الأعراض النفسية، الأعراض السلوكية، ويصنفها الحاتمي (2014) إلى أعراض عضوية وأعراض نفسية وأعراض اجتماعية وأعراض سلوكية. (عبدلي، 2019، ص 72)

وهناك تصنيف آخر لـ دونهايم Dunhaim (1983) الذي يؤكد فيه على وجود خمسة أعراض يتكرر حدوثها هي: الشعور بالإجهاد والاستنفاد، الإحباط، النوم المتقطع، الانعزال والانطواء عن الموظفين الآخرين، والصداع الناجم عن التوتر. لكن وبعد الاطلاع على مختلف التصنيفات لأعراض الاحتراق النفسي يمكننا أن نصنف الأعراض كالآتي:

- أعراض سلوكية. - أعراض انفعالية. - أعراض فسيولوجية. (بوحارة، 2012، ص 66)

أ. أعراض سلوكية: وهي مجموعة السلوكيات التي يقوم بها الفرد في حياته اليومية، مثل:

- التغيب عن العمل.
- تدني مستوى الأداء.
- الانسحاب والميل للعمل الكتابي أكثر من الميل إلى الطلاب أو أولياء، أمور الطلاب أو الزملاء.
- النظر إلى الساعة بين الفينة والأخرى.
- يحسب باستمرارياً لأيام العطل.
- لا يهتم بمظهره العام.
- لا يأخذ قسطاً كافياً من النوم.

ب. أعراض انفعالية: وهي الأعراض التي تغلب على الحالة المزاجية للفرد، مثل:

- القلق المبالغ فيه حول طلابه ومشكلاتهم.
- سرعة الغضب.
- قلة المرونة في المعاملة.
- الشعور المتكرر بالإحباط.
- الإكثار من حيل الدفاع النفسي في التعامل مع الآخرين.
- الشعور بالاكئاب.
- النظرة السلبية للذات.
- الإحساس باليأس والعجز والفشل.
- الخوف. (الشيوخ، 2011، ص ص 20-21)

ت. أعراض فسيولوجية: تشمل العلامات التي تظهر على البدن مثل الاضطرابات السيكوسوماتية

والتي تتمثل فيما يلي:

- الصداع المستمر، والاضطرابات المعوية، والأرق وضيق التنفس.
- آلام الظهر، وذبحة الصوت، وفقدان الشهية.
- الاستخدام المفرط للعقاقير والكحوليات.
- أمراض القلب، والقولون العصبي، وضغط الدم.
- انسداد الشرايين، وأمراض الرئة والسرطان.
- اضطرابات النوم مثل: المشي أثناء النوم، والنوم غير المنعش.

- اضطرابات الهضم والإمساك.
- توتر العضلات، ونقص المقاومة، والروماتيزم.
- الضعف الجنسي، وغزارة البول، والإسهال.
- مرض اللوكيميا وفقر الدم.
- حب الشباب والتهابات الجلد.
- ضعف الحيوية وقلة النشاط. (عمران، 2015، ص ص 65-66)

7. أبعاد الاحتراق النفسي:

لقد دعمت نتائج الأبحاث إدراك الاحتراق النفسي باعتباره ظاهرة متعددة الأبعاد بحيث لا يمكن وضعه في قوالب ثابتة عند قياسه. وهذا الشكل متعدد الأبعاد الذي يتخذه الاحتراق النفسي يؤكد على أن الاحتراق لا يمكن التعامل معه كحالة ثابتة ولكنه يمر في عملية دائمة الحركة. وقد قامت ماسلاش بتصنيف أبعاده إلى ثلاثة أبعاد وأطلقت عليها متلازمة الاحتراق النفسي وهي:

1.7 الاستنزاف الوجداني: Emotional Exhaustion

يعتبر الاستنزاف الوجداني هو المكون الأول للاحتراق النفسي والذي يمكن وصفه كفقدان للطاقة وحالة من الضعف والإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية والإحساس بالتعب والإنهاك الجسدي عند بدل أقل جهد وكذلك الإحساس بالقلق والإحباط وسرعة الانفعال، وعدم القدرة على اتخاذ أي قرار.

2.7 فرط سلب الشخصية: Depersonalization

وهو العد الأكثر توسعاً ويمثل السياق الشخصي للاحتراق النفسي، وعندما يتم تعريفه فإنه يشير إلى التحول السلبي في رد الفعل اتجاه الآخرين كما ينطوي على التوجهات السلبية وغير الملائمة وحدة الطبع والميل إلى القسوة وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع العملاء والتهكم والسخرية. ويتميز الأفراد الذين يجربون تبدد الشخصية بأنهم لم يعودوا قادرين على أداء مستويات أمانهم المرتفعة بشكل طبيعي.

3.7 تدني الإنجاز الشخصي: Reduced Personal Accomplishment

وهو يعبر عن التقييم الذاتي للاحتراق ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية وفقدان الدافعية للإنجاز وانخفاض الإنتاجية في العمل وانحدار المشاعر. ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته

الشخصية بطريقة سلبية والميل للاكتئاب والانسحاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط أو التكيف معها والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات. (الهملان، 2008، ص17)

8. أسباب الاحتراق النفسي:

عادة ما يحدث الاحتراق النفسي كنتيجة لضغط العمل المتواصل، ولكن أثبتت بعض الدراسات أن الأساتذة لا يميلون إلى الإحساس أيضا بأشكال مختلفة من الاحتراق النفسي فقط، وإنما يميلون أيضا للإحساس بالاحتراق النفسي لأسباب مختلفة بعضها لا ينتمي مباشرة إلى ضعف العمل. والصادر المسببة للاحتراق النفسي تصنف إلى ثلاث جوانب: الجانب الفردي، الجانب الاجتماعي، والجانب الوظيفي. (عابد، 2015، ص26)

1.8 العوامل المرتبطة بالجانب الفردي:

هي مصادر تتعلق إما بشخصية الفرد أو بنفسيته. وقد اتفقت أغلب الدراسات على أن الشخصية الأكثر صرامة والتزاما هو الأكثر عرضة من غيره للاحتراق النفسي كونه يقع تحت ضغط العطاء الذي يسبب له ضغط، وفي نفس الوقت هناك ظروف خارجية تقلل من إمكانية ممارسة ذلك العطاء. أضف إلى هذا فالموظف الذي يتمتع بقدرات التكيف ومستوى من الطموح ويجد نفسه أمام عراقيل تحد من ذلك الطموح يكون عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي وهذا ما يحدث عند المعلمين عادة، فهم يرغبون في تحقيق أهداف بدرجة عالية من النجاح إلا أن هناك مشاكل تعترضهم من بينها تعقد المناهج، ضغوط إدارية من طرف المشرفين التربويين، كثرة التلاميذ في الأقسام التربوية كل هذا يحد من عزيمته ويضعه في دائرة خيبة الأمل فيشعر بالنقص ويفقد الثقة في المحيط المهني ما يجعله يعاني من أعراض الاحتراق النفسي. (مدور، 2020، ص96)

- مدى واقعية الفرد في توقعاته: أو ما يمكن تسميته بمستوى الطموح. إن عدم الواقعية في العمل مع وجود طموحات صعبة التنفيذ ومع الإلحاح والرغبة في التغيير والنجاح من شأنه أن يزيد من درجة الاحتراق النفسي لدى الفرد.

- الاستغراق في العمل: إن استغراق العمل لحياة الفرد ووقته بصفة كاملة ينجم عنه عدم إشباع فردي خارج نطاق العمل، مما يزيد من احتمال الاحتراق النفسي عند الفرد.

- عدم توفر قدرات ومهارات ذاتية على التكيف: هناك من المعلمين من لا يمتلكون قدرات ومهارات واسعة على التكيف مع المشكلات التي تعترضهم أثناء العمل تجعلهم أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيرهم ومن بين هذه المشكلات: المشكلات السلوكية الناجمة من طرف التلاميذ أو وجود ضغوطات من قبل الإدارة.

وهناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين أن الموظفين الأكثر التزاما وإخلاصا في عملهم يكونون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيرهم. (معروف، 2018، ص93)

2.8 العوامل المرتبطة بالجانب الاجتماعي:

هناك عددا من العوامل الاجتماعية التي تعتبر سببا للاحتراق النفسي:

- التغيرات الاجتماعية التي حدثت في المجتمع وما تترتب عنها من مشكلات.
 - التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع الذي يساعد على إيجاد المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما من المجتمع فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.
 - الصراعات المزمنة كأحد العوامل المساعدة في ظهور الاحتراق النفسي، والتي تكمن في الصراعات التي تنشأ بين الأفراد والتي تبقى قائمة من شأنه أن يؤثر على سلوكياته العادية في حياته اليومية.
 - نقص المساندة الاجتماعية، فقد أكدت الدراسات أنه كلما زادت المساندة الاجتماعية قلت شكاوي العمال، وأن انعدام التوافق يحدث عندما يفقد العامل الارتباط الإيجابي مع الآخرين في مجال العمل.
- كما قدم بركاز Berckaz (2013) مجموعة من الأسباب الاجتماعية التي تساهم في ظهور وتطور الاحتراق النفسي:

- **العيب الخارجي الشديد والحاد:** يكون صادرا من العائلة كالمشاكل مع الزوج أو الزوجة، الأولاد، الأقارب أو يكون صادرا من مكونات المجتمع الذي يعيش فيه.
- **نقص الدعم الاجتماعي:** يؤدي إلى الوحدة، الانفصال عن المجتمع ونشوء صراعات مع الأشخاص الآخرين.
- **المشاكل الاجتماعية والاقتصادية:** تتمثل في الخوف من المحيط الاقتصادي، الشعور بتفاهة الحياة والصعوبات المالية.

- **أحداث وظروف الحياة:** تتمثل في أزمة السكن، نقص وسائل النقل، الإدارة المعقدة.

(كلتين، 2019، ص45-46)

3.8 العوامل المرتبطة بالجانب الوظيفي:

للجانب الوظيفي تأثير كبير في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي نظرا لما تمثله الوظيفة من دور في توفير المتطلبات المادية والنفسية للإنسان. فالعمل يوفر قدرا كبيرا من الإشباع وأي خلل في بيئته يؤدي

لنتائج سلبية. ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي يؤديه. وكلما زاد التباين بين طبيعة العمل والموظف زاد الاحتراق النفسي.

وأشار هوك Hook (1980) لوجود عدة عوامل مرتبطة بالمهنة تؤدي إلى الشعور بالاحتراق النفسي منها عبء العمل الزائد والحاجة إلى المكافآت بالإضافة إلى النظام المدرسي غير الملائم والعزلة عن الأصدقاء والحاجة إلى المساندة الإدارية.

وقد طرح مشكل الاحتراق النفسي لأول مرة لدى الموظفين في مهن المساعدة كالأطباء والمعلمين والمربين المختصين والممرضين وعمال الرعاية الاجتماعية. فكل هذه المهن تلتقي في نقطة مشتركة لكونها تشمل بصورة أو بأخرى منح المساعدة للغير. ويبدل العاملون بها جزء من طاقتهم في العلاقة القائمة بينهم وبين المستفيدين من الخدمة. وتمثل هذه العلاقة قسم مهم إن لم نقل أهم ما يطبع نشاطهم في البداية. لذلك فالاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة الوظيفة عادة ما يكون عاليا في القطاع الصحي والتعليمي.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن أهم مسببات الاحتراق النفسي المرتبطة بالمهنة تتمثل فيما يلي:

- **الضغط المهني:** الاحتراق النفسي يرتبط بضغط العمل، ويعتبر نتيجة للاستمرار في الضغوط العالية. تنقسم الضغوط المهنية إلى ضغوط تنظيمية، مثل اللوائح والروتين، وضغوط تتعلق بطبيعة العمل، مثل الظروف الفيزيائية والعلاقات مع الزملاء والمشرفين. هذه الضغوط قد تؤدي إلى توتر العلاقات والصراع والتنافس الشديد وسوء العلاقات الاجتماعية. (حموش، 2019، ص ص 153-154).

- **طبيعة العمل:** تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد. وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه. ويرى كل من كوبر ومارشال (Cooper & Marshal) أن الاحتراق يحدث نتيجة تكرار العمل اليومي مما يحدث نوعا من الملل أو القيام بعمل فترة طويلة، دون الحصول على إجازة أو الحصول على أجر منخفض أو الصراعات بين الفرد وزملائه أو رؤسائه أو العوامل الخارجية نتيجة عدم وجود البيئة الجيدة للعمل.

- **عدم وضوح الدور وغياب الهدف:** عندما تكون التوقعات أو الأهداف مجهولة، قد يصبح الموظفون مرهقين بمجرد محاولة معرفة ما يفترض بهم القيام به.

- **عبء العمل:** عند الإحساس بأنه لا يمكن السيطرة على عبء العمل، فإن أكثر الموظفين تقاؤلا يمكنهم الإحساس باليأس. (العزیز، 2009، ص 67)

9. النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

1.9 النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها. وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك ثلاث نظريات نفسية تناولت ظاهرة الاحتراق وهي:

- النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي.
- النظرية السلوكية.
- النظرية المعرفية أو الوجودية.

