

الاحترق النفسي: Burnout

سهام إبراهيم كامل محمد

ماجستير في التربية (رياض الأطفال) جامعة القاهرة

قبل أن نتعرض لمفهوم الاحتراق النفسي لا بد لنا من التعرف علي مفهوم آخر لا يقل عنه أهمية وهو مفهوم الضغوط النفسية فالاحتراق لا يحدث دفعة واحدة ولكنة يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة , حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية إلى حد الاحتراق النفسي , لذا رأيت الباحثة أن تتعرض لمفهوم الضغط النفسي بأعتبره مدخلا للاحتراق النفسي وسبباً له عند معلمة الروضة , فالاحتراق يحدث نتيجة لتعرض المعلمة للضغوط المهنية لفترة زمنية طويلة , وعليه تتناول الباحثة مفهوم الضغط النفسي كما يلي:

مفهوم الضغوط النفسية:

كلمة الضغط أصبحت من الكلمات المألوفة لدى الأفراد حيث إنها أصبحت تشكل جزءاً من حياتنا في هذا العصر , فقد ارتبطت طبيعة حياتنا بزيادة الضغوط , فمع كل المتغيرات الكبيرة الحادثة حالياً في نمط الحياة والتي تشكل تحدياً لقدرات الإنسان , ومن ثم فعليه استيعابها والتعامل معها فهي تشكل ضغوطاً نفسية لإنسان هذا العصر وعلية التكيف معها , وفي الوقت الذي يمكنه التكيف مع بعض هذه الضغوط فإنه قد لا يستطيع التكيف مع البعض الآخر , وبالتالي تظهر الآثار السلبية للضغوط على الاتزان النفسي للفرد حسب شدة هذه الضغوط , كأن يعاني من التوتر أو القلق أو الملل أو التمارض والغياب عن العمل أو تركه كلية كما تظهر الآثار السلبية على العمل نفسه.

(حسين حشمت , ومصطفى باهي , 2006: 22-23) , (محمد السيد عبد الرحمن⁽¹⁾ , 1999: 85)

وعلى الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغط النفسي من جانب المهتمين بالصحة النفسية والبدنية إلا أن هناك عبارة أو مفهوماً مشتركاً في تحديد معنى الضغط النفسي بين العديد من الباحثين في المجالين المذكورين , وهي: الضغط هو الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي Organism وما يتبعه من استجابات من جانبه ليتكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه.

(علي عسكر , 2000: 17)

والضغوط النفسية للعمل هي جانب مهم من ضغوط الحياة فهي ظاهرة نفسية مثلها مثل العديد من الظواهر الأخرى , والتي لا يمكن إنكارها بل يجب التصدي لها من قبل المختصين.
(محمد السيد عبد الرحمن⁽²⁾ , 1999: 34)

وترتكز أهمية تناول العلاقة بين الضغوط والعمل إلى حيوية وأهمية العمل في حياة الفرد , فهو يقضي ما يعادل ثلث حياته , وهو يزاول عملاً كوسيلة لإشباع حاجاته الأساسية من مأكل ومشرب وملجأ , وحاجاته النفسية من تقدير ونمو ذاتي , فإذا نظرنا إلى لأفراد الذين يعملون نجدهم أن الطاقة التي يخصصونها للعمل تزيد عن تلك المخصصة لأي نشاط إنساني آخر.

(علي عسكر , 2000: 91) , (Landy & Conte, 2006: 3)

وإذا كانت مجالات العمل المختلفة تزخر بالعديد من مصادر الضغوط , والتي يمكن إرجاع بعضها إلى العامل والآخر إلى المؤسسة والبعض الثالث إلى البيئة الاجتماعية التي يعيش

فيها الفرد ، فإنه حسب تصنيف منظمة العمل الدولية تعد مهنة التدريس من أكثر مجالات العمل ضغوطا فهي أكثر المهن الضاغطة. (محمد السيد عبد الرحمن⁽¹⁾ ، 1999: 80 ، 180)

والضغوط هي مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي ، وتظهر الضغوط نتيجة التهديدات والخطر ، وتؤدي الضغوط إلى تغييرات في العمليات العقلية ، وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحولة للنشاط ، وسلوك لفظي وحركي قاصر. (أ. ف بترو فسكي وياروشفسكي ، 1996: 203)

فبالضغوط هي "عملية التفاعل بين الفرد والمواقف الضاغطة لمواجهة الأحداث والاضطرابات التي يمر بها ، والتي تسبب له نوعاً من التغييرات السلوكية والجسمية.

(Semin & Fiedler, 1996: 174)

ويرجع حسين حريم (1997) كلمة ضغوط (Stress) إلى الكلمة اللاتينية (Stringere) ، التي تعني "يسحب بشدة" ، كما أشار إلى أن كلمة ضغوط استخدمت في القرن الثامن عشر ، بمعنى إكراه ، وقسر ، وجهد قوي ، وإجهاد ، وتوتر لدى الفرد ، أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية. وعرف لوثانز (Luthans) الضغط بأنه "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني ، أو نفساني ، أو سلوكي لأفراد المنظمة.

(حسين حريم ، 1997: 378)

ويشير مفهوم الضغط في أبسط معانيه إلى "أي تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة" ، وبعبارة أخرى تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل والتلوث البيئي والسفر والصراعات الأسرية وغيرها ضغوطا مثلها في ذلك مثل الأحداث الداخلية أو التغييرات العضوية كالإصابة بالمرض والأرق أو التغييرات الهرمونية الدورية.

(سيد الحديدي ، 1997: 118-119)

هذا وقد تعرض مفهوم الضغط النفسي كغيره من المفاهيم إلى كثير من الاختلاف عند تحديده ، فهناك إرباك و خلط في وجهات النظر التي حاولت تعريف الضغط النفسي ، فقد عده بعض الباحثين مثيراً ، بينما عده آخرون استجابة ، ونظر إليه فريق ثالث كعملية تفاعلية بين المثير والاستجابة. (زيدان السرطاوي وعبد العزيز الشخص ، 1998)

وعرّف ليندين الضغط النفسي بأنه حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد ، وفي عملية تفكيره ، وحالته الجسدية ، ورأى أن هذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد و سلوكهم وحالتهم الصحية. (Linden , 2003: 10)

وعرّفه توماس بأنه حالة من الشدة النفسية والتي تتطلب من الفرد التكيف معها.

(Thomas: 2003: 6)

وعرّفه عبد الفتاح خليفات وعماد الزغول بأنه حالة نفسية وجسدية ناجمة عن مواجهة الفرد حوادث لبيئة مزعجة تؤدي إلى شعوره بالتهديد وعدم الارتياح.

(عبد الفتاح خليفات وعماد الزغول ، 2003)

و الضغوط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية ، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفسيولوجية ، مع أن تلك

التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر تبعاً لتكوين شخصيته وخصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين ، وهي فروق فردية بين الأفراد.

هذا ولقد أصبحت الضغوط النفسية تشكل جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات؛ نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه ، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من هذه الضغوط ، حيث بات من الصعوبة تقاؤها أو تجاهلها؛ وهذا ما دفع بالغالبية من الناس إلى العمل على مجابتهها أو محاولة التعايش والتكيف معها ، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد أو البيئة المنزلية فحسب ، بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل ، وتنعكس آثارها سلباً في العديد من الجوانب العضوية والنفسية ، وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وفي علاقاتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل ، الأمر الذي يتسبب في انخفاض الإنتاجية وتدني جودتها ، وبالتالي انخفاض العائد الاقتصادي للمجتمع.

(Bowser , 2000: 33)

وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر ، وتؤدي إلى تغييرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحوّلة للنشاط وسلوك لفظي وحركي قاصر.

(شاكِر عبد الحميد ، 2003 : 203)

ومصطلح الضغوط يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل: كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي.

(حسين حشمت ومصطفى باهي ، 2006 : 23)

الضغوط بذاتها لا تعد جيدة ولا سيئة ، وإنما تعتمد على التجربة الشخصية للفرد ، فقد تكون أحياناً دافعاً له للعمل ، عندما تكون إيجابية ومفيدة ، أو قد تكون سبباً لمشاعر القلق والانزعاج عندما تكون سلبية وضارة انطلاقاً من أن الشعور بالتوتر الناتج عن الضغوط عبارة عن استجابة لموقف فيه تهديد محتمل يتعرض له الفرد باستمرار ، وبالتالي يعتمد التعامل مع الضغوط على مقدرة الفرد على الاستجابة لها.

