

جامعة عمار ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس و علوم التربية والأرطوفونيا



الميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية  
شعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع:

# مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي

دراسة ميدانية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التربية

تخصص: إرشاد وتوجيه

إشراف الدكتور:

- عبد الكريم ملياني

إعداد الطالبتين:

- هالة بن لحبيب

- راضية بن بوزيد

السنة الجامعية 2018/2017

## شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين... خلق اللوح والقلم... وخلق الخلق من عدم... ودبر الأرزاق  
والآجال بالمقادير وحكم... وجمل الليل بالنجوم في الظلم.  
الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة... الى نبي الرحمة ونور العالمين...

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

بأصدق المشاعر وبأشدّ الكلمات الطيبة النابعة من قلب وبيّ، أقدم شكري  
وامتناني لمن كانوا سبب في استمرار واستكمال مسيرة حياتي، من وقفوا معي  
بأشدّ الظروف ومن حفزوني على المثابرة والاستمرار وعدم اليأس، أقدم لكم  
أجمل عبارات الشكر والامتنان من قلب فاض بالاحترام والتقدير  
وقبل ان نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير الى الذين حملوا  
أقدس رسالة في الحياة ...

الى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ...

الى جميع اساتذتنا الافاضل بقسم علم النفس وعلوم التربية

ولو أنني أوتيت كل بلاغة \*\*\*\*\* وأفنيت بحر النطق في النظم والنثر  
لما كنت بعد القول إلا مقصرا \*\*\*\*\* ومعتزفا بالعجز عن واجب الشكر  
من الصعب إن نكتب بما يليق بك مهما كتبنا فلن نوفيك حقك، لك يعود الفضل  
بعد الله في نجاحنا وتوفيقنا كل الشكر والعرفان والتقدير لك استاذنا الفاضل "  
عبد الكريم ملياني"

بارك الله فيك وفي ما اعطاك ونفع بعملك الجميع وجعله خالص لوجه الله

تقبل فائق احترامي وتقديري

## إهداء

أحمد لله الذي هدانا لي هذا وما كنا لننهدى لولا أن هدانا الله. اهدي ثمرة هذا العمل الى من فتحت أبواب أجنث لها ، نبع أكنان ونور حياتي التي تخنصني كلما تخلت الأيام عني الى أنبل وأعظم قلب الى أعلى ما أملك في الوجود ، مهما قلت ومهما فعلت لن أو فيها قدرها أمي الغالية الى معنى أجب ومعنى أكنان وبسمت أكياء الى من كان دعائها سر نجاحي امي " سعديت " حفظها الله ورعاها وجعل مثواها أجنث.

الى من ضحى وتعبد من أجلي ونسي وجوده بوجودنا الى من اعانني في دراستي فتحمل عناء تخرجي وكان سببا في الوصولي الى هذه المرتبت ولم يقف في طريق مستقبلتي الى من غرس في معاني العفت والطهر ، وكان لي نعم الاب والمعلم والمربي ابي الفاضل " محمد " حفظه الله لي ورعا وجعل أجنث هي مثواه ، ادامهما الله تاجا على جبيني.

الى من شاركوني حلاوة الدنيا ومرارتها وقاسموني حب وحنان الوالدين اخوتي : ابو بكر ، سميت ، مريم ، يوسف ، ام أخير سارة ، الى ابني الذي لم انجبه وكنكوتي احمد سراج . الى من الهمني التفاؤل ، الى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة " جمال الدين "

كما أخص الهدائي الى كل من عائلتي : بن كبيب و عمارة الى من شاركنتني في هذا العمل الصالح الى من كانت خير صديقت لي " راضيت "

## هالة

## إهداء

أحمد لله الذي هدانا لي بهذا وما كنا لننهدى لولا أن هدانا الله.  
أهدي ثمره هذا العمل إلى من فتحت أبواب الجنة لها ، نبع أكنان ونور  
حياتي التي تحتضني كلما تخلت الأيام عني إلى أنبل وأعظم قلب إلى أعلى  
ما أملك في الوجود ، مهما قلت ومهما فعلت لن أو فيها قدرها أمي  
الغالية إلى معنى أكتب ومعنى أكنان وبسمت أكياة إلى من كان  
دعائها سر نخاحي امي " سميت " حفظها الله ورعاها وجعل مثواها  
أجنة.

إلى من ضحى وتعب من أجلي ونسي وجوده بوجودنا إلى من اعانني في  
دراستي فتحمل عناء تخرجي وكان سببا في الوصولي إلى هذه المرتبة ولم  
يقف في طريق مستقبلتي إلى من غرس في معاني العفة والطهر ، وكان  
لي نعم الأب والمعلم والمربي أبي الفاضل جيلالي " حفظه الله لي ورعا  
وجعل أجنة هي مثواه ، ادامهما الله تاجا على جبيني.

إلى من شاركوني حلاوة الدنيا ومرارتها وقاسموني حب وحنان الوالدين  
اخوتي: مصعب ، سعاد ، علاء الدين ، دعاء سندس.

كما أحص الأهدائي إلى كل من عائلتي: بن بوزيد كبيرا وصغيرا وإلى كل  
صديقاتي رفيقات دربي وإلى من شاركتني في هذا العمل إلى من كانت  
خير صديقت لي " هالت "

## راضية

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين في جامعة عمار ثليجي بالأغواط مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات التالية: الجنس (ذكور - إناث) التخصص الدراسي ( علم النفس - علوم التربية) وأثر هذه المتغيرات على الاحتراق النفسي.

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي و استخدم في جمع البيانات مقياس الاحتراق النفسي المصمم لهذا الغرض ، حيث طبق على عينة من طلبة علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الاجتماعية قوامها (100) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية وعن طريق المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية تمثلت في التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية و اختبار "ت" للفروق ،توصلت الدراسة بعد معالجتها بالبرمجة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss نسخة 20 إلى النتائج التالية :

1. مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط مستوى ضعيف .
  2. عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين الطلبة الجامعيين تبعاً لمتغير الجنس(ذكور - إناث) .
  3. عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين متوسطات الطلبة الجامعيين تبعاً لمتغير التخصص (علم النفس - علوم لتربية) .
- الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي -الطالب الجامعي

### Abstract:

The study aimed to identify the level of psychological burnout among university students at Ammar Thaliji University in Laghouat, taking into account the following variables: Gender (male - female) Specialization (Psychology - Education Sciences) and the effect of these variables on psychological combustion.