وسوف نعرض بإيجاز هذه النظريات وبيان مدى العلاقة بينهما في تحديدها وتفسيرها لظاهرة الاحتراق النفسي. (مدوري، 2015، ص ص 41-42)

1.1.9 نظرية التحليل النفسي: (النظرية الفرويدية)

يؤكد صاحب هذه النظرية سيجموند فرويد أن الاحتراق النفسي هو ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد مع عدم قدرته على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية. أو أنه عبارة عن ناتج لعمليات الكبت أو الكف للطلبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق النفسي. كما أكد فرويد كذلك بأن الاحتراق النفسي يكون ناتجاً عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقت به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها. كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق النفسي كالتنفيس الانفعالي. (بوسيف، 2018، ص 35)

2.1.9 النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة. فالمعلم مثلاً الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوافر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلاً عن ضغوط الزوجة والأولاد، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة. وإذا لم يتعلم المعلم سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي يسمى الاحتراق النفسي ومع ذلك يمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة

تلك المشكلة. ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي فنية التعزيز وزيادة الدعم، والضبط الذاتي من خلال السيطرة على الضغط والاسترخاء. (بوفرة، 2016، ص ص53-54)

3.1.9 النظرية المعرفية: (النظرية الوجودية)

ينصب تفكير المنظرين المعرفيين في تفسير السلوك بشكل عام إلى الكيفية التي ينظر بها الأفراد إلى أنفسهم وإلى العالم من حولهم وليس على ما يفعله الآخرون.

ولعل من أهم الفرضيات التي يعتمد عليها أصحاب هذا المنظور هو ما يعرف بمفهوم الاستعداد المعرفي والذي يمثل تركيباً محورياً للنظريات المعرفية والذي يشير إلى أن الأفراد الذين يكشفون عن أنماط غير تكيفية للوظائف المعرفية يكونون أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي عند تعرضهم لأهداف الحياة السلبية.

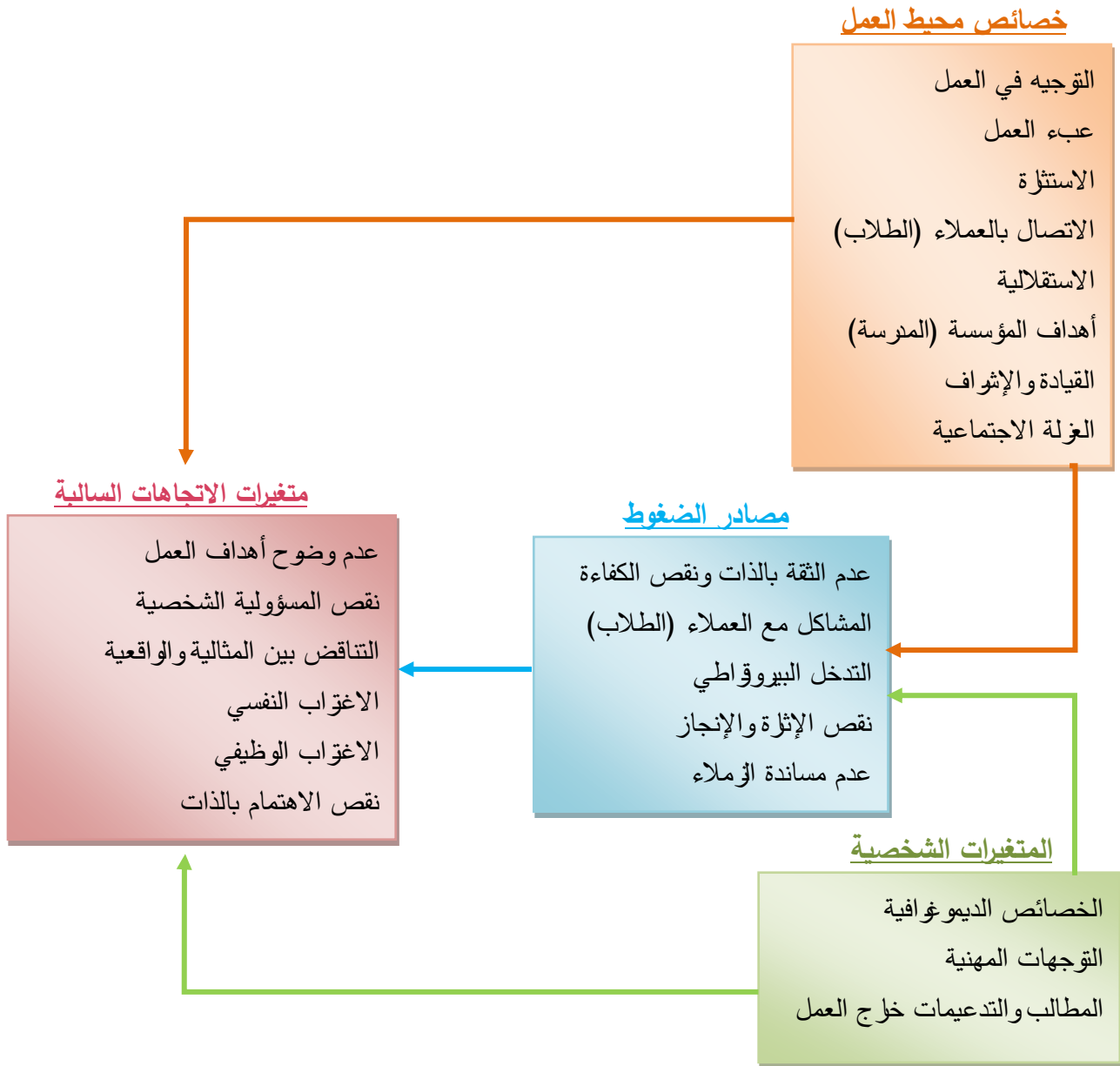
وبمعنى آخر فإن الأفراد الذين يميلون إلى تكوين استنتاجات سلبية وانفعالية مسبقة حول المواقف التي تواجههم قد يكونون أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي. (العزاوي، ويحي، 2007، ص ص289-290)

2.9 النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

1.2.9 نموذج تشيرنس: Cherniss Model

قدم تشيرنس Cherniss (1975) النموذج الشامل للاحتراق النفسي، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئاً في أربعة مجالات هي مجال الصحة، ومجال القانون، ومجال التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المحرضين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين. ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس:

الشكل 3: نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي.



(Burke, and Greenglass, 1995, p 1358)

• خصائص محيط العمل:

تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة، ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية. كل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة. ويتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة، فليجأ البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة.

اعتبر تشيرنس خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة، والتي تشكل

الاحتراق النفسي، وهذه الخصائص هي:

- التوجيه في العمل *Guidance at work*

- عبء العمل. *Work Load*

- الاستثارة. *Stimulation*

- الاتصال بالعملاء. *Scope of Client Contact*

- الاستقلالية. *Autonomy*

- أهداف المؤسسة. *Institutional Goals*

- القيادة والإشراف. *Leadership/ Supervision*

- العزلة الاجتماعية. *Social Isolation*

● المتغيرات الشخصية:

وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل.

● مصادر الضغط:

وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق النفسي وهي :

- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة. *Doubt about Competence*

- المشاكل مع العملاء. *Problems with Clients*

- التدخل البيروقراطي. *Bureaucratic Interference*

- نقص الإثارة والإنجاز. *Lack of Collegiality*

- عدم مساندة الزملاء. *Lack of Achievement and Excitement*

● متغيرات الاتجاهات السالبة:

حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:

- عدم وضوح أهداف العمل. *Work Goals*

- نقص المسؤولية الشخصية. *Personal Responsibility for Outcomes*

- التناقض بين المثالية والواقعية. *Idealism/Realism*

- الاغتراب النفسي. *Emotional Detachment*

- الاغتراب الوظيفي. *Job Alienation*

- نقص الاهتمام بالذات. *Self Interest*

• متغيرات إضافية:

أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي:

- الرضا الوظيفي. *Job Satisfaction*

- الغياب عن العمل. *Absenteeism*

- الاتجاه نحو ترك المهنة. *Intention to Turnover*

- الأعراض السيكوسوماتية. *Psychosomatic Symptoms*

- الرضا الزوجي. *Marital Satisfaction*

- صراع الدور. *Role Conflict*

- الصحة الجسمانية. *Physical Health*

- استخدام العقاقير. *Medication Use*

وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق النفسي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق النفسي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضا أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي.

بناء عليه وطبقا للنموذج فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزوجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترتفع نسبة غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة. ويختلف نموذج تشيرنس عن غيره من النماذج:

- تختلف المفاهيم التي اقترحها تشيرنس (عدم وضوح أهداف العمل، نقص الإحساس بالمسؤولية الشخصية، والتعارض بين الواقعية والمثالية، والاعتراب النفسي، والاعتراب عن العمل، ونقص الاهتمام بالذات) عن تلك التي اقترحها ماسلاش وبينز وآخرون.

- اتفق تشيرنس مع الدراسات السابقة على أهمية الرضا الوظيفي وخصائص محيط العمل مع التأكيد على عدم أهمية الرضا الوظيفي وخصائص محيط العمل مع التأكيد على عدم أهمية الفروق الفردية والخصائص الديموغرافية.

- أكد النموذج على أهمية متغيرات العمل الإضافية. مثل المساندة الاجتماعية ومتطلبات الحياة في زيادة فهمنا لظاهرة الاحتراق النفسي الناتج عن العمل.

- اتفقت النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق هذا النموذج مع نتائج قائمة ماسلاش للاحتراق النفسي حيث ارتبطت بمؤشرات صحة ورفاهية الأفراد.

- أعطى نموذج تشيرنس اقتراحات لبعض الاستراتيجيات للتدخل في محيط العمل، والتي يمكن أن تقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي، وقسمها إلى أربع فئات:

1. ارشاد وتطوير العاملين.

2. الإشراف والقيادة والاهداف التنظيمية.

3. البناء الوظيفي.

4. الأساليب والمعايير.

ويلاحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطاً للفرد، كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي. وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدى الحصول على المساندة الاجتماعية، وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل: الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها. (الزهراني، 2008، ص 41-45)

2.2.9 نموذج شواب وآخرين عند المعلمين (1986):

يحدد هذا النموذج مصادر الاحتراق النفسي ومظاهره ومصاحبته السلوكية. حيث صُنفت مصادر الاحتراق النفسي أو أسبابه إلى أسباب تتعلق بالمدرسة، وأخرى تتعلق بشخصية المعلم، تتمثل الأولى في: عدم مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات، وعدم وجود مساندة اجتماعية إضافة إلى صراع الدور وغموضه. أما المصادر التي ترتبط بالمعلم ذاته فتتمثل في: توقعات المعلم مثل العمر، النوع، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي. كما أشار النموذج إلى مظاهر وأبعاد الاحتراق النفسي والتي تتمثل في: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي للمعلم. وتناول النموذج بعد ذلك التأثيرات السلبية الناتجة عن الاحتراق النفسي والتي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية الناتجة عن الإصابة بالاحتراق النفسي والمتمثلة في: التعب لأقل مجهود، وزيادة معدل الغياب، وقد يصل الأمر بالمعلم لترك مهنته.

الشكل 4: نموذج شواب للاحتراق النفسي للأستاذ.

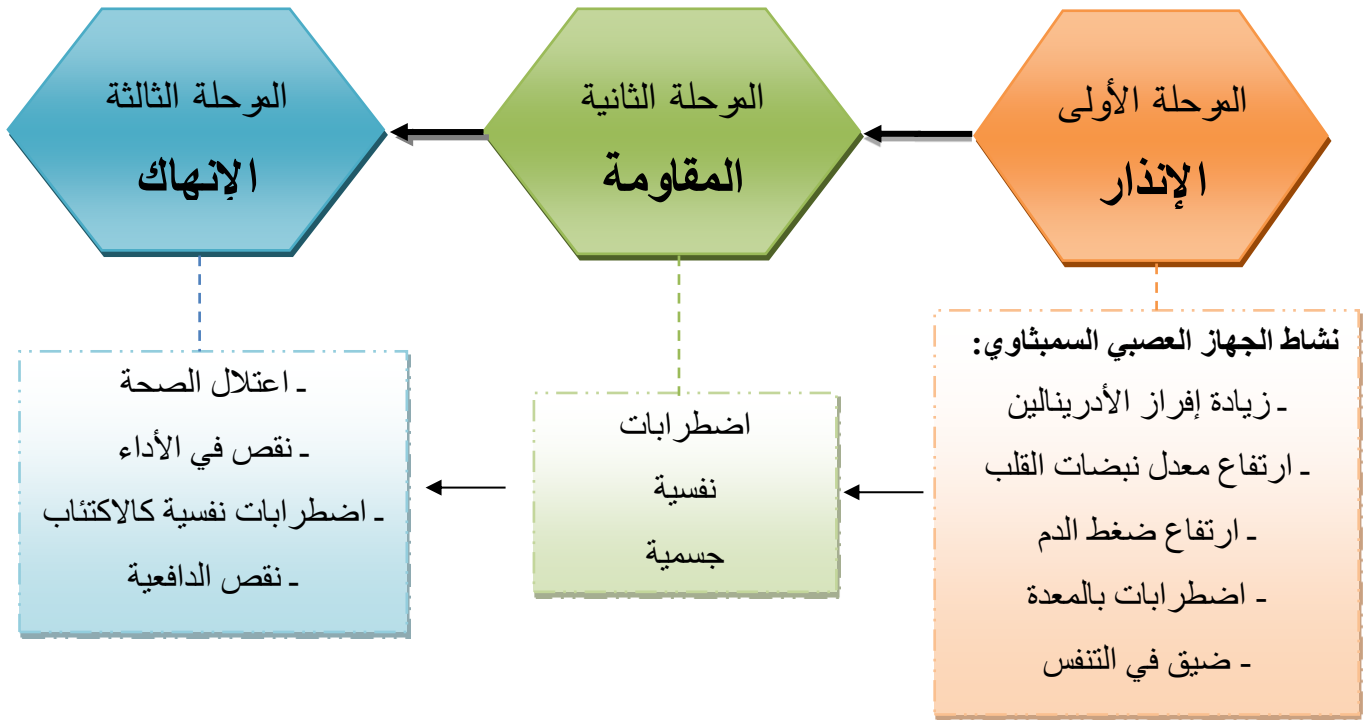


على الرغم من أن هذا النموذج قد أشار إلى الاحتراق النفسي من جوانب متعددة وهي مصادره وأبعاده، ومصاحباته السلوكية إلا أنه قد أغفل بعض المصادر التي تؤدي لحدوثه، والمتعلقة بالمدرسة نفسها مثل الضغوط المهنية، بما فيها ظروف الراحة والعمل، ومدى مناسبة المرتبات للجهد المبذول، والتفاعل مع الزملاء ومع التلاميذ، والظروف الفيزيائية، وكثافة الفصول ومناسبة المناهج لمستوى إعداد المعلم. (عابد، 2015، ص32-34)