(Law & Glover, 2000: 187)

هذا وتشير الضغوط النفسية بوجه عام إلى وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكلية أو جزء منه وبدرجة توجد لديه إحساساً بالتوتر أو تشويهاً في تكامل شخصيته ، وحينما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ، ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد ، وللضغوط النفسية آثارها على الجهاز البدني والنفسي للفرد ، والضغط النفسي حالة يعانيتها الفرد حين يواجه بطلب ملح فوق حدود استطاعته أو حين يقع في موقف صراع حاد أو خطر شديد ، ومصادر الضغوط في حياة الفرد متعددة فقد ترجع لمتغيرات بيئية ، كما قد يكون مصدرها الفرد نفسه أو طريقة إدراكه للظروف من حوله ، وإذا ترتب على الضغوط النفسية حدوث أذى حقيقي للفرد فإن الفرد يصبح محبطاً وحتى إن لم يحدث ضرر حقيقي ومباشر على الفرد فهو يعيش حالة من الشعور بالتهديد.

(شاكِر قنديل في: فرج عبد القادر طه وآخرون ، 1993 : 445)

والأشخاص الأكثر عرضة للضغوط هم هؤلاء الأفراد الذين نطلق عليهم مدمني العمل فمدمن العمل هو الفرد الذي ينهمك في العمل ، ويدفع ثمناً لذلك اعتلال صحته البدنية والعقلية في بعض الأحوال مثل هذا الشخص يمكن أن نصفه بأنه مدفوع نحو العمل ، وكذلك الزيادة في العمل أدت إلى التقليل من الجوانب الأخرى في الحياة ، فمثل هذا الشخص يفتقر إلى إحداث التوازن بين العمل الذي يقوم به وممارسته الطبيعية لحياته ، مثل هذا الشخص هو الذي يكون أكثر استعداداً للوقوع تحت تأثير الضغوط المختلفة.

(Landy & Conte, 2006: 338)

مظاهر وأعراض الضغوط النفسية:

غالبًا ما يشكو الشخص الذي يعاني من الضغوط النفسية من أعراض مختلفة نفسية وعضوية وسلوكية ، هذه الأعراض تأتي بصورة متفرقة ولكنها مستمرة ومزعجة للمصاب ، وأحيانًا قد تؤثر بصورة ما على أدائه المهني والاجتماعي ، والإنسان بقدر الإمكان يحاول التكيف مع هذه الضغوط ليخفف عن نفسه المعاناة النفسية التي تنتج عنها ، فإن فشل في ذلك فقد يلجأ إلى أساليب تكيف غير مرغوبة تنتج عنها مشاكل صحية إضافية والتي قد تصل به إلى حد الاحتراق النفسي ، ومن هذه الأعراض:

1. الأعراض النفسية:

منها القلق والتوتر ونوبات الغضب ، واضطراب النوم ، والأحلام المزعجة ، ونوبات البكاء ، والشكوك ، والوساوس ، ومشاعر الاكتئاب والحزن ، والهموم الزائدة ، مع الإعياء البدني والذهني. (Ross, et al, 1999)

2. أعراض معرفية:

منها ضعف التركيز ، والشروذ ، والنسيان ، والتردد في اتخاذ القرار أو اتخاذ قرارات غير مدروسة ، وفقدان الثقة بالنفس وتدني احترام الذات ، وينتج الضغط النفسي من تفاعل المرء مع بيئته سواء كانت هذه البيئة داخلية أم خارجية ، ويبرز ذلك عندما يكون هناك تعارض بين حاجات الفرد وقدرته على تلبية هذه الحاجات ، ولإدراك الفرد للضغط النفسي واتجاهه نحوه تأثير مهم على التعامل معه ، فإذا كنا نستطيع تفهم معنى أزمة الحياة ، ونستوعب علاقتها بهدف حياتنا فإن هذا الاستيعاب قد يؤدي بنا إلى نوع من الفهم الذي يساعدنا على تقبل الأحداث المؤلمة ، كما تعمق القيم الثقافية والبصائر الروحية نظرتنا بالنسبة لمجريات الحياة ، وتشكل اتجاهاتنا نحوها حيث إن للاتجاهات الاجتماعية والقيم تأثيراً قوياً على استجاباتنا النفسية نحو الضغوط المذكورة ، ولفهم طبيعة الضغط النفسي ، وكيفية توافق الإنسان معه مضامين مهمة لتطورنا الشخصي ؛ لأن الضغط النفسي يمكن أن يكون مثل المثير أو مثل العائق للنمو الشخصي وللإشباع ، ويختلف تأثير الضغط النفسي على الشخص نفسه في مراحل حياته المتباينة. (أرثو دو شان ، 2001: 3-4)

كما أن المراحل الانتقالية لحياة الفرد سواء في عمله أو في جوانب حياته الأخرى قد يسهم إلى حد ما في درجة إحساسه بالضغط الواقع عليه. (Towbes & Cohen, 1996)

فمثلاً عندما نخرج إلى بيئة العمل لأول مرة ثم نتدرج في أعمالنا ومسئولياتنا نحو هذه الأعمال نبدأ في الشعور بالضغط الواقع علينا ، وحينها قد يبدأ شغفنا بهذا العمل يقل ويحل محله حالة من الفتور الناجمة عن التعرض المستمر للضغوط من حولنا.

(Towbes & Cohen, 1996)

كما أن العلاقة الدينامية بين الشخص والبيئة ، والتي تتضح في مدى فهمه لحجم الضغوط الواقعة عليه وكذلك ردود فعله تجاهها يزيدان كثيراً لدى العاملين في المهن التي تتطلب دائماً نوعاً من التقويم من قبل الرؤساء ، والنضال من أجل تحقيق الأهداف المرجوة حيث يبذل الفرد جهداً كبيراً في تحقيق رسالته السامية والأهداف التي وضعت له لتحقيق النجاح في عمله كمن يمتنون مهنة التعليم أو التمريض فهم يشعرون بالضغوط أكثر من نظرائهم في المهن الأخرى. (Hirsch & Ellis, 1996)

الضغوط النفسية لمعلمات رياض الأطفال:

عندما تشعر المعلمة بالغضب والاكتئاب والقلق والتعصب والإحباط والتوتر نتيجة لعوامل مرتبطة بعملها كمعلمة ، وعدم الرغبة في القيام بهذا العمل فإن ذلك يسمى ضغوط العمل.

وقد عرف على حمدان الضغط النفسي عند المعلم بأنه: شعور المعلم بالضيق والعجز عن السيطرة على المواقف وعدم قدرته على أداء عمله بكفاءة ؛ بسبب سلوك التلاميذ وسوء العلاقة بين المعلم وزملائه ، وعدم الرضا على العائد المادي ، وتدني المكانة الاجتماعية للمعلم ، وغيرها من العوامل المكونة لبيئة العمل. (علي حمدان محمد ، 2002)

وقد تعاني المعلمة من بعض المشكلات المرتبطة بمهنتها كازدياد حجم العمل والعبء التعليمي ، وعدم القدرة على ضبط سلوك الأطفال ، وفقدان التحكم والسيطرة في مجريات أمور المهنة ، إضافة إلى انخفاض العائد المادي للمهنة ، والنظرة الاجتماعية المتدنية للمعلمة وغيرها من الأسباب ؛ مما دعا بعض الباحثين إلى الربط بين مهنة العمل في مجال العمل التربوي والضغوط النفسية. (يوسف عبد الفتاح محمد ، 1999)

ويرى العديد من الباحثين أن عدم قدرة المعلمة على أن تساير بإيجابية المشكلات المتعلقة بمهنتها يرتبط بمشاعر الضغط لدى المعلمة وبمعدل منخفض من الرضا الوظيفي ، بالإضافة إلى نية لترك المهنة بسبب التوتر والألم النفسي والجسمي الذي تعاني منه ، ويرى آخرون أن سوء تصرفات الأطفال أو سوء سلوكهم يساهم في زيادة الضغوط وانخفاض الروح المعنوية للمعلمة وبالإضافة إلى ذلك فإن المعلمات غير المتحمسات لمهنتهن (من لديهن توجه سالب نحو المهنة) يرون أنهن أكثر توترًا وانزعاجًا حول وضعهن في المهنة ، وذلك أكثر من المعلمات المتحمسات. (عادل عبد الله ، 1994)

أسباب حدوث الضغط النفسي للمعلمة رياض الأطفال:

ترى الباحثة أن من أهم أسباب حدوث الضغط النفسي للمعلمة ما يلي:

- التوتر الشديد في أسلوب الحياة.
- ظروف العمل السيئة والحساسية الزائدة في التعامل مع مشاكل العمل اليومية.
- الصعوبة في اتخاذ القرارات.
- تعارض وغموض الدور.
- زيادة الحمل الوظيفي.
- افتقاد العلاقات الشخصية المتبادلة في العمل والتعارض والخلافات بين زميلات العمل.
- عدم وجود فرص كافية للتطوير المهني.
- ضعف الحوافز وانعدام الترقيات.
- ضعف التقدير الاجتماعي.