The descriptive approach was used in the collection of data and the psychological combustion scale was designed for this purpose. It was applied to a sample of students of psychology and education sciences in the Faculty of Social Sciences consisting of (100) students randomly selected and through statistical processing of data using statistical methods. Frequency, percentages, arithmetic averages, and "T" tests for differences. The study, after processing the statistical package for social sciences (SPSS 20), found the following results ;

1. The level of psychological combustion of the university student at Ammar Thaliji University in Laghouat is weak.
2. There are no statistically significant differences in the level of psychological combustion among university students according to the gender variable (male - female).
3. There are no statistically significant differences in the level of psychological combustion between the averages of university students according to the variable of specialization (psychology - sciences of education).

**Keywords:** Psychological combustion - university student

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

### الفهرس المحتويات

	التشكر
	الإهداء
I	الفهرس
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
V	فهرس الملاحق
أ-ب	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
05	1- إشكالية الدراسة
07	2- فرضيات الدراسة
07	3- أهداف الدراسة
08	4- أهمية الدراسة
08	5- الدراسات السابقة
09	6- التعقيب على الدراسات السابقة
10	7- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الاحتراق النفسي	
12	1- مفهوم الاحتراق النفسي
13	2- بعض المفاهيم ذات العلاقة بالاحتراق النفسي
14	3- مصادر الاحتراق النفسي
16	4- أسباب الاحتراق النفسي
18	5- أعراض الاحتراق النفسي
19	6- مستويات الاحتراق النفسي

## فهرس المحتويات

20	7- النظريات و النماذج المفسرة للاحتراق النفسي
24	8-اهم مقاييس الاحتراق النفسي
26	9-آليات تجنب الاحتراق النفسي
26	خلاصة الفصل
<b>الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الثالث : اجراءات الدراسة الميدانية</b>	
29	تمهيد
29	1- منهج الدراسة
29	2- حدود الدراسة
30	3- عينة الدراسة
31	4- أداة الدراسة
31	5- الخصائص السيكومترية لأداة القياس
33	6- الأساليب الاحصائية المستخدمة الدراسة
33	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
35	1- عرض وتحليل ومناقشة النتائج
35	1-1 عرض وتحليل وتفسير الفرضية الأولى
37	1-2 عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية
38	1-3 عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
39	2- الاستنتاج العام
39	3- الاقتراحات
41	خاتمة
	المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول والأشكال  
والملاحق

أولاً: فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
22	جدول رقم(01): يبين مصادر الاحتراق النفسي وأبعاده ومظاهره
30	الجدول رقم (02) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس
30	الجدول رقم (03) يبين توزيع افراد العينة حسب التخصص
31	جدول رقم (04) يوضح بدائل المقياس
31	جدول رقم (05) معاملات الارتباط بين كل بند من بنود الاستبيان والمجموع الكلي له
32	جدول(06) معاملات ألفا كرو نباخ وسيبيرمان-براون وجيتمان لحساب ثبات الاحتراق النفسي
35	الجدول رقم (07) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار تليجي بالأغواط
37	جدول رقم (08) يبين نتائج اختبار "t.test" بين الجنسين على مقياس الاحتراق النفسي
38	جدول رقم (09) يبين نتائج اختبار "t. Test" بين التخصص على مقياس الاحتراق النفسي

## فهرس الجداول والاشكال والملاحق

### ثانيا: فهرس الأشكال

الصفحة	الأشكال
23	شكل رقم(01):يوضح نموذج ليتر و ماسلاش للاحتراق النفسي

### ثالثا: فهرس الملاحق

الأشكال
الملحق رقم(01): مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي
الملحق رقم (02): نتائج دراسة SPSS

مَقْلَمَةٌ

إن حياتنا العصرية بقدر ما تطورت بقدر ما أصبحت تتذرننا بالخطر، فمن نوبات الذعر.. إلى الإحباط.. إلى الاحتراق. ما هذا؟ هل نحن نخوض معركة العصر ضد أنفسنا؟ إنها معركة مستمرة في سبيل تحقيق الذات، متلازمة التوقف هذه أشد من متلازمة التوحد لأنها، تولد معنا كما أنها تستنفذ كل ما لدينا من طاقات ، قد تستمر شهوراً وسنوات حتى نشعر بها ، ويظهر الإنذار كفقاعة على السطح ، هذا الاحتراق حديث، لم يكن موجوداً في الماضي، وجد حالياً بسبب نضالنا المستمر كي يكون لحياتنا معنى، وفوضى في خييات الأمل المتكررة، والعمل بطاقة كبيرة فوق ما نستطيع وما تتحملة قدراتنا من أجل إثبات ذواتنا

ربما يكون الاحتراق النفسي له علاقة بالعمل أكثر من أي موضوع آخر حيث تكون الاستجابات الجسمية والنفسية والانفعالية لدى العاملين والذين يرهقون أنفسهم لتحقيق أهداف صعبة ، يصلون في مرحلة ما إلى ما يدعى بالاحتراق نتيجة هذه الضغوط ، وبذلك يفقدون الطاقة النفسية والمعنوية والجسدية فيحدث التوقف .

ويظهر المحترق نفسياً عدداً من الأعراض كالإعياء والإجهاد ومشاكل في النوم، والصراع والهزال الجسماني، والإحباط، والنظرة السلبية نحو الدراسة، والاستاذ على حد سواء ، وعدم الاهتمام بنفسه والميل نحو الأعمال الكتابية بدلاً من التفاعل مع الدراسة ، مما يستدعي أن يصبح مثل هذا الطالب متشائماً وضعيفاً في قدرته على الاحتمال

وبخصوص الاحتراق النفسي لدى الطلاب، فتقول " بريجيتا شنايدر كنييل "، عالمة النفس والأستاذة في جامعة فري بورغ وفي المعهد المهني العالي للرياضة في ماغليغن في كانتون برن، بأنها كثيراً ما سمعت عنه، ولفتت إلى أن ضحايا الاحتراق النفسي، هم من الأشخاص الذين يبذلون قصارى جهدهم ولديهم شعور متميز بالمسؤولية ويطالبون أنفسهم والمحيطين بهم بالكثير، لكن "لا يلبث هذا المخزون العاطفي أن يتضاءل تدريجياً، وتأخذ الحالة النفسية والجسدية بالتدهور، حتى ينضب معينها ويصاب صاحبها بالإحباط والعجز الكامل، ويفقد الشعور بمُتعة الحياة، فيعزف عن النوم وينحدر من سلبية إلى أخرى.