3.2.9 نموذج زملة التكيف العام عند هانز سيلبي Hans Selye:

يعتبر هانز سيلبي أول من استعمل مصطلح الضغط Stress عام 1926 وذلك في مجال الطب والبيولوجيا. وكان مفهومه عن الضغط أنداك مفهوماً فسيولوجياً، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم. قدم سيلبي نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليها متلازمة التوافق العام "*General Adaptation Syndrome*" وفيها يقرر سيلبي أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد. حيث يفرض الاحتراق الوظيفي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية، اجتماعية، نفسية، أو تجمع بينهما جميعاً. ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد بطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنه في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية، وقد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس ثلاث أطوار للاستجابة لتلك الاحتراقات، والتي تتضح من الشكل التخطيطي التالي الذي يوضح أطوار الاستجابة للاحتراقات الوظيفية ومظاهرها في نظرية سيلبي:

الشكل 5: نموذج أطوار الاستجابة للاحتراقات الوظيفية ومظاهرها في نظرية سيلبي.



وكما يُرى من الشكل فإن النموذج عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة

المواقف الضاغطة السلبية وتمر بثلاثة مراحل هي:

المرحلة الأولى: رد فعل الإنذار بالخطر: وتعد استجابة أولية للخطر، وفيما يميز الجسم مواقف الخطر،

ويستعد لمواجهة، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي.

المرحلة الثانية: المقاومة: يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط،

وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديدين.

المرحلة الثالثة: الإنهاك: عندما تفشل أساليب المواجهة، وتتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط،

يحدث الإنهاك، وقد تظهر بعض الاضطرابات النفسجسمية وقد أوضح سيلبي أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل، حيث يبدأ بمثير حسي، يعقبه إدراك وتقدير معرفي للمواقف، مما يؤدي إلى استثارة انفعالية، وعندئذ يحدث اتصال الجسم بالعقل وينتج عن ذلك استثارة جسمية، ثم آثار بدنية تؤدي

إلى المرض. (طايبي، 2013، ص ص 28-30)

4.2.9 نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية لجين بريزي وآخرون 1988:

هو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحترق الوظيفي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية، ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية والاقتصادية لمكان العمل، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات. وركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة: الإدارة، الزملاء، الأصدقاء.

كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل النوع وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي. وفي كل مراحل النموذج وُجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحترق النفسي. (عبد البصير، 2020، ص46)

10. مراحل الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي ظاهرة لا تحدث فجأة ولكنها تحدث بالتتابع وعلى مراحل. وعلى العموم إنها سيرورة متراكمة تتعقد عندما لا يمكن الفرد من إيجاد التوازن. وهناك اختلاف فيما يخص مراحل الاحتراق النفسي، فكل باحث يتخذ عددا من المراحل حسب موقعه من الظاهرة ومصدرها وتفسيره لها، وحسب عبد الجواد (1994) إن ظاهرة الاحتراق النفسي تمر بمراحل وهي:

المرحلة الأولى: مرحلة الاستغراق والشمول (Involvement) وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وتشمل حالة من الاستثارة والسرور وعندما يحدث اختلاف بين ما هو متوقع من العمل وبين ما حدث فعليا، فإن هذا ما يؤدي إلى الاحتراق النفسي. (سراي، 2012، ص58)

المرحلة الثانية: مرحلة الكساد (Stagnation) وفيها ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل وتتنقص الاستثارة التي كانت في المرحلة الأولى، ويشعر الفرد فيها باعتلال الصحة النفسية، وينتقل اهتمام الفرد من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات وممارسة أنشطة معينة لشغل أوقات الفراغ.

المرحلة الثالثة: مرحلة الانفصال (Detachment) وفيها يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ بالانسحاب النفسي ويرتفع لديه بذلك مستوى الإجهاد النفسي ويصل الفرد فيها إلى الإنهاك المزمن واعتلال الصحة البدنية والنفسية. (الخطيب، 2007، ص12)

المرحلة الرابعة: مرحلة الاتصال (*Juncture*) وهي أقصى مرحلة من مراحل الاحتراق النفسي وفيها تزداد الأمراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً، بحيث يختل تفكير الفرد نتيجة ارتياب وشكوك الذات تصل بذلك الفرد إلى مرحلة الانهيار، ويصبح الفرد في تفكير مستمر بترك العمل وقد يصل الأمر إلى التفكير في الانتحار. (عبد البصير، 2020، ص40)

❖ مراحل الاحتراق النفسي عند ماسلاش وجاكسون:

يتكون الاحتراق النفسي حسب ماسلاش وجاكسون من ثلاثة أبعاد تمر وفق سيرورة متطورة بثلاثة مراحل تتبّع ترتيباً زمنياً معيناً وهي:

- الإنهاك الانفعالي.
- تبدّل المشاعر.
- انخفاض الإنجاز الشخصي.

فعندما تصبح طلبات الفرد غير محتملة، يشعر هذا الأخير بإنهاك انفعالي في الوهلة الأولى، ثم تتبدّل مشاعره، وهذا من أجل حماية نفسه من هذه الطلبات التي تصبح غير محتملة في المرحلة الثانية، ثم ينجر عن ذلك فقدان الإنجاز الشخصي في المرحلة الثالثة والأخيرة. (خطارة، 2018، ص50)

11. مستويات الاحتراق النفسي:

لقد اختلفت نتائج الدراسات التي أجرت على العاملين في المجال التربوي (المعلمين، المديرين، مستشاري التوجيه، ...) لمعرفة مستويات الاحتراق النفسي.

ففي مجال البحث عن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين أشارت نتائج دراسة الطحاينة (1995) على أن المعلمون يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي، وهي نفس النتائج التي توصلت إليها دراسة الحرواتي (1991) التي أجريت على المرشدين النفسيين، ودراسة عبد الرحمان (1992) التي أجريت على المشرفين التربويين، ودراسة العقرباوي (1994) التي أجريت على مديري المدارس الثانوية.

أما في مجال المهن الأخرى، فقد توصلت دراسة البدوي (2000) التي أجريت على الممرضين في مستشفيات عمان الكبرى، إلى أنهم يعانون من تكرار حدوث الشعور بالإجهاد الانفعالي بدرجة عالية، ومن شدة حدوثة بدرجة متوسطة، ويعانون من تكرار وشدة نقص الشعور بالإنجاز بدرجة عالية.

كما أشارت نتائج دراسة حرب (1998) على أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية كان معتدلاً.

كما توصلت دراسة ميهوبي (2011) التي أجراها على بعض الممرضين في بعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة قد بينت أن الممرضون يعانون من مستوى مرتفع من الإنهاك الانفعالي، ومن مستوى متوسط في كل من تلبد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز. كما كشفت دراسة بوزازوة (2003) على عينة من أساتذة التربية البدنية في التعليم الثانوي أن هؤلاء الأساتذة يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي في مهنتهم. (بادي، 2016، ص ص 203-204)

ومما سبق يتضح وجود ثلاث مستويات لظاهرة الاحتراق النفسي وهي: المعتدل، المتوسط، والشديد، وهذا ما أشار إليه بدران (1997) على أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات:

- **احتراق نفسي معتدل:** ينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط والتهيج.
- **احتراق نفسي متوسط:** ينتج عن نفس الأعراض السابقة ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.
- **احتراق نفسي شديد:** ينتج عنه أعراض جسيمة مثل القرحة، آلام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديد، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، لكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة. (بوتلجي، 2020، ص 49)

12. آثار الاحتراق النفسي:

ينظر إلى الاحتراق النفسي من الناحية النفسية على أنه انعكاس أو ردود أفعال لظروف العمل غير المحتملة عندما يشتهي الفرد من ضغط أو إجهاد من النوع الذي يصعب تقليله أو التخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات. لذلك كانت أنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروبا نفسيا من هذه المشكلات. لذلك نتعرض للآثار التالية لهذه الظاهرة فيما يلي:

1.12 عدم الإحساس بالمسؤولية: حيث يعتبر من أبرز الآثار السلبية للمصاب بالاحتراق النفسي حيث يعاني من قلة الإحساس بالمسؤولية اتجاه عمله أو نفسه أو اتجاه الآخرين من حوله وهذا يؤدي بدوره إلى الحد من قدرته في الاستجابة الفعلية للمواقف الاجتماعية والجماعية من حوله.

2.12 كثرة التغيب عن العمل: يؤدي كثرة التغيب عن العمل المصاحبة للاحتراق النفسي إلى فقدان الفرد الإحساس بالمسؤولية نحو العمل وعدم القدرة على أداء موجبات دوره الوظيفي على أكمل وجه ممكن مما يصيبه بكثير من الاضطرابات النفسية.

3.12 التخلي عن المثاليات وزيادة سلبية الفرد: نتيجة لضغوط العمل الزائد على الفرد في عمله يؤدي به إلى التخلي عن المبادئ التي كان ينتمي إليها ويعيشها أثناء حياته وهذا بدوره يعمل على اتصافه بالسلبية ويعاني نفسيا من الاضطرابات النفسية.

4.12 استنفاد الطاقة النفسية: نتيجة لضغوط العمل المتلاحقة والتي يتعرض لها الفرد من داخل العمل وأيضا من خارجه فإنه يستنفذ قدرته على ضبط نفسه مما يؤدي إلى هروبه من المشكلات التي يتعرض لها وذلك نتيجة استنفاد الطاقة النفسية الكامنة داخله.

5.12 نقص دافعية الأداء: لكثرة ما يتعرض له الفرد من ضغوط عمل وغيرها فإن هذا بدوره يؤدي إلى نقص قدرته على أداء وظائفه وعمله على أكمل وجه ممكن حتى يترقى بالمهنة التي يعمل بها والبعد عن المشكلات التي تؤثر على نفسيته. (جبل، 2003، ص ص 154-155)

13. أساليب الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي:

إن الوقاية من الاحتراق النفسي لدى العاملين خاصة في المهن الخدماتية كالتعليم يتطلب الأخذ بعين الاعتبار بعض الإجراءات سواء من طرف الفرد نفسه أو المؤسسة التي ينتمي إليها ومن بينها نذكر:

- الرفع من مستوى التكوين، مثلا لا يجب أن يقتصر تكوين المعلم على الجانب البيداغوجي فقط، وإنما أيضا على الجانب النفسي، للاطلاع أكثر على صعوبات المهنة وضغوطاتها وكيفية مواجهتها.
- خفض حجم المواقف الضاغطة بالنسبة للعامل بتحديد مسؤولياته بصفة دقيقة قصد التخفيف من أعباء العمل الزائدة.
- إجراء دورات تدريبية باستمرار بصفة جماعية لتعزيز علاقة المعلم بزملائه سواء من المعلمين أو المسؤولين.
- الرفع من مستوى الإشراف الإداري بتطبيق مبادئ الإدارة الحديثة داخل المؤسسات التعليمية أو غيرها من خلال عقد جلسات تنسيقية بين المسؤولين والعاملين وإشراكهم بصفة مباشرة أو غير مباشرة في وضع السياسات الإدارية أو التنفيذية للمؤسسة لتحقيق الانتماء داخلها.

- تحقيق الرضا المهني للموظف من خلال حصوله على التعزيز في صورة ترقية مهنية أو غيرها من المزايا المادية أو المعنوية التي يمكن للإدارة أن تقدمها للموظف. (بن عامر، 2017، ص ص83-84)

تقدم " هايدي " (2010) في دراستها قسمين من الاستراتيجيات لمواجهة الاحتراق النفسي:

➤ استراتيجية ما قبل الخدمة:

أفضل الطرق للتعامل مع الاحتراق النفسي هو محاولة كشفه واتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه، ومنع حدوثه وذلك من خلال الاختيار الصحيح للأفراد من حيث مناسبتهم لهذه المهن التي يحتمل أن يتعرضوا فيها للاحتراق النفسي.

➤ استراتيجيات أثناء الخدمة: وتقسم هذه الاستراتيجيات إلى:

- الاستراتيجيات الفردية: تركز على تأهيل المعلم لتجنب الاحتراق النفسي وذلك من خلال إدراك المعلم لمصادر الضغط النفسي وتجنبها، النظرة التفاضلية في الحياة، تفضية الوقت في ممارسة الهوايات.