الاحترق النفسي:

تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي من المشاكل الرئيسية التي يعاني منها المعلمون أثناء أدائهم لواجبهم المهني ؛ مما قد يكون له الأثر السلبي على حياتهم النفسية والاجتماعية والأكاديمية ، وقد استخدم بعض الباحثين مصطلح الاحتراق للتعبير عن ظاهرة الضغط النفسي باعتبار أن دوام الضغط وعدم التصدي له يؤدي بالضرورة إلى الاحتراق النفسي. (محمد جواد الخطيب ، 2007: 9)

تعود البدايات المبكرة لمصطلح الاحتراق النفسي Burnout إلى العالم هربرت فرويدنبرجر Freudenberger (1974) م وذلك من خلال دراساته عن الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات ، حيث عرفه بأنه "حالة من الاستنزاف الانفعالي والاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط ، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة". (Bilge, 2006)

والاحتراق النفسي عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل ؛ مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات ، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل ، والشعور بالتوتر أثناء أدائه. (طلال حيدر البدوي ، 2000: 3).

ويعد المؤتمر الدولي الأول للاحتراق النفسي والذي عقد بمدينة فيلادلفيا في نوفمبر 1981 البداية الحقيقية لتطور مصطلح الاحتراق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل للاحتراق النفسي أمثال Freudenberger و Maslach و Pines و Cherniss. (عبد الله جاد محمود ، 2005)

وكان قد عرفه كل منهم كالآتي:

1. تعريف هربرت فرويدنبرجر, H. Frudenberger:

الاحتراق النفسي هو "إفراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته" ، وقد تم تعريفاً آخر أعتمد فيه على زملة أعراض الاحتراق النفسي ، والتي تتضمن: الإنهاك ، والمشاعر السالبة نحو العميل (متلقي الخدمة) ، والاتجاهات السلبية نحو الوظيفة والزملاء. (عبد الله جاد محمود ، 2005)

كذلك قد عرف فرويدنبرجر الاحتراق النفسي بأنه "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم. (زيد لطفى الطحاينة ، 1995: 8)

2. تعريف كريستينا ماسلاش Christina Maslach :

وصفت الاحتراق النفسي بأنه مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس ، وتمثل هذه الأعراض في: الإجهاد الانفعالي ، وتبلد المشاعر ، ونقص الإنجاز الشخصي.

(زيد محمد البتال ، 2000: 23)

كذلك يعرف الاحتراق النفسي بأنه: "هو استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي (الاضطراب) ، التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته ؛ مما تنعكس آثاره سلباً بشكل مباشر على العملاء ، وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد". (مالك أحمد علي الرشدان ، 1995: 24)

والاحترق النفسي هو "حالة من الاضطراب والتوتر ، وعدم الرضا الوظيفي ، تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي بعمامة ، والسلوك التربوي التعليمي بخاصة ، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى استنزاف طاقاته وجهوده ؛ مما تتحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء". (هيام إبراهيم ، 2000: 21)

هذا ويشير الاحتراق النفسي إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية ، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها على سبيل المثال التعب ، والإرهاق ، والشعور بالعجز ، وفقدان الاهتمام بالآخرين ، وفقدان الاهتمام بالعمل ، والسخرية من الآخرين ، والكآبة ، والشك في قيمة الحياة ، والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات. (علي عسكر ، 2000: 112)

كما يعد الاحتراق النفسي عبارة عن زملة من الأعراض البدنية العاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائها في الأعمال التي يقوم بها ، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس ، وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين. (فاروق السيد عثمان ، 2001: 18)

وينظر للاحتراق النفسي بشكل عام على أنه استنفاد تدريجي للرضا الوظيفي ، وللحماس ولتحقيق الهدف ، وتزايد الشعور بالقلق من جانب المعلم نتيجة شعور عام لدى الفرد بعدم أهمية النتائج وشعور الفرد بأنه لا يلقى من التقدير المادي والمعنوي ما يتناسب مع الجهد المبذول. كما ينظر للاحتراق النفسي عند المعلمين على أنه عبارة عن "أعراض ناتجة عن الضغوط الجسدية والانفعالية المتصلة التي يواجهها المعلم ، وأكثر هذه الأعراض شيوعاً هو ما اقترحه ماسلاش وچاكسون ، وهذه الأعراض هي الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص في إنجازات الشخصية. (نصر يوسف مقابلة ، 1996)

أسباب حدوث الاحتراق النفسي:

أسباب الاحتراق النفسي أغلبها مرتبط ببيئة العمل ، وما تتيحه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن ، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب ، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في الآتي:

- عبء العمل الزائد.
- المهام البيروقراطية المتزايدة.
- الأعمال الكتابية.
- التواصل الضحل والمردود الضعيف.
- نقص المكافآت وغياب الدعم.
- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.
- الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية.
- الرتابة والملل في العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- الخصائص الشخصية للفرد.

(نشوة كرم عمار ، 2007: 31)

وهناك عددًا آخر من الأسباب التي تؤدي لحدوث حالة الاحتراق النفسي لدى معلمة الروضة يمكن إجمالها فيما يأتي:

- أسباب شخصية: حيث أن المعلمة الأكثر انتماء والتزامًا في عملها وإخلاصًا لها هي الأكثر احتمالية للتعرض للاحتراق النفسي من غيرها.
- أسباب اجتماعية: حيث يزداد اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية ؛ مما يترتب عليه عبء وظيفي يؤدي بدوره إلى انخفاض مستوى الخدمات المقدمة إلى ما دون مستوي توقعات المجتمع ، فيسبب ذلك شعورًا بالإحباط لدى المعلمة ؛ مما يجعلها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.
- أسباب وظيفية (مهنية): حيث يؤدي الجانب الوظيفي دورًا كبيرًا في عملية الاحتراق النفسي ، ويؤثر سلبًا أو إيجابًا في الأداء الوظيفي ، وكون العمل أو الوظيفة تؤدي دورًا مهمًا في حياة الفرد ، مثل تحقيق حاجاته الأساسية من المسكن والمطعم والرعاية الصحية ، فضلاً عن أثرها في تكوين شخصية الفرد ، وشعوره بالتقدير والاحترام والاستقلالية ، فإذا كانت الوظيفة التي تقوم بها المعلمة تفتقر للإثارة وتتسم بالرتابة والتكرار سيؤدي ذلك إلى الاحتراق النفسي ، فضلاً عن أن فشلها في تحقيق احتياجاتها الشخصية المتوقعة من عملها سيشعرها بعدم الرضا الوظيفي والضغط المؤدي في النهاية إلى الاحتراق النفسي.
(عمر محمد الخرابشة ، و أحمد عبد الحليم عربيات ، 2005)

مصادر الاحتراق النفسي:

من المعروف أن مصادر الضغوط النفسية متنوعة ومتداخلة ، فقد تمثل البيئة الخارجية مصدرًا من مصادر الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد ، والتي تتسبب في حدوث الاحتراق النفسي ، وقد تتسبب في ذلك أيضاً المتغيرات التكنولوجية والاجتماعية والسياسية ، كما أن المواقف الضاغطة والخوف والتهديد والإحباط تعد مصدرًا من مصادر الاحتراق النفسي ، ومن أهم تلك المصادر:

1. أعباء العمل الزائدة عن الحد (Overload)

لقد استخدم علماء النفس مصطلح (Overload) أي تحميل الفرد أعباء أكثر من طاقته للتعبير عن تلك الحالة ، فقد أشار على حمدان (2002) إلى نمطين ينطبقان على هذه الحالة ، وهما:

أ. العبء الكمي (Quantitative Overload):

وهو العبء المتعلق بكم الأعمال المطلوبة من الفرد ، وهو حالة يكون فيها الفرد مثقلًا بالأعمال الضخمة المطلوبة منه في أوقات العمل المسموح بها ، ومن الواضح أن ذلك يمثل مصدرًا مهمًا من مصادر الضغوط النفسية التي تتسبب في حدوث الاحتراق النفسي ، وأشار الباحثون إلى أن هذا المصدر من الضغوط النفسية يرتبط بشكل كبير بالأمراض المتعلقة بالاحتراق النفسي.