وتحاول هذه الدراسة التعرف على مستوى الضغوط ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه الطلبة في الجامعة، وذلك من خلال مسح ميداني لعينة من طلبة قسم علم النفس وعلوم التربية في جامعة عمار ثليجي بالأغواط . ومنه نسعى الى التحقق من مستوى الاحتراق النفسي لطالب الجامعي وكذا معرفة الفروق بين الجنسين (ذكر ، انثى) ،وتناول البحث جانبين هما:

**الجانب النظري** وشمل فصلين هما:

الفصل الأول :وتناول اشكالية الدراسة واعتباراتها.

الفصل الثاني : وتناول الاحتراق النفسي.

**الجانب الميداني** وشمل فصلين هما:

الفصل الثالث :وتناول الإجراءات الميدانية للدراسة.

الفصل الرابع: وتم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة .

الجانب النظري

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## 1. اشكالية الدراسة :

ان طبيعة الحياة في هذا العصر، تفرض على الانسان الكثير من الضغوط ، التي يجب أن يصمد في مواجهتها بالطرق والأساليب الايجابية التي تساعد على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشكلات وتتزايد عليه الضغوط والتي قد تؤدي به إلى حالة من الإنهاك والتعب والإجهاد الانفعالي وهو ما يعرف بالاحتراق النفسي .

وتعد ظاهرة الاحتراق ظاهرة لا يستهان بها في تأثيرها السلبي على مردود التربوي للطلاب، بما ان التعليم الجامعي هو قمة النظام التعليمي في كل الدول وله اهمية بالغة في اعدادا وتكوين الافراد يمكن الاعتماد عليهم في النهوض بالمؤسسات المختلفة.

الطلبة الجامعيين لهم اهمية بالغة في النهوض بالمجتمع وتحقيق اهدافه وغاياته لانهم من اهم عناصر النظام التعليمي ، ومن الضروري الاهتمام بهذه الفئة وتوفير الظروف الملائمة لضمان نجاحهم في مسارهم الدراسي المختلف .

يعتبر الاحتراق النفسي الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبيا ويعتبر فرويدنبرجر اول من استخدم هذا المصطلح في اوائل السبعينيات للإشارة الى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط التي يمر بها الاشخاص الذين يرهقون انفسهم في السعي لتحقيق اهداف صعبة ،حيث يرى ان الاشخاص في بعض الاحيان يكونون ضحايا للاحتراق مثلهم مثل المباني وهذا نتيجة الضغط الناتج عن الحياة في هذا العالم المعقد، فتتأكل الطاقة الداخلية للإنسان مثل تأكل اللهب مخلفا فراغ داخلي هائل.

ويشير ارنولد وآخرون ان الفرد احيانا يمر بمرحلة ضغوط شديدة تنهار لديه وسائل التوافق ويصل عندها الى مرحلة الاستنزاف او ما تسمى بمرحلة الاحتراق النفسي مما يجعل معظم الطلاب يعيشون في حالة من عدم الاستقرار خاصة اولئك الاشخاص الغير مهينين للتعامل مع مثل هذه الظروف ، الامر الذي يساهم في شعور الطالب بالتقصير في تقديم المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون ،ويؤدي هذا الاحساس بالعجز مع استنفاد الجهد الى حالة من الإنهاك و الاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي

وبخصوص الاحتراق النفسي لدى الطلاب، فتقول بريجيتا شنايدر كنييل، عالمة النفس والأستاذة في جامعة فريبورغ وفي المعهد المهني العالي للرياضة في ماغليينغ في كانتون برن، بأنها كثيرا ما

سمعت عنه، ولفتت إلى أن ضحايا الاحتراق النفسي، هم من الأشخاص الذين يبذلون قصارى جهدهم ولديهم شعور متميز بالمسؤولية ويطالبون أنفسهم والمحيطين بهم بالكثير، لكن "لا يلبث هذا المخزون العاطفي أن يتضاءل تدريجياً، وتأخذ الحالة النفسية والجسدية بالتدهور، حتى ينضب معينها ويصاب صاحبها بالإحباط والعجز الكامل، ويفقد الشعور بمُتعة الحياة، فيعزف عن النوم وينحدر من سلبية إلى أخرى."

وضربت سنا يدر كنيلا مثالا لأحد المدراء، الذين باشرت على علاجهم، وبرأيها أن كل صاحب عمل يتمنى أمثاله وأنه "على استعداد لأن يُشغله عنده حيث يريد ومتى يريد، سواء في الليل أو في النهار، وكان هو أيضا يتصور ذلك، غير أن عائلته انتابها شعور منذ زمن بأن الأمور لا تسير على ما يرام، لكنه من جانبه، لم يكن على استعداد لقبول هكذا حقيقة."

وأضافت: "كان في اعتقاده أن كل شيء على ما يُرام، وأنه ما يزال يتمتع بحماس كبير، ثم فجأة إنهار، لدرجة أنه في منتصف أول جلسة تداعى مُسرعا خارج غرفة العيادة، فنقياً. لم يكن قادراً البتة على استئناف العمل، ولم يكن يستوعب كيف حصل له ذلك."

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

أما ما كبرايد (McBride) فيعرف الاحتراق النفسي بأنه: "استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل؛ بسبب الضغط الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي. (آل مشرف، 2002).

ويعرف (عسكر وآخرون) بأنه: التغيرات السلبية في الاتجاهات بالسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل، ومن أهم مظاهره أداء العمل بطريقة روتينية ومقاومة التغيير ونقص الدافعية وفقدان الابتكار (نجي، 1999).