- الاستراتيجيات المهنية: تكون من خلال قيام إدارة المؤسسة أو المركز بمساعدة المعلمين حديثي التخرج، وتشجيع المعلمين أصحاب الخبرة.

إلى جانب ذلك يرى عسكر (2003) أن الاحتراق النفسي حالة ليست بالدائمة، وبالإمكان تفاديها والوقاية منها. يعتبر قيام الفرد بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية المكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق النفسي. ويوصى بإتباع الخطوات التالية:

- تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو اللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
- تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها: تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي، إدارة الوقت، تنمية هوايات، مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، الاستعانة بالمختصين، والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

- تقييم الخطوات العملية التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر. (نبار، 2018، ص ص52-53)

ونشير في ختام هذا العنصر إلى أن استراتيجيات التدخل العلاجي أو الوقائي للاحتراق النفسي تبقى غير محددة ومختلفة حسب كل حالة، إلا أنها يمكن أن تمس الفرد نفسه، حيث تهدف بصفة أساسية إلى الرفع من تقديره لذاته وتحقيق التوافق مع بيئة عمله من خلال جملة من التقنيات، كالاسترخاء والعلاج المعرفي السلوكي، ومنها ما يركز على محيط العمل من خلال خفض من تأثير العوامل الضاغطة، والتعزيز والعلاقات المهنية وغيرها. (بن عامر، 2017، ص84)

خلاصة:

من خلال ما سبق توصلنا الى أن الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية تصيب الأساتذة نتيجة عدم القدرة على التكيف مع المحيط المهني مما سبب لهم الإجهاد النفسي والبدني. ينبغي اتخاذ إجراءات تضمن تمتع الأساتذة بصحة نفسية جيدة، مما يسهم في تعزيز قدرتهم على التكيف مع أنفسهم ومع الآخرين، بما في ذلك الزملاء والعلاقات المختلفة.

بالإضافة إلى ذلك، يجب تطوير بيئة ملائمة لتعزيز الاتجاهات الإيجابية نحو الذات وتوفير برامج إرشادية تهدف إلى تقليل الضغوط النفسية والمهنية والاجتماعية وتوفير الجو المناسب للعمل لأن هذه الأعراض قد تعود بالسلب على الأداء البيداغوجي للأستاذ ومن ثم إلى عدم الرضا الوظيفي والعكس صحيح.

الجاناب التطبيقي

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة وتحليل نتائج الفرضيات

الفصل الرابع:

إجراءات الدراسة وتحليل نتائج الفرضيات

تمهيد.

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة.

1. الدراسة الاستطلاعية.
2. حدود الدراسة.
3. عينة الدراسة.
4. منهج الدراسة.
5. الأدوات المستخدمة في الدراسة.
6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

ثانياً: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة.

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
4. عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة.

ثالثاً: النتائج العامة في ضوء الدراسات السابقة.

خلاصة.

توصيات الدراسة.

تمهيد

إن الدراسة العلمية لأي بحث أكاديمي تتطلب النظر في نتائجه ومقارنتها بنتائج الدراسات الأخرى مع توضيح أهم الخطوات المنهجية المتبعة بدأ من الدراسة الاستطلاعية وصولاً إلى عرض نتائج الفرضيات وتفسيرها وتحليلها.

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية في أبسط معانيها هي تلك الأبحاث التي تستعين بأدوات تكميم ومعالجة البيانات الرقمية المجمعة وفق نماذج إحصائية. وبالتالي فهي لا تخرج عن كونها أداة من أدوات جمع البيانات. وتعتبر تمهيد تخميني للبحث يلجأ إليها الباحث عندما يكون مقدار ما يعرفه عن الموضوع قليل جداً لا يؤهله لتصميم دراسة وصفية أو تحليلية أو أنواع أخرى من الدراسات. ولهذا فإن الدراسة الاستطلاعية تقيد الباحث في زيادة معرفته لموضوع بحثه أو معرفة الظاهرة التي يريد التقرب منها، وذلك حتى يتسنى له دراستها بشكل أعمق. (تمار، 2023، ص17)

يمكن تلخيص أهداف الدراسة الاستطلاعية في النقاط التالية:

- تحديد مشكلة البحث وصياغتها صياغة علمية دقيقة تعين الباحث على التخطيط لدراستها دراسة عميقة متكاملة.
- التعرف على الفروض التي يمكن إخضاعها للبحث والاختبار مع توضيح المفاهيم المختلفة المتعلقة بالمشكلة أو الظاهرة المعنية.
- استطلاع حقيقة الموقف الفعلي الذي تجري فيه الدراسة ومدى الامكانيات الميسرة والمتاحة التي قد تؤثر في سير البحث.
- إمداد الباحثين بأهم الموضوعات التي يراها المتخصصون جديرة بالدراسة. (زيان، 1983، ص131)

من أجل التوصل فيما إذا كانت هناك علاقة بين صراع الأدوار والاحترق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي بدائرة -عزابة- ولاية سكيكدة، قصدنا كل من المدارس التالية: مدرسة عبدلي أحسن، مدرسة بن أحمد تركي، العشي محمود، ومدرسة الترقى. جاءت هذه الدراسة الاستطلاعية تحقيقاً للأهداف التالية:

- تحديد العينة: وهي المعلمات المتزوجات ولديهن أطفال.

- وضع فرضيات الدراسة والتي تمثلت في:

- تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى عال من الاحتراق النفسي.
 - تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى عال من صراع الأدوار.
 - يوجد علاقة طردية بين صراع الأدوار و الاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي.
- دون أن ننسى أنه خلال فترة قيامنا بالدراسة حظينا باستقبال يليق بنا، من طرف المعلمات أو الإدارة بشكل عام.

2. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في أربع مدارس ابتدائية: مدرسة عبدلي أحسن، مدرسة بن أحمد تركي، مدرسة العشي محمود، ومدرسة الترقى، وذلك بعد الحصول على تصريح بالزيارة من طرف مديري مدارسها.
- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 1 ماي إلى 15 ماي 2024.

3. عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة ثلاثون (30) معلمة في المرحلة الابتدائية موزعة على أربع ابتدائيات متواجدة بدائرة -عزابة- ولاية سكيكدة، نذكر منهم: ابتدائية عبدلي أحسن، بن أحمد تركي، العشي محمود والترقي. حيث أخذنا من مدرسة عبدلي أحسن 10 معلمات، ومن مدرسة بن أحمد تركي 10 معلمات، ومن مدرسة العشي محمود 5 معلمات، ومن مدرسة الترقى 5 معلمات، تم اختيارهن بطريقة قصدية بناء على الشروط الآتية:

- أن تكون متزوجة.

- أن يكون لديها أولاد.

4. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج ضروري في أي دراسة علمية يعتمد عليه الباحثون للوصول إلى نتائج موضوعية، واختيار منهج البحث السليم يعتمد على طبيعة المشكلة محل الدراسة وعلى نوع البيانات التي تتضمنها. وإذا ما أحسن الباحث اختيار المنهج في علاقته بالمشكلة التي يبحث عنها ثم فهم بوضوح كلا من المنهج وأسباب استخدامه أتاح له بعد ذلك تجميع أكبر عدد ممكن من البيانات والمعلومات الكافية. (عبادلية، 2018، ص963). كما يختلف المنهج باختلاف المواضيع المدروسة، فكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان تخصصه. (بوحوش، 1854، ص23)

ونعني به أنه جملة المبادئ والقواعد والارشادات التي يجب على الباحث اتباعها من ألف بحثه إلى يائه بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية والضرورية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة. (سلاطنية، وجيلاني، 2009، ص25)

بما أن موضوع دراستنا "علاقة صراع الأدوار بالاحترق النفسي لدى المعلمات" ارتأينا أن يكون المنهج الذي سنستخدمه هو المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة، لأنه يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول سبر أغوار مشكلة أو ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع. (الدليمي وصالح، 2014، ص148)

5. الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تتمثل أدوات الدراسة في:

1.5 استمارة صراع الأدوار:

بعد الاطلاع على التراث النظري المتعلق بموضوع بحثنا، وبعد عرض عدد لا بأس به من الدراسات السابقة، اتضح لنا أن الأفكار الجوهرية المتعلقة بصراع الأدوار لدى المرأة الجزائرية الموظفة المتزوجة تكاد تكون واحدة، وهي في عمومها تدور حول مسائل الزوج والأبناء والوظيفة والمنزل، وعليه فلقد استندنا في بناء استمارتنا على الاستمارة التي بنتها الباحثة سمية بن عمارة في مذكرتها لنيل شهادة الدكتوراة تحت عنوان: صراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات (2006) مع إجراء تعديلات طفيفة لكون الفكرة واحدة. وما دام صراع الأدوار في جوهره لم تتغير محاوره فقد أبقينا على صدق وثبات الاستمارة الأولى.

الاستمارة تتكون من (34) بندا، وتتضمن مجموعة من الأبعاد تتمثل في نظرة المرأة لذاتها وعلاقتها بزوجها وأولادها ونظرتها لعملها وواجباتها المنزلية، وتتم الإجابة وفقا ل ثلاث بدائل: (نعم، أحيانا، لا) وقد تباينت البنود بين الإيجابية والسلبية.

أبعاد البنود:

- نظرة المرأة لذاتها: (1-6-7-8-15-24-30-34)
 - علاقة المرأة بزوجها: (2-9-17-21-22-25-28)
 - علاقة المرأة بأولادها: (3-12-18-20-23-26-31)
 - نظرة المرأة لعملها: (5-11-13-16-19-27-33)
 - نظرة المرأة لواجباتها المنزلية: (4-10-14-29-32)
- البنود الإيجابية: وعددها 29 بند بتقدير الدرجات 0-1-2 وهي: (1-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-16-17-18-19-20-22-23-24-25-27-28-30-31-32-33-34)
- البنود السلبية: وعددها 5 بنود بتقدير الدرجات 0-1-2 وهي: (2-15-21-26-29)

- بعض التعديلات التي أجريت على استمارة سمية بن عمارة نذكر منها:
 - البنود التي تمت إزالتها من الاستمارة الأصلية هي: البند (7، 10، 16، 22).
 - البنود التي تمت إضافتها المتواجدة في الاستمارة المعدلة هي: البند (7، 10، 20، 34).
- **الصدق:** تم حساب الصدق من خلال صدق المقارنة صدق المقارنة الطرفية وكانت قيمة (23.63) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما تم حساب الصدق الذاتي وكانت قيمة (0.91) مما يؤكد أن المقياس يتمتع بصدق عالٍ.
- **الثبات:** تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية وذلك بتقسيم البنود إلى فردية وأخرى زوجية ثم إيجاد معامل "بيرسون" وتصحيحه بمعامل "سبيرمان" وكانت قيمة الثبات (0.84) مما يؤكد أن المقياس يتمتع بثبات عالٍ. (بن عمارة، 2006، ص ص 125-127)
- **مستويات صراع الأدوار:**

جدول رقم (1): مستويات صراع الأدوار.

المستويات	منخفض	متوسط	عال
صراع الأدوار	22-0	45-23	68-46

2.5 اختبار الاحتراق النفسي: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

The Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES)

- اعتمدنا على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي في نسخته الموجهة للمعلمين (MBI-ES) وهي نسخة معدلة من مقياس الاحتراق النفسي (MBI) الذي أعدته ماسلاش وجاكسون (1981).
- ويتكون مقياس الاحتراق النفسي من 22 فقرة، على شكل عبارات تسأل المعلم عن شعوره نحو مجموعة من السلوكيات المتصلة بمهنته، ويستجيب المعلم في النسخة الأصلية وفقاً لتدرج سباعي (كل يوم، مرات قليلة في الأسبوع، مرة في الأسبوع، مرات قليلة في الشهر، مرة أو أقل في الشهر، مرات قليلة في السنة، أبداً)، وتتدرج من 0 إلى 6، ويتكون هذا المقياس من ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي هي:
1. الإجهاد الانفعالي: يقيس المشاعر الانفعالية والإنهاك في العمل ويتضمن البنود التالية (1-2-3-6-8-13-14-16-20)
 2. تبدل الشعور: يقيس المشاعر السلبية اتجاه الزملاء والتلاميذ، ويضم البنود التالية (5-10-11-15-22)

3. نقص الإنجاز الشخصي: يقيس الرغبة في النجاح والإنجاز الشخصي في عملها ويشمل البنود التالية: (4-7-12-17-18-19-21).

▪ **صدق المقياس:** يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق. تم إجراء التعديلات اللازمة التي أجمع المحكمين عليها وتجدر الإشارة إلى أن المقياس الحالي لا يختلف في جوهره عن المقياس الأصلي.

▪ **الثبات:** تم حساب الثبات باستخدام معاملات الاتساق الداخلي بمعادلة كرونباخ ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس على حدا، ويتراوح معامل الثبات بين (0.73 - 0.90) والثبات الكلي (0.70) وهي معاملات مرتفعة تشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات. (العزير، 2016، ص377)

▪ **تصحيح ومستويات مقياس الاحتراق النفسي:**

تم وضع سلم إجابات بحيث يتم الاستجابة لمدى تكرار الشعور بالاحتراق من خلال استخدام تدرج سباعي وهو: كل يوم تقريبا ويعطى (6) درجات، ويضع مرات في الأسبوع ويعطى (5) درجات، ومرة كل أسبوع وتعطى (4) درجات، ويضع مرات في الشهر ويعطى (3) درجة، ومرة في الشهر أو أقل وتعطى (2)، وبضع مرات في السنة وتعطى (1)، وأبدا ويعطى (صفر). وبناء عليه، فإن أقل درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب في أي بعد من الأبعاد الثلاثة هي: صفر، وأما أعلى درجة فهي (54) في بعد الإجهاد الانفعالي، و (30) في بعد تبدل المشاعر، و (48) في بعد نقص الشعور، أما أعلى درجة نظرية يمكن الحصول عليها فتقدر بـ (132) وأدنى درجة هي (صفر).