ب. العبء الكيفي (Qualitative Overload)

وهو الذي يحدث كنتيجة للصعوبة التي يعانها الأفراد عند القيام بمهام عملهم ، وهو لا يتضمن حجم العمل المطلوب ، ولكنه يتضمن الصعوبة الشديدة لأداء هذا العمل ، فإذا لم يكن لدى الفرد مقدرة كافية أو كفاءة على أداء العمل ، فإن ذلك يمثل بالنسبة له مصدرًا للضغوط النفسية ، حتى أن هؤلاء الأفراد الذين لديهم قدرات وكفاءات عالية يمكنهم أن يجدوا أنفسهم في بعض الأحيان في حالة لا يستطيعون فيها مواجهة المطالب المختلفة لأعمالهم. (Wilkinson, 2001: 14)

والعبء الكيفي هو ما يعرف بزيادة الحمل over load يتمثل في عدد من العوامل ، مثل: عدم وجود وقت كاف لإنجاز متطلبات العمل ، وزيادة المسؤولية ، وعدم وجود دعم أو مساندة اجتماعية والتوقعات العالية غير الواقعية من جانب الفرد سواء فيما يتوقعه من مردود في عمله أو نوعية السلوك الصادر من زملائه ، وغالبًا ما تؤدي زيادة الحمل هذه إلى مشكلات بدنية ونفسية والتي تؤثر سلبًا على الأداء ، كما أن زيادة الحمل الوظيفي تفقد الفرد توازنه.

(علي عسكر ، 2000: 79 ، 99)

ومن هنا ، فإن العمل إذا كان ينطوي على أعباء زائدة جدًا (Quantitative) ، أو إذا كان ينطوي على صعوبة بالغة (Qualitative) فإنه في الحالتين ينطوي على ضغوط نفسية.

(Wilkinson, 2001: 14)

2. الضغوط المرتبطة بالدور (Role - Related Stress)

يمثل دور الفرد في مجال العمل مصدرًا من مصادر الضغوط النفسية ، حيث يوجد هناك جانبان لدور الفرد يجعلانه مصدرًا لمثل هذه الضغوط هما:

أ. غموض الدور (Role Ambiguity)

ينشأ غموض الدور عندما يكون دور العمل الذي يقوم به الفرد_ أي مدى فهم الفرد لعمله ومسئوليته تجاه هذا العمل وما يتوقعه الآخرون منه_ ليس له أهمية ، أو عندما يكون صعب الفهم ، كما ينشأ غموض الدور كذلك عندما يكون الفرد غير متأكد تمامًا من المهمة الموكلة إليه ، ويتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد ، وفي الغالب يخبر الكثير من العاملين درجة من الغموض في حالات ، مثل: بداية استلام عمل جديد ، والترقية ، والنقل ، ومسئولية الإشراف لأول مرة ، وإعادة التنظيم في المؤسسة ، وهذا ويرتبط غموض الدور بانخفاض الرضا الوظيفي وتكرار الرغبة في التعبير عن ترك العمل ، وتوتر مكان العمل ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس.

(علي عسكر: 2000: 96 - 97) (Olalekan, 2004)

ب. صراع الدور (Role Conflict)

ينشأ صراع الدور عندما يكون هناك تباين بين مطالب العمل ومعايير شخصية أو قيمية ، كما ينشأ هذا الصراع عندما تكون أنماط السلوك المحددة كمطالب العمل على نحو مضاد أو معاكس لأخلاقيات الفرد أو قيمه ، ومن ثم يقع تحت وطأة الضغوط النفسية ، وصراع الدور يحدث عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر ، مثل التعارض بين الدور الوظيفي للمعلمة مع مسؤولياتها الأسرية.

(علي عسكر: 2000: 96 - 97) (Olalekan, 2004)

3. تقييم الأداء (Performance Appraisal)

يمثل تقييم الأداء مصدرًا مهمًا من مصادر الضغوط النفسية بالنسبة للعديد من الأفراد ، وقليل من الناس هم الذين يفضلون أن يتم تقييمهم بواسطة الأشخاص الآخرين؛ لأن ذلك يعد بمثابة اختبار لمدى كفاءة الفرد بالمقارنة بكفاءة الآخرين ، والتقييم السيئ وغير الموضوعي يمكن أن يكون له تأثير في مستقبل الفرد ، وربما يؤدي إلى طرد الفرد أو فقدان وظيفته ؛ لذا ، فتقييم الأداء يعد مصدرًا من مصادر الضغوط النفسية الشديدة.

(Olalekan., 2004)

4. التغيير (Change)

إن أي تغيير يحدث في حياة الفرد يتطلب من الفرد إعادة توافق ، فحياة الفرد كلها عبارة عن سلسلة من الأحداث المتلاحقة المتغيرة. فقد أشار فيلدمان (Feldman, 1987) إلى أن الأفراد الذين ينظرون للتغيير على أنه أمر مثير ويعدونه نوعًا من التحدي ، هم أفراد أقل قابلية للتأثر

بالضغوط النفسية ، في حين أن الأفراد الذين ينظرون إلى التغيير على أنه نوع من التهديد ويعدون أمرًا مثيرًا للربح ، فهم من المحتمل أن يتعرضوا لضغوط شديدة ، لذلك من هذا المنطق فإن نظرة الفرد للتغيير هي التي تجعله يدركه أو يتفاعل معه ، وليس التغيير نفسه مما يجعله مصدرًا من مصادر الضغوط النفسية. (Olalekan., 2004)

5. مشكلات التطوير المهني (Problems of Career Devolvement)

ينشأ هذا النوع من الضغوط عندما يفشل الفرد في أن يسبق غيره في الوصول إلى النمو في عمله ، وفي هذه الحالة فإن طموح الفرد المهني لن يكون مرضيًا أو مشبعًا مما يعرضه للإحباط الشديد. وبالعكس فإن ترقية الفرد لوظيفة أكبر من إمكاناته يمكن أيضًا أن تجعله يشعر بالضغوط ، فمثلاً عندما يرقى شخص ما في وظيفة هو غير كفاء لها ؛ لأنها أعلى من إمكاناته ، فإن هذا الشخص لن يستطيع مواجهة المسؤوليات التي تفرضها عليه هذه الوظيفة الجديدة ، ومن ثم الخوف من الفشل يمكن أن يسبب ضغطًا نفسيًا شديدًا للفرد. (Reston,2001)

مظاهر حدوث الاحتراق النفسي:

يمكن الاستدلال على حدوث الاحتراق النفسي من الأعراض الآتية:

-الشعور بالإرهاك الجسمي والنفسي المؤدي لفقدان الطاقة النفسية ، أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط ، وفقدان الشعور بتقدير الذات ، والاتجاه السلبي نحو العمل ، وفقدان الدافعية ، والنظرة السلبية للذات ، والإحساس باليأس ، والعجز والفشل.

-أداء العمل بطريقة روتينية رتيبة ، ومقاومة التغيير ، والتطوير وفقدان الابتكار والروح الإبداعية ، وضعف الرغبة في الذهاب للعمل ، وأداء عمل ضعيف ، والإحساس بالإرهاك والتعب وتجنب التحدث مع الآخرين من الأصدقاء والزملاء في شئون العمل ، والذاتية المطلقة ، والإحساس باللوم ، والذنب وتأنيب الضمير ، والتغيب غير المبرر عن العمل. (عمر محمد الخرابشة و أحمد عبد الحليم عربيات ، 2005)

مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

يمر الفرد بعدد من المراحل حتى يصل لدرجة الاحتراق النفسي وهذه المراحل كما يلي:

1. مرحلة الإنذار لرد الفعل: Alarm Stage

وفيهما يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغوط ، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي ، ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغوط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم ، ومن أعراض زيادة إفرازه سرعة دقات القلب ، وسرعة التنفس ، وشد العضلات.

2. مرحلة المقاومة: Resistance Stage

تنشأ بوصفها نتيجة إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط ، وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى ، ويرجع الشخص إلى حالته الطبيعية ، ولكن في حين استمرار الموقف الضاغط فإنه يحدث فيها بداية الإحساس بالتعب ، والتوتر ، وعدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى والضغوط.

3. مرحلة الإنهاك: Exhaustion Stage

وتحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة ، عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة (متدهورة) ، مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى ، ولكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب ، وقد تؤدي بالفرد

إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة ، ويكون الفرد فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين.