وبالتالي قد تكون هذه العوامل المشار إليها سابقا مجتمعة سببا رئيسيا في إصابة الطالب الجامعي بحالة من الإنهاك والإجهاد الانفعالي والبدني، نتيجة التعرض المستمر لتلك الضغوط العالية أو الاحتراق النفسي، وفي ظل غياب الدراسات التي تناولت متغير الاحتراق النفسي لدى فئة غير فئة العاملين، وهم الطلبة الجامعيون، ظهرت الحاجة إلى القيام بالدراسة الحالية.

انطلاقا مما سبق تتحدد مشكلة هذه الدراسة في البحث في درجة الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط وكذا فيما اذا كانت هناك فروق في درجات الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي تعزى لمتغير الجنس ، و التخصص. ومنه جاءت فرضيات الدراسة كما يلي:

## 2. فرضيات الدراسة :

- درجة الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط منخفضة.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط تعزى لمتغير التخصص.

## 3. اهداف الدراسة :

- تمثلت اهداف الدراسة الحالية في ما يلي :
- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط.
- الكشف عن الفروق ان وجدت بين افراد عينة الدراسة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للمتغير (الجنس).
- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط التي تعزى للمتغير (التخصص).

## 4. أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في انها تسلط الضوء على موضوع هام جدا وهو موضوع الاحتراق النفسي لدى عينة من الطلبة الجامعيين بقسم علم النفس وعلوم التربية .
- هذه الدراسة في تساهم في إيجاد حلول للقائمين على شؤون الطلبة للمشاكل التي تتعلق بالجانب الدراسي ويرجع بالدرجة الأولى للاحتراق النفسي الذي يعانيه الطلبة في صمت.

## 5. الدراسات السابقة:

أ. دراسة الشعبي، عبده (2003) هدفت إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي عند الطلبة العرب الوافدين في جامعة مؤتة ومدى ارتباطه بالتخصص الأكاديمي، والجنس، وقد تكونت عينة الدراسة من (309) طالباً وطالبة، وقد أشارت النتائج إلى :

- أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة العرب الوافدين في جامعة مؤتة كانت متدنية.
  - عدم وجود أثر للتخصص الأكاديمي في مستوى الاحتراق.
  - وجود أثر للجنس على بعد الإجهاد الانفعالي لدرجة الاحتراق النفسي لصالح الإناث.
  - عدم وجود أثر للتفاعل بين الجنس والتخصص الأكاديمي على درجة الاحتراق النفسي.
- ب. دراسة عمر محمد الخرابشة (2005) هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي عند الطلبة الجامعيين في الجامعات الحكومية والخاصة والقاطنين في المنازل الداخلية وعلاقة ذلك بكل من الجنس والمستوى الدراسي والتخصص والتحصيل الدراسي، تكونت عينة الدراسة من (329) طالباً وطالبة تم اختيارهم من (17) سكناً داخلياً، طبق عليهم مقياس الاحتراق النفسي المعد من قبل ماسلاك (Maslach) والمقنن للبيئة الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي:
- ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية ، وذلك ضمن الأبعاد الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) وذلك بدلالة واضحة إحصائياً.
  - هناك اختلافات واضحة دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس، حيث تبين أن هناك ارتفاعاً في مستوى الاحتراق النفسي عند الذكور في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر مقارنة بالإناث اللواتي حصلن على درجات مرتفعة في بعد نقص الشعور بالإنجاز.
  - عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير التخصص الأكاديمي.

- هناك فروق واضحة دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير المعدل التراكمي في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وذلك عند الطلبة ذوي المعدلات المتدنية، أما في مجال نقص الشعور بالإنجاز فإن الفروق لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية.
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير المستوى الدراسي.
- هناك أثر للتفاعل بين متغيري: الجنس والتحصيل الدراسي في مجال الإجهاد الانفعالي، وتفاعل بين المستوى الدراسي والتحصيل في مجال تبلد المشاعر، وتفاعل بين الجنس والتحصيل في مجال نقص الشعور بالإنجاز. الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، المنازل الداخلية.
- ج. دراسة نبيلة باوية (2012) : بعنوان مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي "هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي وتكونت العينة من 170 طالب وطالبة بجامعة قاصدي مرباح بورقلة والتي توصلت نتائج الدراسة الى:
- أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي مرتفع.
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص.
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.
- د. دراسة زينب محمود شقير (1997) تحت عنوان تقدير طالبات الجامعة للضغوط النفسية والاحتراق النفسي : طبقت الدراسة على عينة تتكون من (300) طالبة من المستويات الثاني والثالث والرابع بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، توصلت الدراسة إلى:
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة ودالة بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي،
- وجود فروق دالة إحصائيا بين تقدير الطالبات للضغوط النفسية والاحتراق النفسي تعزى إلى متغير الإقامة (داخلي- خارجية).

#### 6. التعقيب على الدراسات السابقة :

يتضح من الدراسات السابقة أهمية موضوع الدراسة ، حيث الاحتراق النفسي موضع اهتمام العديد من الدراسات ،كما يتضح من العرض السابق للدراسات المرتبطة باختلاف عيناتها باختلاف اهدافها ، نلاحظ ما يلي :

- أن بعض الدراسات اهتمت من حيث الموضوع بمشكلات الطلاب والشباب في المرحلة الجامعية.
- -أن معظمها استخدم المنهج الوصفي التحليلي-أن الأساليب الإحصائية المستخدمة كانت التكرارات والنسب المئوية لإجابات الطلبة كوسيلة إحصائية للتعرف على شيوع هذه المشكلات . وسوف يأخذ

الباحثان ذلك بعين الاعتبار عند إجراء البحث سواء كان ذلك عند إعداد البحث، أو عند استخدام المنهج، أو عند اختيار العينة، أو عند اختيار الأساليب مشكلات طلبة جامعة عمار تليجي الاغواط وجهة نظر الطلبة 100 الإحصائية وسوف تتميز هذه الدراسة بتعدد أساليبها الإحصائية، وتعدد أهدافها، واقتراحها بعض المقترحات لحل مشكلات.

- تم الاستفادة من هذه الدراسات في بناء أداة الدراسة واختيار العينة وفي تفسير النتائج.