بالنسبة للمستويات المعيارية للمقياس، المستجيب الذي يحصل على درجات عالية في جميع الأبعاد الثلاثة يصنف بأن لديه مستوى عالي من الاحتراق النفسي، في حين قال الدرجات المنخفضة على مستوى منخفض من الاحتراق النفسي، كما أضافت معيارا للدرجة الكلية لمستوى الاحتراق النفسي. (عبدلي، 2019، ص17)

ويشير الجدول رقم (01) إلى التصنيفات الثلاثة وما يقابلها من درجات أبعاد المقياس والدرجة الكلية:

جدول رقم (2): مستويات أبعاد الاحتراق النفسي.

الأبعاد	منخفض	متوسط	عال
الإجهاد الانفعالي	16-0	26-17	54-27
تبدل المشاعر	8-0	13-9	30-14
نقص الشعور بالإنجاز	11-0	17-12	48-18
الدرجة الكلية	35-0	56-36	132-57

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- لمعالجة نتائج الدراسة الحالية قمنا بتفريغ البيانات من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) وذلك بحساب:
- الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لقياس مستوى كل من الاحتراق النفسي وصراع الأدوار لدى المعلمات الطور الابتدائي.
 - معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة:

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

- الفرضية الجزئية الأولى: تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى عال من صراع الأدوار.
- جدول رقم (4) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لمقياس صراع الأدوار وأبعاده.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة العليا	الدرجة الدنيا	العينة	
2.40	8.73	16.00	0.00	30	نظرة المرأة لذاتها
1.62	8.63	14.00	0.00	30	علاقة المرأة بزوجها
2.38	9.13	14.00	0.00	30	علاقة المرأة بأولادها
1.64	9.53	14.00	0.00	30	نظرة المرأة لعملها
1.99	7.83	10.00	0.00	30	نظرة المرأة لواجباتها المنزلية
10.06	43.86	68.00	0.00	30	صراع الأدوار

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم المتوسطات متفاوتة بين أبعاد صراع الأدوار، ويمكن ترتيب الأبعاد ترتيباً تنازلياً من حيث درجة الشعور. حيث جاءت نظرة المرأة لعملها في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (9.53) والانحراف المعياري (1.64). يليه بعد علاقة المرأة بأولادها بمتوسط حسابي (9.13) وانحراف معياري (2.38). يليه بعد نظرة المرأة لذاتها بمتوسط حسابي (8.73) وانحراف معياري (2.40). يليه بعد علاقة المرأة بزوجها بمتوسط حسابي (8.63) وانحراف معياري (1.62). يليه بعد نظرة المرأة لواجباتها المنزلية بمتوسط حسابي (7.83) وانحراف معياري (1.99).

فيما جاء المتوسط الحسابي لصراع الأدوار (43.86) والانحراف المعياري (10.06). وبما أن المتوسط الحسابي في فئة (23-45) مما يعني أن مستوى صراع الأدوار لدى معلمات الطور الابتدائي متوسط. وهذه النتيجة لم تتوافق مع الدراسات المتتالية سابقا حيث توصلت دراسة رولة مدفوني (2019) إلى نتيجة عكسية تمثلت في أن معلمات الطور المتوسط والابتدائي يعانون من صراع أدوار مرتفع. عندما نتحدث عن مستوى صراع الأدوار المتوسط لدى معلمات الطور الابتدائي نشير إلى أنها تواجه تحديات وصعوبات في التوفيق وتحقيق التوازن بين متطلبات أدوارها الوظيفي (مثل تعليم التلاميذ وتلبية احتياجاتهم) وبين أدوارها الشخصية (مثل دورها كزوجة، أم، وربة بيت). لكنها قادرة على إدارتها بشكل جيد وفعال إلى حد ما.

كما لو أنه من الممكن أن يكون لهذا الصراع تأثير مباشر على مستوى الاحتراق النفسي ولكن هذا التأثير قد يكون أقل بالمقارنة مع تلك اللواتي يعانون من صراعات أكبر. مناقشة هذه الفرضية تتضمن ما يلي:

- التوازن بين الحياة الشخصية والعملية: قد تكون لدى بعض المعلمات القدرة على إدارة الصراعات بين الأدوار المختلفة بشكل فعال، مما يسمح لهن بالحفاظ على توازن صحي بين الحياة الشخصية والمهنية.
- إدارة الوقت بفاعلية: حيث أن تنظيم الوقت وتحديد الأولويات يمكن أن يساعد في تخصيص الوقت المناسب للعمل والأسرة، وبالتالي يقلل من نشوء الصراعات بينهما.
- تغيير النظرة الاجتماعية اتجاه الأدوار المتعددة للمرأة العاملة.
- تكثيف البرامج الإعلامية الموجهة للأسرة التي تتناول غرس القيم والمفاهيم الإيجابية نحو مساندة المرأة العامل. هذا يساعد في خلق بيئة داعمة تقلل من الضغوطات الناتجة عن محاولة الجمع بين متطلبات العمل والمسؤوليات الأسرية مما يؤدي إلى تخفيف صراع الأدوار.
- تطور سياسات العمل التي تراعي الظروف الخاصة بالمرأة العاملة من توفير ساعات عمل مرنة أو إجازة أمومة تساعد في التخفيف من الصراع.
- الدعم الاجتماعي والمؤسسي: قد يلعب الدعم الذي تحصل عليه المعلمات من الزملاء والمسؤولين دورا كبيرا في تخفيف الصراعات الناتجة عن الأدوار المتضاربة.
- التدابير الذاتية للتحكم في الضغوطات: حيث أن بعض المعلمات قد تتبنى استراتيجيات شخصية لإدارة الضغوطات والتحكم في الصراعات الناجمة عن الأدوار المتعددة، مثل تحديد الأولويات بشكل جيد وتطوير مهارات الإدارة الذاتية.

- التفاعل بين العوامل الشخصية: قد تلعب العوامل الشخصية مثل نمط التفكير والتحكم في العواطف دورا مهما في كيفية تصرف المعلمات وتفاعلهن مع الصراعات الناجمة عن الأدوار المتعددة.
- تفهم الزوج لأدوار زوجته وخاصة لمختلف الضغوطات التي تتعرض لها في عملها ومشاركته لها في مسؤولياتها وكذا تقديره لأعبائها وجهدها. فالاعتراف والتقدير لمجهوداتها يعزز من معنوياتها ويخفف من صراع أدوارها.
- توفر المراكز الاجتماعية المساعدة كالروضات مثلا حيث يتم التكفل بالأطفال والاعتناء بهم وتقديم مختلف الخدمات لتلبية احتياجاتهم، وبهذا تضمن الام العاملة أن أولادها في أيد أمينة ويتم الاهتمام بهم على أكمل وجه.

2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

الفرضية الجزئية الثانية: تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى عال من الاحتراق النفسي.

جدول رقم (5) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق النفسي وأبعاده.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة العليا	الدرجة الدنيا	العينة	
13.37	16.00	54.00	0.00	30	الإجهاد الانفعالي
7.60	9.10	30.00	0.00	30	تبلد المشاعر
11.30	17.46	48.00	0.00	30	نقص الإنجاز الشخصي
30.92	42.56	132.00	0.00	30	الاحتراق النفسي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم المتوسطات متفاوتة بين أبعاد الاحتراق النفسي، ويمكن ترتيب الأبعاد ترتيبا تنازليا من حيث درجة الشعور. حيث جاء بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (17.46) وانحراف معياري (11.30)، يليه بعد الإجهاد الانفعالي بمتوسط حسابي (16.00) وانحراف معياري (13.37)، يليه بعد تبلد المشاعر في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (9.10) وانحراف معياري (7.60).

بينما جاء المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي (42.56) وانحراف معياري (30.92)، وبما أن المتوسط الحسابي في فئة (36-56) مما يعني أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمات الطور الابتدائي متوسط. وقد توافقت هذه النتيجة الموضحة مع نتائج دراسات كل من العشماوي (2018) التي توصلت إلى أن معلمي التربية الخاصة يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وكذا دراسة أنور قاسم العزاوي

وإياد محمد يحي (2007) التي أسفرت أن المعلمات في الصفوف الخاصة يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي. على عكس بعض الدراسات التي تم فيها إيجاد مستوى احتراق نفسي مرتفع، على غرار دراسة عمار فريحات ووائل الربضي (2010) التي أشارت إلى أن معلمات رياض الأطفال يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي، ودراسة بلال طوبان وصابر بحري (2023) التي أشارت إلى أن المعلمون يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

يمكن تفسير النتائج كما يلي:

أغلبية المعلمات لديهن تقييم سلبي لأدائهن المهني وشعورهن بعدم الكفاءة وعدم القدرة على تلبية متطلبات وظائفهن. إضافة إلى شعورهن بالقصور اتجاه مهام عملهن، حيث تساهم هذه المشاعر في تعزيز الاحتراق النفسي ومعاناة المعلمة من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وهذا راجع إلى المتطلبات المتزايدة لدورها المحوري والحيوي في المجتمع، وما تستوجبه هذه المهنة الشاقة من تضحيات، وتحمل ومواكبة مستمرة للضغوط، وتعدد مهامها من تعليمية وتربوية، وبكثرة الأعمال الكتابية من تحضير للدروس والتمارين وتصحيحها، ومتابعة تقدم التلاميذ تربويا وعلميا. وما يزيد الأمر صعوبة العدد الكبير للتلاميذ في القسم، نقص التعاون مع الإدارة والزملاء في جدول التوزيع الأسبوعي للفصول، إضافة إلى التعرض لسوء المعاملة من بعض أولياء التلاميذ فضلا عن هذا الراتب الشهري المنخفض الذي لا يتماشى مع متطلبات الحياة المتزايدة.

نضيف إلى هذا نمط الحياة الخاص حيث أن عدم الحصول على النوم الكافي لكثرة الانشغالات، والقيام بالمهام بشكل فوضوي غير منتظم قد يساهم هذا في الشعور بالإرهاق، ومع مرور الوقت وفي حالة الاستمرارية على هذا الوضع يتطور إلى احتراق نفسي. ومن جانب آخر لا يجب أن نغفل عن ازدواجية الدور الذي تؤديه المعلمات بكونها أولا عاملة في قطاع التعليم ومن جهة أخرى لكونها أم وزوجة وربة منزل. كل هذا يزيد من حدة الضغوطات التي يتعرضن لها على الصعيد المهني، وهذا التراكم للضغوط قد يؤدي في نهاية المطاف إلى إحساس المعلمات بتأنيب الضمير والشعور بالذنب نتيجة التقصير اتجاه أسرهن ومهامهن الاجتماعية، مما تتبلور لهن اتجاهات سلبية نحو الوظيفة وهذا قد يؤثر سلبا عليهن، وبالتالي وقوعهن ضحية الاحتراق النفسي.

3. عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

الفرضية العامة: توجد علاقة بين صراع الأدوار والاحترق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي.
جدول رقم (3) يبين معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين صراع الأدوار والاحترق النفسي

دلالة العلاقة	$\alpha 0.05$	SIG	RP	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	0.05	0.00	0.70	30.92	42.56	الاحترق النفسي
				10.06	43.86	صراع الأدوار

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي بلغ (42.56) بانحراف معياري (30.92)، والمتوسط الحسابي لصراع الأدوار (43.86) بانحراف معياري (10.06)، وقيمة معامل الارتباط بيرسون (0.70)، وقيمة الدلالة المعنوية (0.00) عند مستوى الدلالة (0.05)، وبما أن قيمة الدلالة المعنوية أقل من مستوى الدلالة (0.05) إذاً توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاحترق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي. هذا معناه أنه كلما زاد صراع الأدوار الذي تواجهه المرأة كلما زاد الاحتراق النفسي لديها. أي أنه هناك علاقة طردية بينهما.

كما يشير هذا إلى أن الضغوط المستمرة الناتجة عن محاولة خلق توازن بين المسؤوليات الأسرية والعمل يمكن أن يؤدي إلى الشعور بالمعلمات بالإرهاق والتعب. ونضيف إلى هذا أنه من خلال هذه العلاقة لا يمكن القول بأن صراع الأدوار هو السبب الرئيسي للاحتراق النفسي وإنما هو سبب أو عامل من العوامل المؤدية إلى الاحتراق. كما أن هذه العلاقة تظهر مدى تأثير الضغوط المتزايدة على الصحة النفسية للمعلمة. فهناك دراسة مدفوني (2019) التي أظهرت أن المعلمات يتعرضن إلى مستويات مرتفعة من الضغط المهني وصراع الأدوار، كما أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني مما يعزز الفهم بأن صراع الأدوار بين المسؤوليات المهنية والشخصية قد تساهم في أحداث الانهالك النفسي ومنه إلى الاحتراق النفسي.

ومناقشة هذه النقطة تتضمن ما يلي:

- ازدواجية الضغوط: معناه أن المعلمة المتزوجة تواجه ضغوطات مزدوجة من المنزل والعمل. وهذا يزيد من صعوبة إدارة الوقت والتوفيق بين المتطلبات والموارد.
- نقص الدعم الاجتماعي: سواء من أو الزوج أو المؤسسة التعليمية قد يؤدي إلى زيادة الاحتراق النفسي.