(فاروق السيد عثمان ، 2001: 98) ، (Brown et al, 2006: 16)

الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط النفسي:

الاحتراق النفسي والضغط النفسي كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني ، لكن يختلف الاحتراق عن الضغط ، فغالبا ما يعاني المعلم من ضغط مؤقت ويشعر كما لو كان محترقا نفسياً ، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور ، فقد يكون الضغط داخلياً أو خارجياً ، وقد يكون طويلاً أو قصيراً وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد ، ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه. (جابر عبد الحميد ، و علاء الدين كفاي ، 1995: 3749-3750)

أي أن الضغط النفسي سبب في الاحتراق النفسي إذا استمر ولم يستطع الفرد التغلب عليه.

الفرق بين الاحتراق النفسي وظواهر أخرى متشابهة:

تجدد الإشارة هنا إلى عدة نقاط الهدف منها تمييز ظاهرة الاحتراق النفسي عن ظواهر أخرى مشابهة أو ذات علاقة مثل:

1. **التعب أو التوتر المؤقت:** قد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة ، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها ، فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات.

2. **حالة عدم الرضا:** نجد أن 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 ارتباطها القوي بظغوط العمل.

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

(إيمان محمد مصطفى ، 1995: 38).

ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي:

الضغوط النفسية ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يخبرها الإنسان في مواقف ووقفات مختلفة ، وهذه الظاهرة شأنها شأن معظم الظواهر النفسية مثل: القلق والصراع والإحباط والعدوان وغيرها ، وليس بالضرورة أن تكون الضغوط النفسية سلبية ، فالقليل منها يمثل دافعاً للإنسان نحو الإنجاز ، وبالتالي فإن الهروب منها يعنى نقص فعاليات الفرد ومصدر كفاءته ومن ثم الإخفاق في الحياة. (محمد السيد بخيت ، 1994: 3).

وتعد الضغوط النفسية صفة إنسانية ، وكل إنسان معرض لها ، غير أن التعرض المستمر لهذه الضغوط لاسيما في مستواها الشديد يمكن أن يؤدي إلى الارتباك في الحياة والعجز عن اتخاذ القرار المناسب ، ونقص في التفاعل مع الآخرين ، وتفشي أعراض الأمراض الجسمية ، وغيرها من أعراض الاختلال الوظيفي ، وتؤكد البحوث في مجال الضغوط النفسية على أن

أحداث الحياة ، وما فيها من اضطراب للعلاقات الإنسانية وتهديد للإنسان تعد من أهم مصادر الضغوط النفسية ، وتؤكد هذه البحوث على أن كثرة الأعمال الإدارية ، والمسؤوليات الإضافية وتدني الراتب ، وظروف العمل السيئة ، والتغيير في بيئة العمل ، والحياة الاجتماعية لمؤسسة العمل ، والإرهاق ، وضعف الأنشطة ، وضعف الاتصال ، والنقد الدائم ، والخوف من الفشل ، والانزوال ، والوحدة ، وتدني نظرة المجتمع للفرد ، وعدم التعاون والأناية واللامبالاة ، وضعف الدافعية ، كل هذه الأمور تعد من أهم مصادر الضغوط النفسية. (عيسى عبد الله جابر ، 2003 : 172).

وعند تعرض الأفراد إلى الضغوط تظهر عليهم أعراض مختلفة قد يكون لها تأثير سلبي على أداء عملهم ؛ ذلك أن الأفراد الذين يتعرضون إلى الضغوط يصبحون موتري الأعصاب فتظهر عليهم علامات القلق المزمن ، ويستثار لديهم الغضب بسهولة ، وهم غير قادرين على التخفيف من الآثار النفسية الناتجة عن الضغوط.

من هنا يتضح أن للضغوط تأثيرات نفسية ، وهذه التأثيرات تؤدي إلى اضطرابات نفسية وبدنية أو ما يسمى بالاضطرابات السيكوماتية ، ولا بد من إيجاد الحلول السليمة لها لإبعاد خطرها تجنب تأثيراتها أو على الأقل تقليل تأثيراتها على الصحة ، وكما ذكرنا سابقا فإن الضغوط انتشرت في كل مهنة ، وسببت للعاملين فيها معاناة نفسية ، وهذه المعانات انعكست على أداء أعمالهم ، وقللت من إنتاجيتهم.

طبيعة بيئة العمل ودورها في حدوث التغيرات السلبية في السلوك المهني:

وبهذا الخصوص تبرز ثلاثة مفاهيم تفسر إلى حد كبير طبيعة بيئة العمل ودورها في حدوث التغيرات السلبية في السلوك المهني مثل:

1. مفهوم العجز المتعلم:

وهو يعبر عن الحالة التي يصل إليها المهني والتي يفقد فيها القدرة على التحكم في بيئة العمل ، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى الشعور بالقلق والكآبة من الضغط النفسي.

2. مفهوم قلة الإثارة:

تعتبر قلة الإثارة في بيئة العمل ذات أثر في إحداث الضغط على الفرد ، ويستند هذا المفهوم إلى نتائج العديد من الدراسات التي تشير إلى أن حرمان الحواس من مثيراتها يؤدي إلى القلق والمشاكل النفسية الأخرى ، واستنادا إلى ذلك فإن الأعمال التي تفتقر التحدي والتنوع تؤدي إلى الضغط ، وبالتالي إلى الاحتراق النفسي ، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الفرد يصل إلى هذه الحالة بسبب العبء الوظيفي ، والإحباطات المصاحبة له حيث إن ذلك يدفعه إلى الابتعاد عن مسؤولياته وتقليل اهتماماته بمن يستفيد من خدماته ، أي أن هذه الإحباطات تحد بذلك من الإثارة والتحدي الوظيفي.

3. مفهوم الفشل في تحقيق الحاجات الشخصية:

يساهم عدم تحقيق الحاجات الشخصية التي يتوقعها الفرد في عمله في حدوث عدم الرضا الوظيفي ، والضغط ، وبالتالي الاحتراق النفسي حيث إن العمل في المجتمعات الحديثة يحقق للفرد مكاسب مختلفة خارجية كالمال ومكاسب أخرى داخلية كالرضا الشخصي ، وفي الحالتين تعتمد درجة الرضا الوظيفي على إدراكه لهذه المكاسب في ضوء قدراته ومقارنته نفسه بالآخرين المساوين له في الخبرة والمؤهلات.

(إيمان محمد مصطفى ، 1995 : 38-39).

الاحترق النفسي للمعلم:

يعرفه سيدمان وزاجر (1986) Seidman & Zager إجرائيًا بأنه هو "نمط سلبي من الاستجابات للأحداث التدريسية الضاغطة ، وللتلاميذ ، وللتدريس كمهنة ، بالإضافة إلى إدراك أن هناك نقصًا في المساندة والتأييد من قبل إدارة المدرسة". (عادل عبد الله محمد ، 1994)

مصادر الاحترق النفسي للمعلم:

1. مصادر تأتي من خارج البيئة المدرسية:
وهي عبارة عن تلك الأحداث التي تكون خارج العمل ، ولكنها تؤثر على أداء المعلم وكفاءته مثل سن التلاميذ ، ومستوى دخل الأسرة ، و سن وجنس المعلم.... إلخ.

2. مصادر في بيئة المدرسة:
وهي عبارة عن الأحداث الناشئة عن مهنة التدريس ، مثل: العلاقة بين المعلمين في المدرسة ، والخصائص المميزة للتلاميذ كالأطفال العدوانيين أو غير المتعاونين في الفصل المدرسي ، ومشكلات النظام في الفصل الدراسي ، ومشكلات ترتبط بإدارة المدرسة.

3. مصادر خاصة بالمعلم ذاته:
وتتمثل في قدرات وإمكانات وسمات المعلم ورضاه أو عدم رضاه عن مهنته وأيضًا مستوي دافعيه المعلم... إلخ. (إيمان محمد مصطفى ، 1995: 42-44)

أسباب حدوث الاحترق النفسي لدى معلمة الروضة:

تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي تتعرض لها المعلمة إلى استنزاف جسمي وانفعالي ، وأهم مظاهره فقدان الاهتمام بالأطفال وتبلد المشاعر ، ونقص الدافعية ، والأداء النمطي للعمل ، ومقاومة التغيير وفقدان الإبتكارية. (Schlichtel et al, 2005)

وقد حدد الباحثون عوامل عديدة تؤدي إلى الضغط الذي تعاني منه الكثير من المعلمات وخاصة المبتدئات منهن ، فإذا لم يكن هناك دعم من المشرفين والزملاء والمدراء فإن الكثير من هؤلاء المعلمات يميلن إلى ترك المهنة. (Schlichtel et al, 2005)

ويؤدي افتقاد المعلمة إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوعها فريسة للاحترق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحترق النفسي للمعلمة بين سلوك الأطفال، وعلاقة المعلمة بالموجهة ، وعلاقتها العلمية بزميلاتها ، والصراعات داخل المؤسسة التعليمية ، وعلاقة المعلمة بالإدارة ، والأعباء الإدارية ، وضيق الوقت ، وغياب التفاهم بين المعلمة والإدارة ، والمعلمة وأولياء الأمور.