#### 7. تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

- أ. **الاحتراق النفسي إجرائيا:** هو مرحلة لاستنزاف و الاستنفاد الانفعالي و العاطفي التي يصل اليها الطالب الجامعي نتيجة اعباء الدراسة المعبر عنها بالشعور بالتعب والاستهلاك وعدم وجود دافع ويشعر بان ما يقدمه غير مهم او غير مرغوب فيه وتبلد المشاعر و الانهاك الانفعالي. وهي الدرجة التي يحصل عليها الطالب في الإجابة على الاستبيان المعد لهذه الدراسة.
- ب. **الطالب الجامعي إجرائيا:** هو شخص يتابع دروسا في الجامعة بجامعة عمار تليجي بالأغواط أو أحد فروعها أو مؤسسة تعليمية مكافئة لها. في الغالب يكون هذا الشخص قد انتهى من الدراسة في أطوار سابقة يكون مستواها التعليمية أدنى من المستوى الجامعية. ويسعى الطالب في الحصول على إحدى الشهادات الجامعية مثل : الليسانس - الماستر - الدكتوراه ...إلخ.

# الفصل الثاني الاحتراق النفسي

## 1) مفهوم الاحتراق النفسي:

## تعريف الاحتراق النفسي:

يُعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة التي برزت في أوائل السبعينيات، ويُعد العالم "Freudenberger.H" هيربرت فرويدنبرجر " أول من استخدمه، وقبل الإشارة إلى مفهوم الاحتراق واصطلاحاته، يستوجب علينا الإشارة إلى المفهوم اللغوي للاحتراق.

-لغة : يُعرف الفعل "يحترق" ب: "يفشل وينهار أو يصبح منهكا نتيجة العمل الزائد على الطاقة المقدره". (علي عسكر A ، ص 105 ، 2005).

فهو يشير إلى وصول الفرد لحالة من الضعف والتعب الشديد؛ حيث يصبح غير قادر على مواصلة العمل، وعدم تحمل ما يمر به من مواقف وأحداث تفوق قدرته الخاصة.

-اصطلاحا: بالرغم من تعدد تعريفات مفهوم الاحتراق النفسي، لكن على العموم هناك إنفاق على معناه وخصائصه، وفيما يلي بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي.

\*تعريف تايلر "Taylor": «الاحتراق النفسي عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط».

\*تعريف كيرياكو "Kyriqcou": « بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة. (أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص 13).

\*تعريف "ديلي وكيرياكو" "Daley & Kyriqcou" : « الاحتراق النفسي هو ردود الفعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد وتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها».

\*تعريف "ماسلاش" "Ma slash": « بأنه حالة نفسية تتميز بمجموعة من الأعراض النفسية المتمثلة بالإرهاك الانفعالي وعدم الاستقرار وأيضا بالاتجاهات السلبية نحو العمل وقلة الإنجاز الشخصي».

(Brouwer sa Tomic, 1999, P234-235)

\*تعريف "علي عسكر": « يشير إلى أن الاحتراق النفسي هو 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، الكآبة والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات». (علي عسكر B، 1998، ص 102).

من خلال ما سبق نصل إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي هي ناتج عن جملة من الضغوط المهنية والعوامل السلبية التي تضغط على الفرد باستمرار، مما يتسبب في وصوله إلى حالة من التعب والإجهاد الانفعالي وفقدان الاهتمام والشعور بالعجز، مما يتسبب في تكوين اتجاهات سلبية نحو الذات والمحيطين به بالمناخ المهني مما يفقد الرغبة في الإنجاز وأداء عمله بطريقة إيجابية.

## 2) بعض المفاهيم ذات العلاقة بالاحتراق النفسي:

تتميز ظاهرة الاحتراق النفسي بمجموعة من الأعراض التي يستدل من خلالها على حدوث الاحتراق النفسي، وتُعد بمثابة مميزات تميزها عن غيرها من الظواهر النفسية القريبة منها، والتي ستقوم بالتفرقة بينها وبين الاحتراق النفسي فما يلي:

### 1-2 الاحتراق النفسي والضغط النفسي: الاحتراق النفسي والضغط النفسي كلاهما يعبر عن حالة

من الإجهاد والإنهاك النفسي والبدني، وقد عرّفه "شلي وتايلور Taylor & Chelly" هو خبرة انفعالية سلبية يتوافق ظهوره مع حدوث تغيرات بيو كيميائية وفيزيولوجية معرفية وسلوكية يمكن التنبؤ بها، ويمكن أن تؤدي إلى تغيير الحدث الضاغط أو التكيف مع آثاره.

(شيلي تايلور، 2008، ص 343).

من خلال هذا التعريف نصل إلى أن الضغط عبارة عن ظاهرة قد تكون داخلية أو خارجية يعبر عنها سلوكيا، وإذا طال حدوثها قد تستنزف طاقة هائلة من الفرد تؤدي إلى تغير الحدث الضغط أو تكيف معه، أما الاحتراق النفسي فهو ظاهرة طويلة الأمد يرتبط حدوثها بالضغوط النفسية باعتبارها أحد مصادره، وبهذا نصل إلى أن الضغط النفسي هو أحد مسببات الاحتراق النفسي إلى جانب عوامل أخرى تساهم في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي.

### 2-2 الاحتراق النفسي والإجهاد النفسي: يُصاب الفرد بالإجهاد نتيجة لتعرضه لمواقف تمتاز

بالشدة والقوة، وهذه المواقف ضاغطة تمارس ضغوطا على الفرد وتدفعه للقيام بأعمال تفوق قدرته ؛ مما يتسبب في إصابته بحالة من عبء انفعالي زائد يؤدي به إلى حالة من الإنهاك البدني والنفسي، وبذلك فهو قريب من الإجهاد الانفعالي الذي يمثل إحدى أبعاد الاحتراق النفسي، وقد يمثل عرضا من أعراضه.

3-2 الاحتراق النفسي والقلق: إن القلق حسب (Sel Lamy) هو إحساس شاق، توعك عميق يتصف بانطباع مبهم بخطر غامض قريب الوقوع ، واتجاهه نبقى غير قادرين ومكتوفي الأيدي، و في أكثر الحالات تصاحبه تغيرات فيزيولوجية تشابه التي نلاحظها في حالات الصدمات العاطفية مثل خفقان القلب، العرق الشديد، اضطرابات الرؤية. (Norben Sel Lamy, 1996, P71).