- التأثير على الأداء: معناه أن الاحتراق النفسي يمكن أن يؤثر سلبا على فعالية الأداء في المنزل والبيئة العملية.

كما يمكن إعطاء وتقديم تفسيرات أخرى من زوايا مختلفة حول العلاقة بين الاحتراق النفسي وصراع الأدوار والتي تتضمن:

1. **تباين التأثيرات الفردية:** قد يعود سبب وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل إلى تباين في

التأثيرات الفردية لكل عامل على الآخر، فقد يكون لدى المدرسات موارد داخلية تمكنهن التعامل بشكل أفضل مع صراع الأدوار وبالتالي تقليل احتمالية الإصابة بالاحتراق النفسي.

2. **تأثير العوامل الخارجية:** قد تكون هناك عوامل خارجية تؤثر على النتائج المستنتجة على سبيل المثال

قد يكون هناك تفاوت في الدعم المؤسسي أو التدريب المهني الذي تتلقاه المدرسات، وهو ما قد يلعب دورا كبيرا في تحقيق تأثير صراع الأدوار على الاحتراق النفسي.

3. **طريقة القياس والمنهجية:** قد تكون هناك اختلافات في طريقة جمع البيانات أو من الأساليب

الإحصائية المستخدمة في التحليل، مما يمكن أن يؤدي هذا إلى نتائج متناقضة شأن وجود أو عدم وجود العلاقة بين العوامل.

4. **التباين الثقافي:** يجب أيضا أن تأخذ بعين الاعتبار التباينات الثقافية في فهم الصراعات والاحتراق

النفسي. قد تختلف تجارب وتفسيرات الصراعات والتعبئة النفسية بين ثقافات مختلفة، مما يمكن أن يؤدي إلى نتائج مختلفة في الدراسات.

فالتباين الثقافي في فهم الاحتراق النفسي يعكس تأثير الثقافة على إدراك الأشخاص وتجاربهم مع

الاحتراق النفسي. حيث أن العوامل الثقافية قد تشكل كيفية تشخيص الاحتراق النفسي والأساليب المتبعة

لمواجهته فعلى سبيل المثال، في بعض الثقافات يعتبر الاحتراق النفسي كنتيجة للضغط العملي الزائد ويعامل كمسألة صحية تستدعي التدخل، بينما في ثقافات أخرى، يعتبر الاحتراق النفسي كجزء من

التحديات الروتينية التي يجب على الفرد التعامل معها وحده دون الحاجة لجلب الدعم.

تظهر الأبحاث النفسية أهمية الإلمام بظاهرة الاحتراق النفسي ضمن مختلف السياقات الثقافية،

وتقدم بصيرة حول تأثير الهوية الثقافية على الأنماط السلوكية الفردية والاجتماعية. كما تشير الدراسات

إلى أن الحكمة والسعادة النفسية قد تساهم في تقليل حدة الاحتراق النفسي مما يعزز الفكرة بأن تنمية

هذه الخصائص قد يشكل جزءا من استراتيجيات الوقاية والتدخل.

بالإضافة إلى ذلك، إن التباين الثقافي في فهم صراع الأدوار يعكس كيفية تأثير الخلفيات الثقافية المختلفة على تجارب المرأة وإدارتها للتحديات المتعلقة بتعدد أدوارها ومهامها، ويمكن أن يؤثر هذا التباين على كيفية تعامل المرأة مع الضغوط المرتبطة بالمسؤوليات المهنية والأسرية وكذلك من الدعم الذي تتلقاه من المجتمع والأسرة.

لذلك من المهم الاعتراف بالتباين الثقافي في فهم صراع الأدوار، وتطوير استراتيجيات دعم تأخذ بعين الاعتبار الخصائص الثقافية والاجتماعية للمرأة وذلك لتمكينها من التوفيق بين مختلف الأدوار والتعامل مع التحديات بشكل إيجابي.

5. تأثير العوامل الشخصية: قد تكون هناك عوامل شخصية مختلفة تؤثر على التفاعل بين صراع دوار والاحترق النفسي مثل نوعية التحكم الذاتي ومستوى الثقة بالنفس.

وقد تعود هذه النتائج أيضا إلى ما يعرف بالمرغوبية الاجتماعية أمام الباحث، حيث يظهر المستجوبون الجانب الإيجابي من شخصياتهم القوية، وأنهم بالرغم من الصعوبات المهنية يظلون صامدين. كما يمكن أن تساورهم أيضا بعض الشكوك بشأن نية الباحث وراء هذا الاستبيان.

باختصار، يمكن أن تكون هذه العوامل الإضافية هي التي تلعب دورا في تفسير وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاحترق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي.

إن وجود علاقة بين صراع الأدوار والاحترق النفسي ليس معناه أن صراع الأدوار لا يمكن أن يؤدي إلى الاحترق النفسي في ظروف أخرى أو لدى أشخاص آخرين. فمن المهم الأخذ بعين الاعتبار أن العلاقة بين صراع الأدوار والاحترق النفسي قد تتأثر بعوامل متعددة مثل الدعم الاجتماعي السابق ذكره، والظروف الشخصية، والاستراتيجيات المتبعة لإدارة الضغوط، لذلك يمكن أن تختلف النتائج باختلاف السياقات والأفراد.

4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

الفرضية الجزئية الثالثة: يوجد علاقة طردية بين صراع الأدوار و الاحترق ل نفسي لدى معلمات الطور الابتدائي

تعتمد العلاقة بين زيادة صراع الأدوار والاحترق النفسي على فكرة أن الضغوط المستمرة الناتجة عن المتطلبات المختلفة المفروضة على المعلمة تساهم في زيادة الضغط النفسي والجسدي ويمكن تفسير هذا فيما يلي:

الارهاق: حيث تواجه المعلمة العديد من المطالب المتعلقة بالعمل والمسؤوليات العائلية مما يؤدي إلى زيادة التعب والارهاق، وبشكل آخر عندما يزداد صراع الأدوار لدى المعلمة يزيد معه الضغط النفسي مما يؤدي إلى استنزاف طاقتها ومواردها النفسية لكي يتحول إلى احتراق نفسي.

التوتر المستمر: حيث أن صراع الأدوار قد يخلق حالة من التوتر المستمر والمتواصل وبالتالي هذا يؤدي إلى الاجتهاد ومنه إلى الاحتراق النفسي وهنا تجد المعلمة صعوبة في التعامل معه. الشعور بعدم الكفاءة: فعندما تجد المعلمة نفسها عاجزة أو بالأحرى غير قادرة على أداء وظائفها في نفس الوقت بشكل فعال وجيد، قد ينتابها الشعور بالنقص في الكفاءة وأنها أقل قيمة، الأمر الذي يجعلها تحت وطأة الضغط النفسي الذي في حالة استمراريته يتطور إلى الاحتراق النفسي.

ثالثاً: النتائج العامة في ضوء الدراسات السابقة:

بالنسبة لطبيعة العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي، فقد كشفت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي ولا توجد دراسة من الدراسات سابقة الذكر توصلت إلى هذه النتيجة. بالنسبة لمستوى صراع الأدوار لدى معلمات الطور الابتدائي، قد بينت النتائج أن المعلمات يعانون من مستوى متوسط من صراع الأدوار، ولم تتفق هذه النتيجة مع الدراسات سابقة الذكر واختلفت هذه النتيجة مع دراسة مدفوني (2019) التي أسفرت أن معلمات الطور المتوسط والابتدائي يعانون من مستوى مرتفع من صراع الأدوار.

بالنسبة لمستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي، فقد بينت النتائج أن المعلمات يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وانفقت هذه النتيجة مع دراسة العشماوي (2018)، ودراسة العزاوي ومحمد يحي (2007)، على عكس الدراسات الأخرى من بينها دراسة فرحات والريضي (2010) التي توصلت إلى أن معلمات الرياض يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي، وكذلك دراسة طوبان وبحري (2023) التي بينت أن المعلمون يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

بالنسبة إلى أنه كلما زاد صراع الأدوار زاد الاحتراق النفسي، فإن هذه الفرضية قد تحققت انطلاقاً من وجود العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي، ولم تكشف أي من الدراسات السابقة هذه النتيجة.

خلاصة:

بوصولنا لهذه النقطة المتقدمة من عملنا الموسوم بعنوان علاقة صراع الأدوار بالاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي. وبمرورنا على مراحل عدة أولها الجانب النظري بكامل معلوماته ومفاهيمه، ووصولاً إلى الجانب التطبيقي، وقد بينت نتائج دراستنا ما يلي:

- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي.
- تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.
- تعاني معلمات الطور الابتدائي من مستوى متوسط من صراع الأدوار.
- أوضحت النتائج أنه كلما زاد صراع الأدوار لدى معلمات الطور الابتدائي زاد الاحتراق النفسي لديهن.

توصيات الدراسة:

- من الضروري ضمان وجود أخصائي نفسي بكل مؤسسة تربوية.
- من المهم إقامة دورات تدريبية للأزواج حديثي الزواج من أجل التخلي عن الصور النمطية المتعلقة بتقسيم الأدوار الزوجية.
- من الضروري إرشاد المعلمات إلى طبيعة الاحتراق النفسي وتأثيراته السلبية على صحتهن النفسية والجسدية، وكذلك تعريفهن بالأساليب والطرق الفعالة للوقاية منه.
- تنظيم دورات تدريبية للمعلمات بهدف تحسين أدائهن وتطوير مهاراتهن للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة في وظيفتهن.
- تقديم الدعم المؤسسي من مختلف الجوانب وكذا مراعاة ظروف المعلمات الخاصة.
- تشجيع الآباء على تقديم الدعم النفسي والمعنوي لزوجاتهم العاملات وذلك لتعزيز الثقة وتخفيف الضغط النفسي لديهن.
- توفير بيئة عمل مريحة محفزة وصحية لزيادة الدافعية ورفع مستوى الأداء.
- توفير أكبر عدد من رياض الأطفال. ويعتبر جزءاً من خدمات الرعاية النهارية. حيث تلعب دوراً حيوياً في رعاية الأطفال أثناء فترات عمل الأمهات، مما يمكن للأم من الشعور بالاطمئنان على سلامة طفلها وأنه في أيدٍ أمينة مما يساعدها على التركيز والأداء بكفاءة في مهامها الوظيفية.

خاتمة

خاتمة

وفي الأخير يمكن القول أنه مهما تعددت وتنوعت الدوافع والظروف والمواقف الضاغطة المفجرة للصراع لدى المرأة العاملة، وبعض النظر عن أسباب دخولها إلى عالم الشغل، فهي تظل معرضة لصراع الأدوار. ويعتبر هذا الأخير من المشكلات التي تؤثر على المرأة في وقتنا الحالي وعلى الرغم من خروجها وانخراطها في سوق العمل، حمل في طياته نتائج إيجابية كإسهامها في بناء المجتمع وتطويره وتحقيق الرضا الذاتي والاستقلالية الاقتصادية، وتحصيل مكانة وظيفية تعزز من قيمتها الاجتماعية إلا أن هذا الانخراط أتى مع تحديات كتضارب الأدوار فيما بينها، وتعدد المسؤوليات المحملة على عاتقها وكذا تزامن التوقعات المنتظرة منها، مما يزيد من التوتر والضغط النفسية لديها، ومنه فقدان الاستقرار النفسي والمهني والجسدي.

كما يعتمد صراع الأدوار لدى المرأة العاملة على مقوماتها الشخصية ومدى توازنها النفسي. حيث أنه كلما كانت متوازنة، فإنها تستطيع إدارة وقتها بشكل جيد وبكل كفاءة، وكذا التكيف مع الظروف والمتغيرات. ولكن في حالة افتقارها لهذا الاتزان فإنها حتما ستواجه عراقيل في التكيف وتخفق في التوفيق وتحقيق التوازن بين متطلبات عملها ومسؤولياتها الأسرية. لذلك يجب علينا تسليط الضوء على المرأة والاهتمام بصحتها النفسية من خلال تقديم الدعم الأسري والاجتماعي والتوعية بمدى التحديات التي تواجهها، وتهيئة بيئة عمل مريحة تتماشى مع طبيعة المرأة حتى تستطيع التوفيق بين مختلف أدوارها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

✓ المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- الحجازي مدخن عبد الرزاق. (2012). مصطلحات علم النفس. ط 1. لبنان. دار الكتب العلمية.
- الدليمي عصام حسنى، وصالح علي عند الرحيم. (2014). البحث العلمي أسسه ومناهجه. ط 1. عمان. دار الرضوان.
- الزعبي أحمد محمد. (1994). علم النفس الاجتماعي. ط 1. الأردن. دار الزهران.
- باشري محمد نفيسة، ومدكور فوزي شعبان، ورباب فهمي. (2017). السلوك التنظيمي. ط 1. مصر. كلية التجارة جامعه القاهرة.
- بوحوش عمار. (1985). دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية. الجزائر. المؤسسة الوطنية للكتاب.
- حسان محمد الحسن. (2015). النظريات الاجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة. ط 3. الأردن. دار وائل.
- خوري توما جورج. (1996). الشخصية مقوماتها سلوكها وعلاقتها بالتعلم. ط 1. لبنان. المؤسسة الجامعية للدراسات.
- زيان عمر محمد. (1983). البحث العلمي مناهجه وتقنياته. ط 4. الجزائر. دار الشروق.
- سلاطنية بلقاسم، وجيلاني حسان. (2009). محاضرات في المنهج والبحث العلمي. ط 2. الجزائر.
- شند محمد سميرة. (2000). الاضطرابات العصابية لدى المرأة العاملة. ط 1. مصر. مكتبة زهراء الشرق.
- مداس فاروق. (2003). قاموس مصطلحات علم الاجتماع. (ب.ط.). الجزائر. دار مدني.