وتشعر المعلمة بالعزلة ، وغياب المساندة ، والتجريد من السلطات ، والنظرة المتشككة إلى ولائها وأدائها ، والاستهتار بأرائها وخبراتها عند إدخال تغييرات في العملية التعليمية ، وتفقد مؤازرة النقابات والتنظيمات المهنية كغيرها من نقابات المهن الأخرى ، وتطاردها الصورة المهترزة التي يكرسها الإعلام الجماهيري عنه.

ومن بين العوامل المسببة لإحباط المعلمة واحتراقها النفسي تدخل الآباء في عمل المعلمات ، فكثير من الآباء يجادلون المعلمات في عملهن ، ويخطئونهن في أساليب تعاملهن مع أبنائهم ، ويتشككون في قدراتهن وكفاءتهن ؛ مما يهز ثقة المعلمة في نفسها ، ويقلل من كون التعليم مهنة مغلقة ويحولونها إلى مهنة مكشوفة يتزاحم فيها غير المؤهلين سواء من الآباء أو من معلمي الضرورة غير المؤهلين.

تؤدي هذه الضغوط إلى سلب المعلمة هويتها المهنية المتخصصة دون غيرها من المهن الأخرى في المجتمع ، كما يتصل بالظاهرة نفسها انخفاض المكانة الاجتماعية للمعلم ، فيلاحظ تقرير «لجنة هولمز» الأمريكية أن الطلاب لم يعودوا يقبلون على دراية التربية ليعملوا بالتدريس ، ولم تعد تلك الدراية تلقى إقبالاً يماثل الإقبال على الدراسات الأخرى التي تؤهل الطالب لممارسة مهن تتمتع بقدر أكبر من المكانة الاجتماعية ، أضف إلى هذا أن التدريس مهنة لا يحظى ممارستها بالتقدير المادي المناسب ، فالمعلمة تصاب بالاحترق النفسي في ظل العوائق التي تحول دون قيامها بمهمتها المهنية بشكل كامل مما يصيبها بالإحباط وضعف الدافعية.

وهذه الصعوبات والمعوقات تخلق من بيئة العمل جواً ضاعطاً ، وهذه الضغوط غالباً ما يصاحبها – في حالة استمراره- ظهور بعض التأثيرات على المعلم: كالتأثيرات السلبية في اتجاهاته وعلاقاته داخل وخارج المدرسة ، ونقص قدرته على العمل والأداء ، حيث يشعر باستنفاد الجهد ، والتعب والإجهاد النفسي والبدني ، والذي يؤدي بدوره إلى الاحترق النفسي ؛ مما قد يؤدي إلى أن يقع المعلم في صراع بين خيارين – لا إرادة له في أي منهما - إما أن يصبح منهكاً في عمله لا يقوى على مواصلة العطاء ، أو أن يترك المهنة ، إما جسدياً بالانصراف إلى مهنة أخرى ، أو نفسياً بأن يبدي نوعاً من اللامبالاة وعدم الاهتمام ، وإهمال متطلبات المهنة.

(زيد محمد البتال ، 2000 : 81)

العوامل التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي لدى المعلمين:

تلعب ضغوط العمل الدور الأكبر في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي ، ويتوقف ذلك على مجموعة من العوامل التي تتداخل مع بعضها البعض ، والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة التالية:

1. العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

إن الالتزام المهني من جانب الفرد قد يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي ، فالمعلم الذي يتفانى في عمله ، ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض لظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجه مشكلات مثل كثرة عدد التلاميذ ، والمشكلات السلوكية من جانب الطلبة أو قلة الإمكانيات والخدمات التعليمية السائدة ، وهناك أسباب أخرى أشار إليها الباحثون نذكر أهمها بإيجاز:

أ. مدى واقعية المهني في توقعاته وطموحاته.

ب. التركيز الشديد على العمل.

ج. مدى ما يتمتع به الفرد المهني من قدرات ذاتية على التكيف.

د. مستوى الطموح لدى المهني ، فكلما زاد مستوى طموحه في إحداث تغييرات اجتماعية في بيئة العمل ، كان أكثر عرضة للاحتراق النفسي بسبب العقبات التي تقف أمام تحقيق أهدافه.

(عمر محمد الخرابشة و أحمد عبد الحليم عربيات ، 2005)

2. العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي.

حيث يتوقع المجتمع من المعلم أن يقوم بدور أكبر في تربية النشء ، دون النظر إلى أن هناك مدخلات Inputs متعددة تلعب دورها في تكوين شخصية الفرد مثل:

- أ. مدى الكفاءة المهنية المتوفرة لدى الأفراد.
- ب. مدى ما يتمتع به العمل المهني من تنوع وإثارة.
- ج. مدى توفر روح التعاون والمحبة بين الأفراد.
- د. مدى ما يتمتع به الأفراد من استقلالية في اتخاذ القرارات الخاصة بعملهم.

وكذا نجد أن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق التوقعات الاجتماعية من جانب الفرد ، وهذا من شأنه توليد ضغط عصبي عليه مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

3. العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

إن المهتمين بالاحتراق النفسي ينظرون إلى هذا الجانب على أنه الجانب الأكثر وزناً في إيجابية أو سلبية الفرد المهني ، نظراً لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث فالعمل يحقق حاجات للفرد تتراوح بين حاجات أساسية كالسكن والصحة إلى حاجات نسبية لها أهميتها في تكوين الشخصية السوية ، مثل: التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية.

مظاهر حدوث الاحتراق النفسي لدى المعلم:

يمكن الاستدلال على وجود الاحتراق النفسي لدى المعلمين من خلال ظهور الأعراض الآتية:

- الانزعاج من التدريس وضعف الحاجة للتعلم ومواكبة أي جديد.
- اتخاذ موقف سلبي أو عدائي من الاقتراحات الجديدة في التعامل مع الطلبة.
- الحكم على الأداء الوظيفي بعيداً عن الموضوعية.
- ملازمة الشعور بالانزعاج.
- الانسحاب والميل للعمل الإداري أكثر من التفاعل مع الطلبة والزملاء وأولياء الأمور.
- ملازمة الشعور بالندم على اختيار تخصصه أو وظيفة التدريس.
- يحسب باستمرار لأيام العطلات وإجازة الصيف.

(عمر محمد الخرابشة و أحمد عبد الحليم عربيات ، 2005)

أبعاد الاحتراق النفسي لدى المعلمين:

يعرف الاحتراق النفسي: على أنه هو استجابة الانفعال لضغوط العمل المستمرة ، ويتكون من ثلاثة أبعاد هي:

1. **الإجهاد الانفعالي:** وهو استنفار مصادر معلمي التربية الخاصة بالعاطفة ، وإحساسهم بالتعب الشديد مما يؤدي إلى عجزهم عن العطاء كما كانوا في الماضي.

2. **تبلد المشاعر:** هو التغيرات السلبية التي تنشأ لدى المعلمين نحو التلاميذ.

3. **نقص الشعور بالإنجاز:** وهو ميل المعلم لتقييم نفسه سلبياً وشعوره بتدني عطائه ، وتقاس هذه الأبعاد بمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بثلاث درجات هي (عال ، ومتوسط ، ومدن).

(أسامة بطاينة و المعتصم بالله الجورانة ، 2004).

نظريات ونماذج الضغوط النفسية والاحتراق النفسي:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية ، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناءً على ذلك من حيث مسلمات كل منها ، فنظرية سيلبي قد اختلفت عن تفسير الضغوط في كل من استجابة الجسم الفسيولوجية أساساً ، على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط ، بينما "بيبلرجر" اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسي أساسي للتعرف على وجود الضغط ، أما "موراي" فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئي ، ومن هنا كان منطقياً أن تختلف هذه النظريات فيما بينها أيضاً في مسلمات الإطار النظري لكل منها ، وهو ما يتضح من العرض التالي:

1. نظرية الضغوط لسيلبي: Selye's Stress Theory

قدم هذه النظرية العالم الفسيولوجي هانز سيلبي 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليها زمرة التوافق العام (GAS) General Adaptation Syndrome وفيها يقرر سيلبي أن التعرض المتكرر للضغوط يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد ، حيث تفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة ، ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الضغوط يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية.