من خلال ما سبق فالقلق هو عبارة عن انفعال يتميز بحالة من التوجس والترقب، وإن استمرت هذه الحالة ينتج عنها جملة من الأعراض الفسيولوجية والجسمية، وقد تزيد حدة القلق إلى أن تصل إلى مستويات عالية فتتحول إلى حالة من الاحتراق النفسي.

### 3) مصادر الاحتراق النفسي:

من المعروف ان المواقف الضاغطة و الخوف و التهديد و الاحباط تعد مصدرا من مصادر الاحتراق النفسي ومن اهم تلك المصادر :

#### 1) اعباء العمل الزائدة عن الحد OVERLOAD.

لقد استخدم علماء النفس مصطلح (OVERLOAD) اي تحميل الفرد اعباء اكثر من طاقته للتعبير عن تلك الحالة ،فقد اشار على حمدان (2002)الى نمطين ينطبقان على هذه الحالة وهما:

أ- **العبء الكمي** : وهو العبء المتعلق بكم الاعمال المطلوبة من الفرد ، وهو حالة يكون فيها الفرد متقلا بالأعمال الضخمة المطلوبة منه في اوقات العمل المسموح بها ، ومن الواضح ان ذلك يمثل مصدرا مهما من مصادر الضغوط النفسية التي تتسبب في حدوث الاحتراق النفسي ، وقد اشار الباحثون الى ان هذا المصدر من الضغوط النفسية يرتبط بشكل كبير بالأمراض المتعلقة بالاحتراق النفسي . (سلمان الوالي ، 1995 ، ص18 )

ب- **العبء الكيفي** : وهو الذي يحدث كنتيجة للصعوبة التي يعانيتها الافراد عن القيام بمهام عملهم ،وهو لا يتضمن حجم العمل المطلوب ،ولكنه يتضمن الصعوبة الشديدة لأداء هذا العمل ،فاذا لم يكن لدي الفرد مقدرة كافية او كفاءة على اداء العمل ، فان ذلك يمثل بالنسبة له مصدرا للضغوط النفسية ،

حتى ان هؤلاء الافراد الذين لديهم قدرات وكفاءات عالية يمكنهم ان يجدوا انفسهم في بعض الاحيان في حالة لا يستطيعون فيها مواجهة المطالب المختلفة لأعمالهم .

و العباء الكيفي هو ما يعرف بزيادة العمل **OVERLOAD** يتمثل في عدد من العوامل ، مثل عدم وجود وقت كاف لإنجاز متطلبات العمل ،وزيادة المسؤولية ،وعدم دعم او مساندة اجتماعية ،و التوقعات العالية غير الواقعية من جانب الفرد سواء فيما يتوقعه من مردود في عمله او نوعية السلوك الصادر من زملائه وغالبا ما تؤدي زيادة العمل هذه الى مشكلات بدنية ونفسية والتي تؤثر سلبا على الاداء ، كما ان زيادة الحمل الوظيفي تفقد الفرد توازنه .

## 2) الضغوط المرتبطة بالدور ( rôle related ) :

يمثل دور الفرد في مجال العمل مصدرا من مصادر الضغوط النفسية ، حيث يوجد هنا جانبان لدور الفرد يجعلانه مصدرا لمتل هذه الضغوط هما :

أ- **غموض الدور** : ينشأ غموض الدور عندما يكون دور العمل الذي يقوم به الفرد اي مدى فهم الفرد لعمله ومسؤوليته تجاه هذا العمل وما يتوقعه الاخرون منه " ليس له ، او عندما يكون صعب الفهم ،كما ينشأ غموض الدور كذلك عندما يكون الفرد غير متأكد تماما من المهمة الموكلة اليه ، ويتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد ،وفي الغالب يحمل الكثير من العاملين درجة من الغموض في حالات مثل : بداية استلام عمل جديد ،و الترقية ،والنقل ، ومسؤولية الإشراف لأول مرة ،وإعادة التنظيم في المؤسسة ،وتريط غموض الدور بانخفاض الرضا الوظيفي وتكرار الرغبة في التعبير عن ترك العمل وتوتر مكان العمل ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس . (سلمان الوالي ، 1995 ،ص18)

ب- **صراع الدور** :ينشأ صراع الدور عندما يكون هناك تباين بين مطالب العمل ومعايير شخصية او قيمية ، كما ينشأ هذا الصراع عندما تكون انماط السلوك المحددة كمطالب العمل على النحو مضاد او معاكس لأخلاقيات الفرد او قيمه ، ومن ثم يقع تحت وطأة الضغوط النفسية ، وصراع الدور يحدث عندما يكون هناك اكثر من مطلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للأخر مثل التعارض بين الدور الوظيفي للمعلمة مع مسؤولياتها الاسرية . (مرجع سابق ،ص20)

**3)تقييم الاداء :** يمثل تقييم الاداء مصدرا مهما من مصادر الضغوط النفسية التي تؤدي بدورها الى الاحتراق النفسي للعديد من الافراد وقليل من الناس هم الذين يفضلون ان يتم تقييمهم بواسطة الاشخاص الاخرين ،لان ذلك يعد بمثابة اختيار لمدى كفاءة الفرد بالمقارنة بكفاءة الاخرين والتقييم السيئ وغير الموضوعي يمكن ان يكون له تأثير في مستقبل الفرد فرما يؤدي الى طرد الفرد او فقدان وظيفته ،لذا تقييم الاداء يعد مصدر للضغوط النفسية الشديدة . (سلمان الوالي،1995،ص21)

**4)التغيير:** ان اي تغيير يحدث في حياة الفرد اعادة توافق فحياة الفرد كلها عبارة عن سلسلة من الاحداث الملاحقة المتغيرة فقد اشار فيلدمان (FELDMAN 1987) الى ان الافراد الذين ينظرون للتغيير على انه امر مثير و يدعوونه نوعا من التحدي، هم افراد اقل قابلية للتأثير بالضغوط النفسية ، في حين ان الافراد الذين ينظرون الى التغيير على انه نوع من التهديد ويعدونه امرا مثيرا للربح ، فهم من المحتمل ان يتعرضوا لضغوط شديدة ، لذلك من هذا المنطق فان نظرة الفرد للتغيير تجعله يدركه او يتفاعل معه ، وليس التغيير نفسه مما يجعله مصدرا من مصادر الضغوط النفسية .