المذكرات والرسائل الجامعية:

- ابراهيمي أسماء. (2015). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة. رسالة دكتوراه منشورة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.

قائمة المراجع

- الخطيب محمد جواد. (2007). الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة. مذكرة ماجستير. كلية التربية. الجامعة الإسلامية. غزة.
- الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد. (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. مذكرة ماجستير. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- الصادق عثمان. (2014). عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار. رسالة ماجستير مشورة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.
- العزيز وردة. (2010). علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات - دراسة ميدانية بمؤسسة تونيك - . مذكرة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة بوزريعة. الجزائر.
- الهملان أمل فلاح فهد. (2008). الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر. مذكرة ماجستير. كلية التربية. جامعة الزقازيق. مصر.
- بادي نورة. (2016). علاقة بعض متغيرات الشخصية وعمليات تحمل الضغوط بمستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم العالي. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الجزائر 2. الجزائر.
- بن عامر زكية. (2017). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة جيلالي ليابس سيدي بلعباس. الجزائر.
- بن عمارة سمية. (2006). صراع الأدوار لدى الأم العاملة وعلاقته بتوافقها الزوجي. رسالة ماجستير منشورة. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.
- بوبكر عائشة. (2007). العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامع المنطوري قسنطينة. الجزائر.
- بوتلجي أمال. (2020). علاقة التفاؤل والتشاؤم ومركز التحكم بالاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين. مذكرة دكتوراه. كلية العلوم الإنسانية. جامعة الجزائر 2. الجزائر.
- بوحارة هناء. (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة فرحات عباس سطيف. الجزائر.

قائمة المراجع

- بوحوي نادية. (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بتوقعات الفعالية الذاتية عند معلمي المدارس الابتدائية والمتوسطة. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر 2.
- بوسيف إسماعيل. (2018). الاحتراق النفسي وعلاقته بسمات الدافعية الرياضية لدى مدربي كرة القدم في الجزائر. رسالة دكتوراه. معهد التربية البدنية والرياضية. جامعة الحميد بن باديس. مستغانم. الجزائر.
- بوطوطن سليمة. (2017). صراع الأدوار لدى المرأة العاملة وانعكاساته على الأسرة. رسالة دكتوراه غير مشورة. كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة. الجزائر.
- بوفرة مختار. (2016). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي ونمط القيادة التربوية لدى أساتذة التعليم العالي. مذكرة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2. الجزائر.
- بومدين عاجب. (2017). الآثار الأسرية والاجتماعية المترتبة عن عمل المرأة خارج البيت. رسالة دكتوراه منشورة. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2. الجزائر.
- تلالي نبيلة. (2017). الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة -دراسة ميدانية على عينة من المقبلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر -بسكرة-. الجزائر.
- جرار سنابل أمين صالح. (2011). الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. أطروحة ماجستير. كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.
- حموش أسماء. (2019). علاقة نمطي القيادة التحويلية والتبادلية ونمطي الشخصية أ' و'ب' بالاحتراق النفسي لدى أساتذة الطور الثانوي - دراسة ميدانية على عينة من الثانويات بولاية بومرداس. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الجزائر 2. الجزائر.
- زعيلق محمد. (2020). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي وأثرهما على الأداء التربوي. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران.
- سراي مهدي. (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أساتذة المرحلتين المتوسطة والثانوية. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر 2. الجزائر.
- سماني مراد. (2012). استراتيجيات التعامل Coping عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي Burn out لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهان. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران. الجزائر.

قائمة المراجع

- شعباني فاطمة. (2017). المعتقدات اللاعقلانية وعلاقتها بالاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2. الجزائر.
- طايبي نعيمة. (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى المرضين. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر 2. الجزائر
- عابد أبو القاسم سعد الله بن زهرة. (2014). الاحتراق النفسي وعلاقته بالصحة النفسية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط. مذكرة ماجستير. جامعة الجزائر 3 زرالدة. الجزائر
- عبادلية أحمد. (2019). دور الأسرة والمدرسة في تنشئة الأبناء على قيم التنمية الاجتماعية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة باجي مختار عنابة. الجزائر.
- عبدلي نور الدين. (2019). الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بالاحترق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات. أطروحة دكتوراه. معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. جامعة محمد بوضياف المسيلة. الجزائر.
- عمران ربيعة. (2015). التوافق الزوجي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى العاملين بقطاع الصحة لولاية غرداية. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة غرداية. الجزائر.
- عودة يوسف حرب محمد. (1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بظغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.
- كلتين أحلام. (2019). الاحتراق النفسي وعلاقته بالظغوط المهنية واستراتيجيات المواجهة عند المرضين - دراسة ميدانية في المؤسسات الاستشفائية بولاية عين الدفلى - . أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الجزائر 2. الجزائر.
- مدفوني رولة. (2019). صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة. رسالة دكتوراه منشورة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. الجزائر.
- مدور ليلي. (2020). فعالية برنامج إرشادي (معرفي - سلوكي) في تنمية بعض متغيرات الشخصية للتخفيف من الاحتراق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم المتوسط - دراسة شبه تجريبية - . أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة باتنة 1. الجزائر.

قائمة المراجع

- مدوري يمينة (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية وطبيعة الممارسات المهنية. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة أبو بكر بلقايد.
- معلوم ليلي. (2014). الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي. مذكرة الماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة مولود معمري. تيزي وزو. الجزائر.
- ملال خديجة. (2009). تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك وجاكسون في الوسط شبه الطبي. مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران. الجزائر.
- ناصيف جميل يوسف صالح (2009). صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في محافظات شمال الضفة الغربية وعلاقته بالتوافق النفسي. رسالة ماجستير منشورة. كلية الصحة العامة. جامعة القدس. فلسطين الحبيبية.
- نبار رقية. (2018). فاعلية برنامج تدريبي قاسم على حل المشكلات في التخفيف من الاحتراق النفسي دراسة شبه تجريبية على عينة من الأساتذة المتخصصين في التكوين والتعليم المهنيين بسيدي بلعباس. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران 2. الجزائر.
- نفيدسة فاطمة. (2007). العلاقة بين النسق القيمي والدور الاجتماعي لدى المرأة الطارقية. رسالة ماجستير منشورة. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.

المجلات:

- أحمد قاسم نعمات. (2016). صراع الدور وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى عينة من طالبات جامعة المجمع. المجلة التربوية. (46). ص ص 62-89.
- البصير إلهام أحمد عبد الفتاح. (2020). الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية. مجلة دورية محكمة تصدر عن كلية التربية. المجلد 26 (4). 29-72.
- الحراقي زيني مشكو حجي. (2009). دراسة مقارنة في الاحتراق النفسي لدى تدريسي كلية التربية الرياضي. مجلة الرافدين للعلوم الرياضية. المجلد 15. (52). 85-106.
- الرحيم على صالح زينة. (2016). صراع الأدوار وعلاقته بالصلاية النفسية لدى الطلبة المتزوجين في كلية الآداب. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية. (27). ص ص 348-376.

قائمة المراجع

- الشهري آلاء بنت عبد الله بن سالم، فادية رزق عبد الجليل عبد النبي (2024). واقع الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي صعوبات التعلم في منطقة عسير. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة. المجلد 8 (29). 1-44.
- الطيب جاب الله، وابن طاهر حمزة. (2019). صراع الدور في سياق الباتولوجيا التنظيمية الحديثة. مجلة العلوم الاجتماعية. المجلد 7 (32). ص ص 106-118.
- العرايضية عماد صالح نجيب. (2016). مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة. مجلة العلوم النفسية والتربوية. المجلد 2 (1). ص ص 197-227.
- العزاوي أنور قاسم، يحيي أياد محمد (2007). الاحتراق النفسي لدى معلمات الصفوف الخاصة. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية. المجلد 5 (2). 285-301.
- الفريحات عمار، والريضي وائل. (2010). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون. مجلة جامعة النجاح للأبحاث. المجلد 24 (05). ص ص 1560-1586.
- القحطاني ظافرين محمد. نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات. مجلة الإرشاد النفسي. (67). ص ص 238-275.
- بلبويص لامية، وحرقاس وسيلة. (2020). صراع الدور لدى المرأة العاملة وتأثيره على علاقتها بالأسرة. مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية. المجلد 2 (02). ص ص 115-140.
- بن عروس محمد لمين. (2021). الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية. (04). ص ص 554-574.
- بن عمارة سمية. (2010). صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ص ص 348-379.
- بن موسى سمير. (2015). صراع الدور وعلاقته بالضغط لدى المرأة العاملة. مجلة العلوم الإنسانية. (03). ص ص 155-171.
- بوراس آسية، وشريقي سمية. (2019). صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة. مجلة إبراهيمي للدراسات النفسية والتربوية. (01). ص ص 87-111.
- بوعلي رؤوف، وحميدات صالح. (2021). أثر صراع الدور في سلوك المواطنة التنظيمية للأساتذة الجامعيين. مجلة معهد العلوم الاقتصادية. المجلد 24 (01). ص ص 961-981.

قائمة المراجع

- بوفرة مختار، ومنصوري مصطفى. (2014). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفيين لدى أساتذة التعليم الثانوي. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية. (17). ص ص 81-92.
- تمار يوسف. (2033). الأخطاء المنهجية في الدراسات الاستطلاعية. المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام. المجلد 6 (01). ص ص 16-23.
- جبل فوزي محمد (2003). الاحتراق النفسي لدى معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي وعلاقته بقيم العمل لديهم. مجلة كلية الآداب بقنا. المجلد 2 (13). 147-187.
- حسن مكرم الله رشا. (2022). صرام الدور وعلاقته بالانفصال العاطفي لدى المرأة العاملة في مواقع قيادية بمحافظة أسيوط. مجلة الإرشاد النفسي. (70). ص ص 170-217.
- خطارة عبد الرحمان. (2018). مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع. (7). 41-66.
- خلاصي مراد. (2013). الاحتراق النفسي لدى الإطارات الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية. (40). 285-319.
- خلاصي مراد. (2019). مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين. مجلة التنظيم والعمل. المجلد 7 (4). 53-75.
- رحمين أمنية، وبلمان فرحات. (2023). التوافق الزوجي وعلاقته بصراع الأدوار في ضوء التغير الاجتماعي والثقافي. مجلة علمية دولية نصف سنوية. المجلد 8 (1). ص ص 119-138.
- زاوي آمال، ومزيان محمد. (2018). مستوى الاحتراق النفسي عند مرضي مصلحة الاستجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية -المستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان نموذجا-. مجلة آفاق للعلوم. (11). 115-127.
- زيار محمد، وكركوش فتيحة. (2021). صراع الأدوار وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى الطالبات الجامعيات المتزوجات بالجزائر. مجلة آفاق لعلم الاجتماع. المجلد 11 (02). ص ص 107-123.
- سميط عبد الرحمن، والعاظمي سامي عبد اللطيف. (2021). صراع الدور للمرأة العاملة وعلاقته بجودة الحياة لديها. المجلة العلمية لعلوم التربية النوعية. (14). ص ص 1-23.

قائمة المراجع

- شنودة مايكل سند. (2011). الاحتراق النفسي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالمدارس الحكومية والخاصة. مجلة كلية التربية. (10). 382-359.
- شهابي جمال عبد الناصر. (2021). درجة انتشار أعراض الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم تبعا لعدد من المتغيرات في الجمهورية العربية السورية. مجلة جامعة البحث. (22). ص ص 94-45.
- طوبان بلال، وبحري صابر. (2023). الاحتراق النفسي عند معلمي الطور الابتدائي وعلاقته باستراتيجيات المواجهة. مجلة علمية دولية نصف سنوية. المجلد 8 (02). ص ص 542-521.
- عباد بشير، ورحماوي سعاد. (2022). علاقة الاحتراق النفسي بالصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي. مجلة العلوم الإنسانية. المجلد 22 (02). ص ص 598-578.
- عبد الفتاح سناء أحمد علي. (2016). الاحتراق النفسي لدى عينة من مرضى الالتهاب الكبدي-الفيروس سي في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية. مجلة كلية الدراسات الإنسانية. (يونيو 2016). 238-165.
- عبد الفتاح يوسف محمد. (1994). دينامية صراع الأدوار وعلاقتها بشخصية المرأة من الإمارات. مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر. (5). ص ص 94-61.
- عبد النصير إلهام أحمد عبد الفتاح. (2020). الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية. مجلة دورية محكمة تصدر عن جامعة حلوان. المجلد 26 (4). 72-29.
- عداد وسام. (2019). صراع الأدوار وتأثيره على المرأة العاملة. مجلة التكامل. (06). ص ص 178-199.
- عروش مسعودة. (2021). هيمنة العنصر النسوي على هيئة التدريس: الأسباب والتداعيات. مجلة أسئلة ورؤى. المجلد 2 (4). ص ص 135-120.
- عوضين دعاء، وعبد المنعم عبير محب (2021). المهارات الحياتية وعلاقتها بصراع الأدوار فن الأسرة لدى عينة من الزوجات العاملات. مجلة الإسكندرية للتبادل العلمي. المجلد 42 (1). ص ص 430-478.
- عياد صالح، وقالون جيلالي. (2020). أثر صراع الدور على التحصيل العلمي والأداء المهني لدى الطلبة الجامعيين العاملين. مجلة التنظيم والعمل. المجلد 8 (3). ص ص 41-30.