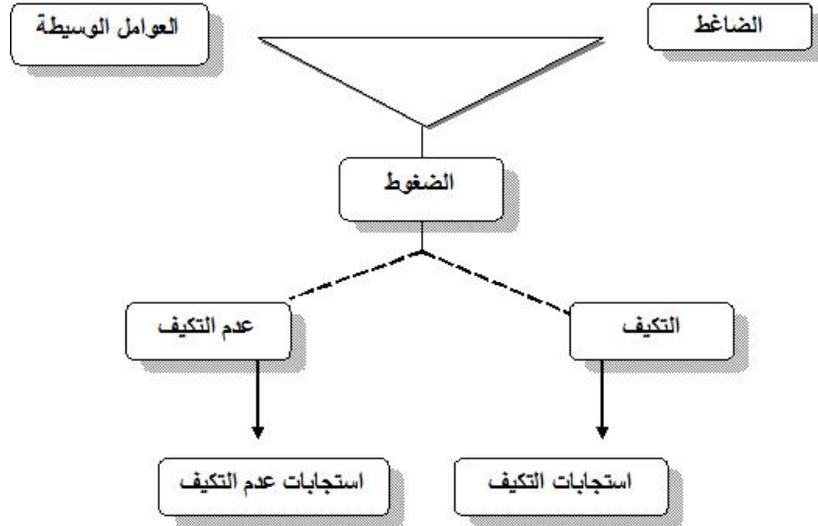
(Barry, 2002: 179)

وكان "هانز سيلبي" بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً ، وتتعلق نظرية "هانز سيلبي" من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط Stressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، وأن هناك استجابة أو أنماطاً معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ، ويعتبر سيلبي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية ، وهدفها المحافظة على الكيان والحياة ، وقد حدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط ، ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام ، وهي:

أ. الفزع (الإنذار لرد الفعل): وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئ للضاغط stressor ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم ، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ، ويكون الضاغط شديداً.

ب. المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى ، وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ج. الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ، ويكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت ، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف ، ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:



الشكل (6) يوضح تخطيط عام لنظرية سيللي.

(فاروق السيد عثمان ، 2001 ، 98)

2. نظرية التقدير المعرفي:

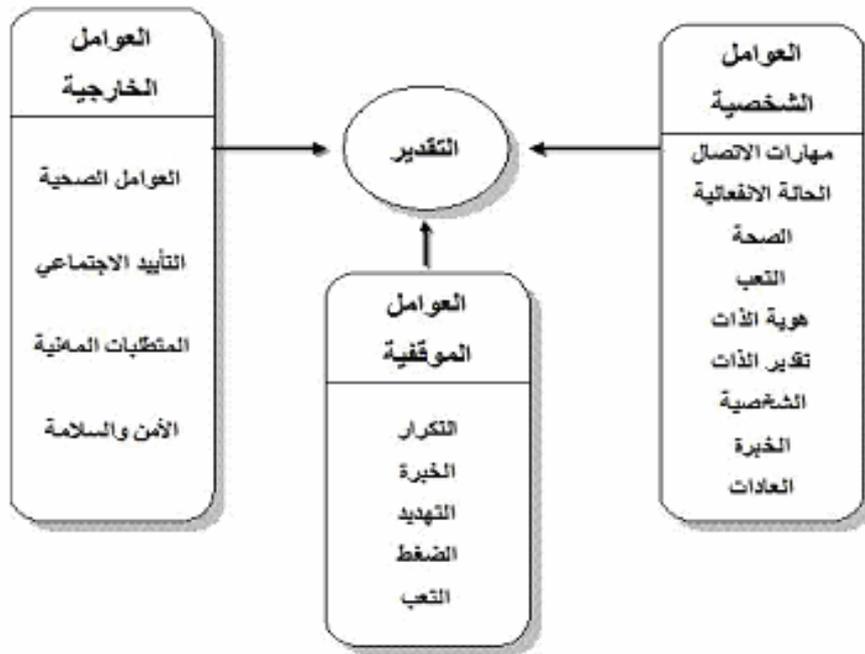
قدم هذه النظرية لازاروس (Lazarus, 1970) ، وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي.

والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط ، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف.

ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية ، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية ، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه ، وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ، ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

▪ **المرحلة الأولى:** وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

▪ **المرحلة الثانية:** وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات والتي تظهر في الموقف ، ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل (7).



الشكل (7) يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط

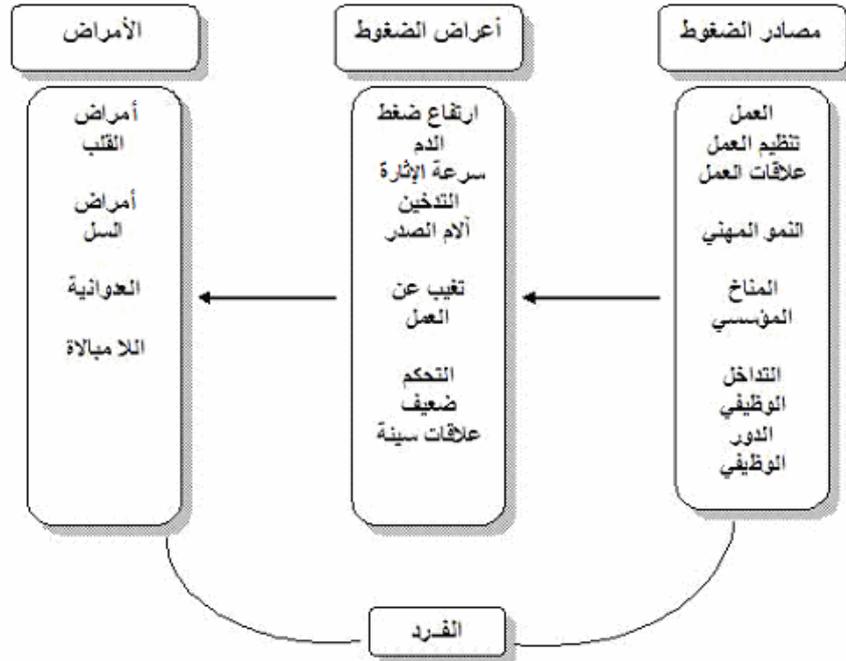
(فاروق السيد عثمان ، 2001 : 100-101)

ويتضح من الشكل (7) أن ما يعتبر ضاغطاً بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر ، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهاراته في تحمل الضغوط وحالته الصحية ، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد ، وكمه والحاجة التي تهدد الفرد ، وأخيراً عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.

(فاروق السيد عثمان ، 2001 : 100-101)

3. نموذج مارشال:

وفي هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغط في العمل ، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل ، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب ، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ، ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل (8).

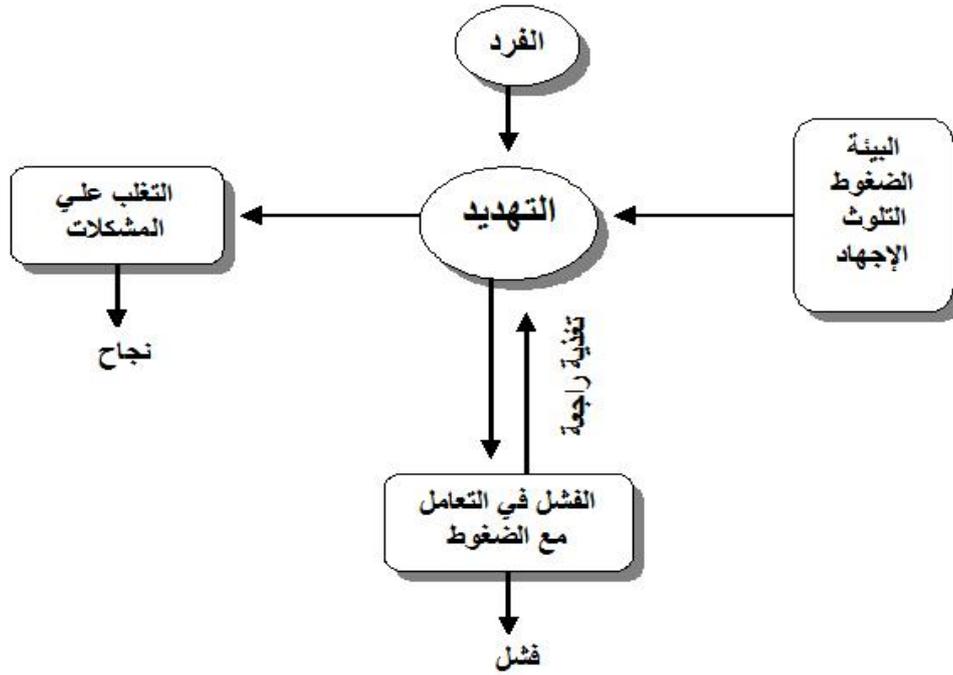


الشكل (8) يوضح نموذج مارشال للضغط

(فاروق السيد عثمان ، 2001: 102)

4. نموذج كوبر:

يوضح كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد ، ويذكر "كوبر" أن بيئة الفرد تعتبر مصدرًا للضغوط ؛ مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطرًا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة ، فيشعر بحالة الضغط ، ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة ، فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية ، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب ، وانخفاض تقدير الذات. ويمكن رصد نموذج "كوبر" في الشكل (9).