#### 5) مشكلات التطوير المهني :

ينشا هذا النوع من الضغوط عندما يفشل الفرد ان يسبق غيره في الوصول الى النمو في عمله ، وفي هذه الحالة فان طموح الفرد المهني لن يكون مرضيا او مشبعا مما يعرضه للإحباط الشديد. وبالعكس فان ترقية الفرد لوظيفة اكبر من امكاناته يمكن ايضا ان تجعله يشعر بالضغوط، فمثلا عندما يرقى شخص ما في وظيفة هو غير كفي لها لأنها اعلى من امكاناتها ، فان هذا الشخص لن يستطيع مواجهة المسؤوليات التي تفرضها عليه هذه الوظيفة الجديدة ، ومن ثم الخوف من الفشل يمكن ان يسبب ضغطا نفسيا شديدا للفرد . (علي عسكر، 2000، ص ص96-97)

#### 4)أسباب الاحتراق النفسي:

يصف **جمعة يوسف " 2006 "** أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل وما تنتجه 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:

1) عبء العمل الزائد.

2) المهام البيروقراطية المتزايدة.

3) الأعمال الكتابية.

4) التواصل الضئيل والمردود الضعيف.

5) نقص المكافآت وغياب الدعم. (نشوة كرم عمار أبو بكر دردير، 2007 ، ص 21)

إضافة إلى الأسباب التي ذكرها "سيد يوسف جمعة" هناك أسباب أخرى متعلقة بالفرد وشخصيته وسماته وخصائصه.

-**الشخصية:** ويعرفها "عمار كشرود" في معجمه ": بأنها تشير إلى الخصائص والسمات التي

تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص. (عمار الطيب كشرود، 1994 ، ص 260)

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية:

-**نمط (أ):** أكثر قابلية للضغط، يجب أن ينجز أكبر قدر من الأعمال في أقصر مدة ممكنه

ولديه مبالغة في طموحاته ويحب سباق الزمن.

-**نمط (ب):** عكس النمط(أ) لديه ثقة وهدوء، ويأخذ الأمور ببساطة.

-**الجنس:** يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من خصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط

العمل، ولاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا.

(عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان، 1998، ص 257)

#### الحالة النفسية والبدنية:

لها دور في وجود الضغوط المهنية كعامل استعداد، وتهدياً للإصابة النفسية والعقلية، وكذا الأمراض

المزمنة سيكوسوماتيك. (عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان، 1998 ، ص 229)

كما يوجد بغض الاسباب التي يمكن ان تساهم في حدوث الاحتراق النفسي ومنها :

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة .
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل
- الشعور بالعزلة في العمل ،وضعف العلاقات المهنية .
- الرتابة و الملل في العمل .
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل .
- الخصائص الشخصية للفرد . (جمعة سيد يوسف ،2006،ص40)

من كل ما سبق نفهم أن الاحتراق النفسي ينشأ عن تفاعل جملة من الأسباب تتحد لتسهم في حدوثه.

### 5) أعراض الاحتراق النفسي:

يقدم " سيد ولاين" «Cedoline1982» تقديمًا شاملاً لأعراض الاحتراق النفسي، مشيراً إلى أنه من النادر أن تجد شخصاً خالياً من أي من هذه الأعراض والتي أهمها:

\* **الأعراض الجسمية** : تتمثل في الإجهاد و الاستنزاف، وتشنج العضلات والآلام البدنية وابتعاد الفرد عن الآخرين، وارتفاع ضغط الدم، وتناول الأدوية والكحول وأمراض القلب والصحة العقلية.

\* **الأعراض العقلية** " المعرفية" : تتمثل بضعف مهارات صنع القرار وعيوب في معالجة المعلومات ومشكلات " مخاطر" الوقت، والتفكير المفرط بالعمل.

\* **الأعراض الاجتماعية** : فيها زواج الوظيفة؛ أي إعطاء الموظف وقته كاملاً لعمله على حساب نفسه وبدنه، وأيضاً الانسحاب الاجتماعي والسخرية والتذمر والفاعلية المنخفضة والدعابة الساخرة وتفريغ الضغط في البيت وأيضاً الارتباطات المنفرة والعزلة الاجتماعية.

\* **الأعراض النفس - عاطفية** : تتمثل في التبرير أو الإنكار والغضب والاكتئاب جنون العظمة واللامبالاة " اللإنسانية " و"انقاص الذات " الاستخفاف بها " والاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير .

\* **الأعراض الروحية** : عندما يصل الاحتراق النفسي لمراحله النهائية فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريباً وتصبح أعراض الضغط الجسدية منظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية .

(أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007 ، ص 17 )  
وعن أعراض الاحتراق النفسي تؤكد إحدى الدراسات بأنه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة مؤشرات أو أعراض بارزة وهي :

- شعور الفرد بالإنهاك الجسدي و النفسي مما يؤدي الى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية او المعنوية وضعف الحيوية و النشاط وبالتالي الى فقدان الشعور بتقدير الذات.  
- الاتجاه السلبي نحو العمل و الفئة التي يقدم لها الخدمة ( طلاب، مرضى مسترشدين ) وفقدان الدافعية نحو العمل.

- النظرة السلبية للذات و الاحساس باليأس و العجز و الفشل .

إن معظم أعراض الاحتراق النفسي التي يمكن أن يتعرض لها الفرد، سواء كانت نفسية أم عضوية أم سلوكية أم إدراكية، فكلها تتفاعل مع بعضها البعض فتشكل عبئاً ثقيلاً؛ مما ينعكس سلباً على صحة الفرد وتجعله عرضة للإصابة بالأمراض الجسمية والنفسية، وتظهر المشكلات والأزمات في الحياة اليومية والأسرية، ويظهر الشعور بفقدان التعاطف والاتصال مع الآخرين مع ميل للعزلة عن الحياة الاجتماعية وغياب الشعور بالسعادة والمتعة في أداء وظيفته من هنا نصل إلى أن الاحتراق النفسي ظاهرة لها انعكاسات سلبية على حياة الفرد الداخلية والحياة الاجتماعية.