قائمة المراجع

- غياث حياة. (2013). صراع الأدوار عند المرأة العاملة في المواقع القيادية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. (12). ص ص 95-109.
- ابن فرحات عزالة. (2023). المرأة الجزائرية العاملة وصراع الدور في المجتمع الحديث. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية. المجلد 22 (02). ص ص 24-43.
- فرحات نادية. (2012). عمل المرأة وأثره على العلاقات الأسرية. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية. (08). ص ص 126-134.
- قليل محمد رضا. (2021). الاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى مربى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة - دراسة ميدانية بالمركز الطبي البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنيا بتلمسان - مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية. المجلد 6 (2). 509-540.
- قهواجي أمينة. (2018). صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات. المجلد 2 (12). ص ص 24-37.
- قيرع فتحي، وبيبر سعد الله. (2022). الاحتراق من ضوء بعض المتغيرات الفردية. مجلة أبحاث. المجلد 7 (01). ص ص 489-501.
- محمد زيدان عصام، عبد العظيم متولي ليلي، ومصباح مراد حسن أماني. (2016). الصلابة النفسية وعلاقتها بصراع الأدوار لدى طالبات الدراسات العليا المتزوجات. مجلة كلية التربية. (71). ص ص 151-202.
- مدوري يمينة. (2020). الاحتراق النفسي لدى العاملات في مهنة التدريس. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية. المجلد 13 (01). ص ص 44 - 64.
- مسعد العتيبي رحاب. (2016). صراع الدور وعلاقته بالإصابة بالصداع النفسي لدى المرأة العاملة. مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية. المجلد 2 (2). ص ص 184-196.
- معروف محمد. (2018). الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي - دراسة تتبعية - مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الأغواط-. المجلد 7 (28). 89-101.
- ملال خديجة، محرزى مليكة. (2018). الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. (35). 783-792.

قائمة المراجع

- منصوري مصطفى. (2018). الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي. مجلة العلوم الاجتماعية. المجلد 7 (28). ص ص 89-101.
- نبال عباس الحاج محمد. (2021). الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس. المجلة العربية للنشر العلمي. (33). 198-219.
- نوري محمد. (2015). صراع الأدوار لدى المرأة العاملة دراسة وصفية لأثر خروج المرأة للعمل على أدوارها الاجتماعية. مجلة العلوم الاجتماعية. (10). ص ص 74-93.

البحوث والملتقيات:

- سيد محمد يوسف. (2007). إدارة الضغوط. مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث بجامعة القاهرة. مصر.
- عمومن رمضان. (2013). عمل المرأة بين صراع الدور والطموح. مقال منشور (الاتصال وجودة الحياة في الأسرة). جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.

المواقع:

- الموسوي محمد كشيخ خشان. (2021). مفهوم الدور لغة واصطلاحا. تم استردادها من الموقع الإلكتروني:

https://almerja.com/reading.php?idm=145126&fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR2fA1msb6vqacSip8XI9Kt2GjHIqW23S4Mgg8kHZkhdAR_p8bx55BxLnNA_aem_AYacEF5I_PGVSqdpE9QjzFc4xwU75rrvRxXmFjxbK5erjNP_HmrTMT8TRC9fLxzVDkkq2THnwjHFuyypPbYwIFbLp

- فواتيح أحمد محمد الأمين. (ب.س). محاضرات في علم النفس العمل وسير الموارد البشرية مقياس الصراع التنظيمي. جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان. تم استردادها من الموقع الإلكتروني:

<https://elearn.univ.telemnce.dz>

- علوان نور. (2017). التنافر المعرفي عندما تختلف أفكارنا مع أفعالنا. تم استردادها من الموقع الإلكتروني:

<https://www.noonpost.com/16921>

قائمة المراجع

- Escoffier Claudine. (2022). Tout savoir sur le burn-out, le syndrome d'épuisement professionnel. Texte intégral depuis le site web :

<https://www.frm.org/fr/maladies/recherches-maladies-neurologiques/burn-out/focus-burn-out>

✓ المراجع باللغة الأجنبية:

Books :

- Allport Gordon.W. (1961). Pattern and growth in personality. Copyright 1937. Holt, Rinehart & Winston. New York. USA.
- Maslach Christina. (2003). Burnout The cost of caring. Copyright 1982. Malor Books. USA.
- Ogbogu O. Christiana. (2013). Work family role conflict among academic women in Nigerian public universities. International academic conference proceedings at the faculty of administration. USA.

Theses:

- Couzy Margaux. (2012). Conflicting roles: Balancing family and professional life - A challenge for working women. Master thesis. Linnaeus university. Sweden.
- Jullian Mélanie. (2007). Comprendre et prévenir l'épuisement professionnel des soignants – L'exemple de la Maison de retraite intercommunale de Fontenay-sous-Bois-. Mémoire de l'Ecole National de la santé publique de Rennes. France.
- Thevenet Marie. (2011). Analyse du burn out chez les internes de médecine générale sur la base d'une étude comparative entre l'Île-de-France et le Languedoc Roussillon. Thèse de doctorat. Université Pierre et Marie Curie. France.

Articles :

- Barutçu Esin, & Serinkan Celaledin. (2013). Burnout syndrome of teacher. An Empirical study in Denizli in Turkey. Procedia - social and Behavioral science. Vol 89 (2013). p p 318-322.

- Benevene Paula, & Fiorilli Caterina. (2010). Burnout Syndrome of Teacher of school. A Comparison study with lay and consecrated Italian Teachers. Mediterranean journal of social science. Vol 6 (1). p p 501-506.
- Douglass Tim Hall. (1972). A model of dealing with conflict role - the role of women in university education-. Journal of Management Sciences Issue. Vol 4 (17). p p 471-486.
- Munroe Viviane, Brunette Nicole. (2001). L'épuisement professionnel (burn-out). Erudit revue d'intervention sociale et communautaire. Vol 7 (1). p p 165-191.
- Ronald J. Burk, Esther R. Greenglass. (1995). A longitudinal examination of the Cherniss model of psychological burnout. Pergamon press. Vol 40 (10). p p 1357-1363.

Reports and Researches:

- Le Gales-Camus Catherine. (2005). Allocution de l'Organisation mondiale de la Santé. La santé est l'affaire de tous: les arguments économiques en faveur d'une bonne santé en milieu de travail. Conférence de Montréal. Texte intégral: www.conferencedemontreal.com.

الملاحق

الملاحق

1. استمارة صراع الأدوار:

أختي الفاضلة:

أمامك استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالمواقف التي تواجهينها في حياتك اليومية والعملية، سواء مع زوجك أو أبنائك أو زملائك في العمل. لهذا أرجو من سيادتكم الفاضلة الإجابة عن هذه الأسئلة بكل مصداقية وصراحة لكي نتمكن بمساعدتكم من استكمال هذه الدراسة.

✓ التعليمات:

- ضعي علامة (X) في الخانة المناسبة.
- تأكدي من الإجابة على السؤال قبل الانتقال إلى السؤال التالي.
- لا تتركي أي سؤال بدون إجابة.
- لا تضعي أكثر من علامة أمام كل عبارة.
- لا توجد إجابة صحيحة أو أخرى خاطئة المهم أن تعبري عن رأيك الشخصي.
- تذكرني أن هذه المعلومات ستبقى سرية تماما حيث ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي الذي يهدف إلى خدمة مجتمعنا المتقدم.

✓ البيانات الشخصية:

- السن: أقل من 30 سنة أكثر من 30 سنة
- عدد الأولاد:

الاستمارة

الرقم	البنود	نعم	أحيانا	لا
01	أتضايق لأنني لا أجد الوقت الكافي للاهتمام بمظهري الخارجي			
02	زوجي يقدر حدة أعبائي			
03	تعدد مهامى شغلني عن الاهتمام بأولادي			
04	أعمالي المنزلية تأخذ كل ما تبقى من جهدي			
05	مسؤولو عملي لا يضعون في الحسبان أنني زوجة وأم			
06	عملي يجعلني عصبية			
07	راتبي منحني الاستقلالية			
08	الشعور بالإرهاق يجعلني أغضب بسرعة			
09	عملي خارج المنزل سبب لي الخلافات الزوجية			
10	أستعين بالأكل الجاهز			
11	أجد صعوبة في التوفيق بين معظم واجباتي			
12	كلما زاد عدد أولادي زادت مشاكلي			
13	أصبحت كثيرة التغيب عن عملي لكثرة انشغالاتي			
14	لكثرة واجباتي المنزلية صرت أفكر في إحضار من يساعدني في أعمالي المنزلية			
15	أعمل لأثبت وجودي			
16	تعدد مهامى ينقص من كفاءتي المهنية			
17	زوجي يراني ربة بيت			
18	أشعر أنني قاسية في تربيته لأولادي			
19	علاقتي مع الزملاء في العمل يسودها التوتر			
20	بسبب عملي حرمت أولادي من الرضاعة الطبيعية			
21	زوجي يساعدني في أداء مهامى			
22	صرت لا أهتم بزوجي كما ينبغي			
23	الاهتمام بأولادي لا يترك لي الوقت الكافي لمهامى الأخرى			
24	لكثرة انشغالاتي صرت لا أهتم بالزيارات وتبادلها			

25	زوجي لا يساعدني في أداء أدوارى داخل المنزل
26	أولادى يروننى مثالا للصمود فى الحياة
27	الاهتمام بالعمل أهملنى عن باقى أدوارى
28	كثرة مهامى أضعفت صلتى بزوجى
29	أقوم بأعمال المنزل بحتمة شديدة
30	انشغالى بالعمل أثر على أدائى لوظائفى الأخرى
31	مساعدة أولادى فى دروسهم تزيد من حدة أعبائى
32	لشدة إرهاقى لا أستطيع إنجاز أعمالى المنزلية بإتقان
33	انشغالى بالعمل زاد من حدة أعبائى
34	صحتى تدهورت بسبب تعدد أدوارى

2. مقياس ماسلاش للاحتراق النفسى (MBI):

أختى الفاضلة:

تحية عطرة أما بعد ...

نرجو التكرم بمساعدتنا بملاً الاستبيان المرفق علماً بأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، والمطلوب منك وضع علامة (X) أمام الخيار الذى يعبر عن مشاعرك الحقيقية لكل عبارة. لهذا أرجو من سيادتكم الفاضلة الإجابة عن هذه الأسئلة بكل مصداقية وصراحة لكي نتمكن بمساعدتك من استكمال هذه الدراسة.

✓ التعليمات:

- ضعى علامة (X) فى الخانة المناسبة.
- تأكدي من الإجابة على السؤال قبل الانتقال إلى السؤال التالي.
- لا تتركى أى سؤال بدون إجابة.
- لا تضعى أكثر من علامة أمام كل عبارة.
- تذكرى أن هذه المعلومات ستبقى سرية تماماً حيث ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمى الذى يهدف إلى خدمة مجتمعنا المتقدم.

✓ البيانات الشخصية:

- السن: أقل من 30 سنة
- أكثر من 30 سنة
- عدد الأولاد:

المقياس

الرقم	العبرة	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر على الأقل	بضع مرات في الشهر	مرة في الأسبوع على الأقل	بضع مرات في الأسبوع	يوم تقريبا
01	أشعر أنني لا أضبط انفعالاتي أثناء ممارسة مهنة التعليم							
02	أشعر باستفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي							
03	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم جديد							
04	أشعر بالتعب والإجهاد عند التعامل مع التلاميذ طول اليوم الدراسي							
05	أشعر بالضجر والملل بعد العمل مع تلامذتي							
06	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنة التعليم							
07	أمارس عملي بعناء وإجهاد كبيرين							
08	أشعر بضغط نفسي شديدة عند التعامل مع التلاميذ بشكل متكرر							
09	أشعر بالاختناق خلال ممارستي لمهنة التعليم							
10	أشعر أنني أعامل التلاميذ كجمادات لا حياة فيها							
11	أحس أنني أصبحت قاسية مع التلاميذ منذ ممارستي لمهنة التعليم							
12	أشعر أن هذه المهنة قد تسببت في تبدل وقسوة مشاعري							
13	لا أهتم بما يحدث للتلاميذ من مشكلات							
14	أشعر أن التلاميذ يلومونني على بعض المشكلات التي تواجههم							
15	لا أستطيع فهم مشاعر تلامذتي نحو الأشياء بسهولة							
16	أجد صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل							
17	أشعر أنني لا أستطيع التأثير بشكل إيجابي في حياة التلاميذ							
18	أشعر بالخمول والكسل							

							أشعر أنني لا أستطيع تهيئة جو مناسب لأداء عملي على أكمل وجه	19
							أشعر بالانزعاج أثناء عملي مع التلاميذ وتعاملي معهم	20
							أتعامل بعصبية مع المشكلات النفسية خلال العمل	21
							أشعر أنني لم أستطع تحقيق أشياء مميزة في مهنة التعليم	22

معنى كلمة " تبرد المشاعر " هي نقص العاطفة والشعور والتصرف بعدم الاكتراث واللامبالاة.