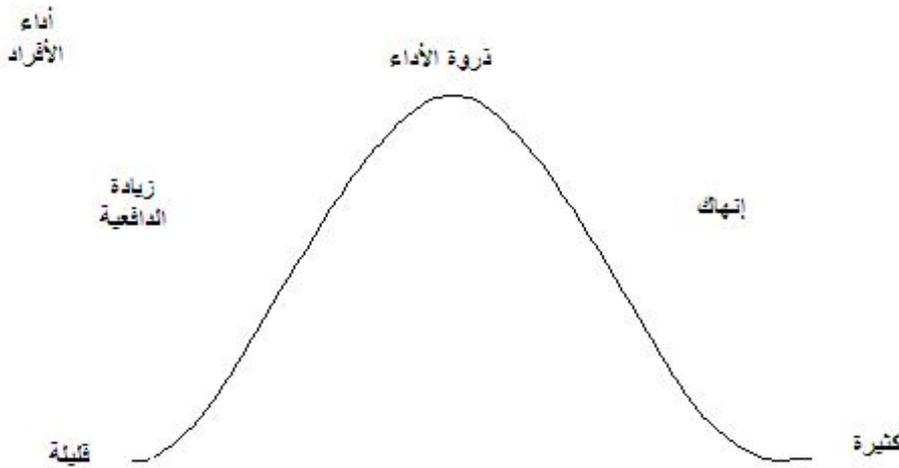


الشكل (9) يوضح نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط

(فاروق السيد عثمان ، 2001: 103)

5. نموذج «هب»:

لقد اهتم «هب» Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل , وفي هذه النظرية أكد «هب» أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها ، فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق ، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام ، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء ، ويمكن رصد نموذج «هب» في الشكل (10).



الشكل (10) يوضح نموذج «هب» في الضغوط

(فاروق السيد عثمان ، 2001: 104)

6. نموذج شواب للاحتراق النفسي عند المعلمين 1986:

Schwab, Jackson & Schuler Teacher Burnout

Model

قدم شواب وزملاؤه هذا النموذج عام 1986 بعد إجرائهم بعض الدراسات ، وقد أشاروا إلى أن البحوث الأمبريقية الأولى في هذا المجال اهتمت بدراسة كل من المتغيرات الخاصة بالمؤسسة التعليمية (المدرسة) والمتغيرات الشخصية للمعلم كلاً مستقلاً عن الآخر في علاقته بالإرهاك النفسي ، بدون النظر إلى المتغيرات معاً والتي تشكل أفضل المنبآت بحدوثه ، والشكل التخطيطي التالي يوضح نموذج شواب النفسي للمعلم ومصادره ومصاحباته ، حيث يشير هذا النموذج إلى نوعين من مصادر الاحتراق النفسي هما:

1. عوامل ترتبط بالمدرسة (المؤسسة) ذاتها.

2. عوامل ترتبط بالمعلم (متغيرات شخصية ونفسية). (Byrne, 1999).

المصاحبات السلوكية	مظاهر الإنهاك النفسي	مصادر الإنهاك النفسي
- نية المعلم ترك المهنة. - زيادة معدل التغيب عن المدرسة. - الجهد الزائد الذي تتطلبه مهنة التدريس من المعلم.	- استنزاف انفعالي. - ضعف الأتية (ضعف الاهتمام بالبعد الإنساني).	1. عوامل خاصة بالمؤسسة: - صراع الدور. - غموض الدور. - عدم المشاركة في اتخاذ القرار. - تأييد اجتماعي رديء. - الاستقلالية.
- كفاية ضعيفة للحياة الشخصية. - التعب لأقل مجهود.	- الشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض.	2. عوامل شخصية: - التوقعات المهنية للمعلم. - متغيرات شخصية للمعلم مثل: الجنس والسن وسنوات الخبرة.

شكل (11) يوضح نموذج شواب للاحتراق النفسي للمعلم ومصادره ومصاحباته.

(Byrne, 1999).

7. نموذج برات لضغوط المعلم 1978: Pratt's Teacher stress Model

استعرض برات في هذا النموذج الأحداث الضاغطة للمعلم ، وقد أشار إلى وجود ثلاثة مصادر لتلك الضغوط:

1. مصادر تأتي من خارج البيئة المدرسية:
وهي عبارة عن تلك الأحداث التي تكون خارج العمل ولكنها تؤثر على أداء المعلم وكفاءته مثل: سن التلاميذ ، ومستوى دخل الأسرة ، وسن وجنس المعلم.... إلخ.

2. مصادر في بيئة المدرسة:
وهي عبارة عن الأحداث الناشئة عن مهنة التدريس ، مثل: العلاقة بين المعلمين في المدرسة ، والخصائص المميزة للتلاميذ كالأطفال العدوانيين أو غير المتعاونين في الفصل المدرسي ، ومشكلات النظام في الفصل الدراسي ، ومشكلات ترتبط بإدارة المدرسة.

3. مصادر خاصة بالمعلم ذاته:
وتتمثل في قدرات وإمكانات وسمات المعلم ورضاه أو عدم رضاه عن مهنته وأيضاً مستوى دافعيه المعلم... إلخ. (إيمان محمد مصطفى ، 1995: 42-44).
يتضح من النماذج السابقة أن إدراك الفرد للضغوط يتأثر بعدة عوامل منها:

1. متغيرات الشخصية: وتتمثل في قدرات الفرد على الوفاء بمتطلبات البيئة (المهنة – الأسرة) ومهارات التعامل مع الموقف وحاجات الفرد وسماته الشخصية وخبراته الماضية والحالة الانفعالية للفرد.

2. متغيرات بيئة العمل: وتتمثل في زيادة أعباء العمل ، وصراع وغموض الدور ، وعدم الرضا الوظيفي ، والعلاقات الإنسانية داخل البيئة ، وبيئة العمل الطبيعية والنواحي الاجتماعية والاقتصادية ، والتغاير الاجتماعي من الزملاء والرؤساء.

3. متغيرات الموقف الضاغط: وتتمثل في شدة الموقف وحدائته ومدى تهديده لحاجات الفرد وأهمية هذه الحاجات.

هذا وعندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد ؛ ولذلك فإنه يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط ، وإذا فشل فإنه تظهر عليه بعض الأعراض الانفعالية ، مثل القلق والتوتر ، والإحباط وسرعة الإثارة ، والأعراض الجسمية كالصداع ، وفقدان الشهية ، وارتفاع ضغط الدم ، وزيادة ضربات القلب ، وانخفاض أداء الفرد ، وصعوبة اتخاذ القرارات والعدوانية والتغيب المستمر عن العمل.

(فاروق السيد عثمان ، 2001: 105)

تعقيب علي النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

بعد استعراض عدداً من النظريات المفسرة لمفهوم الاحتراق النفسي ، يتبين أن أغلب هذه النظريات أشارت إلي أن الانهالك هو آخر مراحل الإحساس بالضغط , إضافة إلي أن الاحتراق ناتجاً عن الضغوط المهنية نتيجة لاستمرارها ، كما أن الاحتراق ينشأ لمجموعتين من الأسباب إحداها ترتبط بشخصية الفرد ، والآخري ترتبط ببيئة العمل , فالاحتراق النفسي ينشأ نتيجة لضغوط العمل المستمرة ويساعد علي ظهوره وزيادة تفاقمه كل من بيئة العمل وشخصية الفرد.