### 6) مستويات الاحتراق النفسي:

أشار سبانيول ( Spaniol 1979 ) إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاث مستويات هي:

1. **احتراق نفسي معتدل**: وينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط والتهيج.
  2. **احتراق نفسي متوسط**: ينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.
  3. **احتراق نفسي شديد**: ينتج عن أعراض جسمية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة، وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تُلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة .
- (منى محمد علي بدران، 1997 ، ص58 )

## 7) النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

## 1- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

\*المقاربة السلوكية: إن ظاهرة الاحتراق النفسي من منظور السلوكيين ورؤية ماسلاش تتطلب منا أن نبحث في الأسباب الخاصة بالمحيط المهني "من حيث الصراعات وكثرة المهام"، وليس في الصفات الفردية وأشكال استجابات الفرد للضغوط المختلفة. (Benatia Yacine, 2008, P. 89)

وفقا للنظرية السلوكية فإن الأفراد يكونون أسوياء إذا أحسنوا التعلم بطرائق إيجابية، أما إذا أصابهم الاضطراب، فهذا عائد إلى تعلمهم عادات سيئة لم تمكنهم من التوافق، ويمكن علاجها عن طريق إطفاء السلوك السيئ وتعزيز السلوك السوي ، وتعويدته على الشرط كرد فعل سوي وسريع وبعد اكتسابه ذلك يعدل السلوك ، يقول إيريك في هذا السياق "بالنسبة لنا في الطب النفسي العرض هو المرض، كل الأعراض استجابات انفعالية ناتجة عن إشرط غير ملائم.

(بدره معتصم ميموني، 2001 ، ص33)

وبناءً على ما سبق فإن ظاهرة الاحتراق النفسي تحدث كنتيجة للتعلم الخاطئ لعادات وأساليب تواصل داخل المناخ المهني؛ مما ينتج عنه ضغوطا نفسية تؤثر على توافق وتكيف الفرد داخل العمل، مما يتسبب في استجابات وردود أفعال سلبية تنتج عنها إصابات بمستويات متفاوتة من الاحتراق النفسي تزيد بتزايد المواقف الضاغطة تصل إلى حد عدم التمكن من إيجاد حلول إيجابية للتكيف معها.

\*المقاربة المعرفية: لقد وسَّع علم النفس المعرفي مجال تفسير السلوكيات وطورها من خلال دراسات تناولت سيرورات عقلية الأكثر استعمالا شعوريا أو لا شعوريا التي تُؤمن للفرد التكيف مع المحفزات الداخلية والخارجية. (Benatia Yacine, 2008, P80).

اعتبر المعرفيون أن المصدر المحدد لسلوك الإنسان هو مصدر داخلي عكس ما يراه السلوكيون، وتفسير ذلك أن الإنسان عندما يكون في موقف ما فإنه سوف يفكر في هذا الموقف ويسعى إلى الاستجابة لأجل الوصول إلى أهدافه التي حددها، وبالتالي يستطيع الفرد إدراك الموقف إدراكاً إيجابياً، وهذا يؤدي إلى الرضا، ورفع المعنويات والتكيف الإيجابي مع الموقف، أما إذا تم إدراك هذا الموقف بشكل سلبي فالنتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي يؤدي إلى ظهور أعراض الاحتراق النفسي.

(يوسف حرب محمد عودة، 1998 ، ص 27).

من هذا المنطلق نصل إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي تنتج عن الأفكار السلبية التي ينجم عنها حلول سلبية في التكيف مع المواقف الضاغطة التي يفرزها المناخ المهني.

\*المقاربة الفيزيولوجية: حسب النظرة الفيزيولوجية فإن عجز الفرد عن التعامل السوي مع الضغوط في المواقف ذاتها يؤدي إلى تطورها إلى أن تصبح متلازمة الإجهاد النفسي والجسدي حسب المراحل التالية: مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، مرحلة الاستنزاف. (علي عسكر، 1998، ص 35)

وبالتالي فإن تزايد وتكرار هذه الأعراض وزيادة شدتها يساهم في إضعاف قدرة الفرد واستنفاد طاقته؛ مما يجعله مجهد ومستنزف، وهذه الأعراض ينتج عنها إصابة الفرد بأعراض فيزيولوجية وعضوية، قد تمثل ظاهرة الاحتراق النفسي.

\* المقاربة النفس ديناميكية: حسب دراسات كل من "شنيفيلد وميلارد" "Sheffield & Miller" إن الاحتراق النفسي يكون جراء خسارة الأطباء لمرضاهم، وذلك بناءً على دراسة أجريت على الأطباء من خلال مقارنة نطاق التركيز؛ حيث وُجدت لديهم أعراض الصراع من أجل البقاء، فحسب العلماء أن الأطباء يملكون الإحساس بالعيش من أجل إنقاذ حياة مرضاهم أو فقدان أحدهم وذلك يؤدي بهم إلى المعاناة والألم النفسي حسب "ماشفيون" "Mach avoiné"؛ إضافة إلى أن تراكم خبرات مواجهة الموت يؤدي إلى تلاشي القدرة على التصور الإيجابي للأمور، وعليه تحدث كل التوقعات لحسابه ضد الصدمات أو الاضطرابات الخطيرة وصولاً إلى الان.

هيار أو الاحتراق، وعليه فإن مفهوم تراكم الصدمات تعكس كل ما يعاني منه الطبيب في تحديد نوع المرض؛ أين يكون هناك تقابل مع الموت، وأيضاً فقدان المريض للصبر يبدو كأنه فقدان للذات.

(Yacine Benatia, 2008, 93)

## 2-النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

\*نموذج العلاقات البنائية : يوضح هذا النموذج العلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي؛ بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد وكذا إحساسه بتبليد المشاعر هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق النفسي، والتي صُنفت إلى استراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة، وهذا يوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي؛ بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعها، وبين

الاحتراق النفسي، وكذلك بين أبعاد الاحتراق النفسي ببعديه تبدل المشاعر والإجهاد الانفعالي، وبين البعد الثالث للاحتراق، والذي يدل ارتفاعه على انخفاض الاحتراق النفسي؛ بينما يدل انخفاضه على ارتفاع

الاحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي. (نشوة كرم عمار أبو بكر، 2007 ص 43).

\*نموذج شفاف وآخرون للاحتراق النفسي: (1986) يشير هذا النموذج إلى المصادر

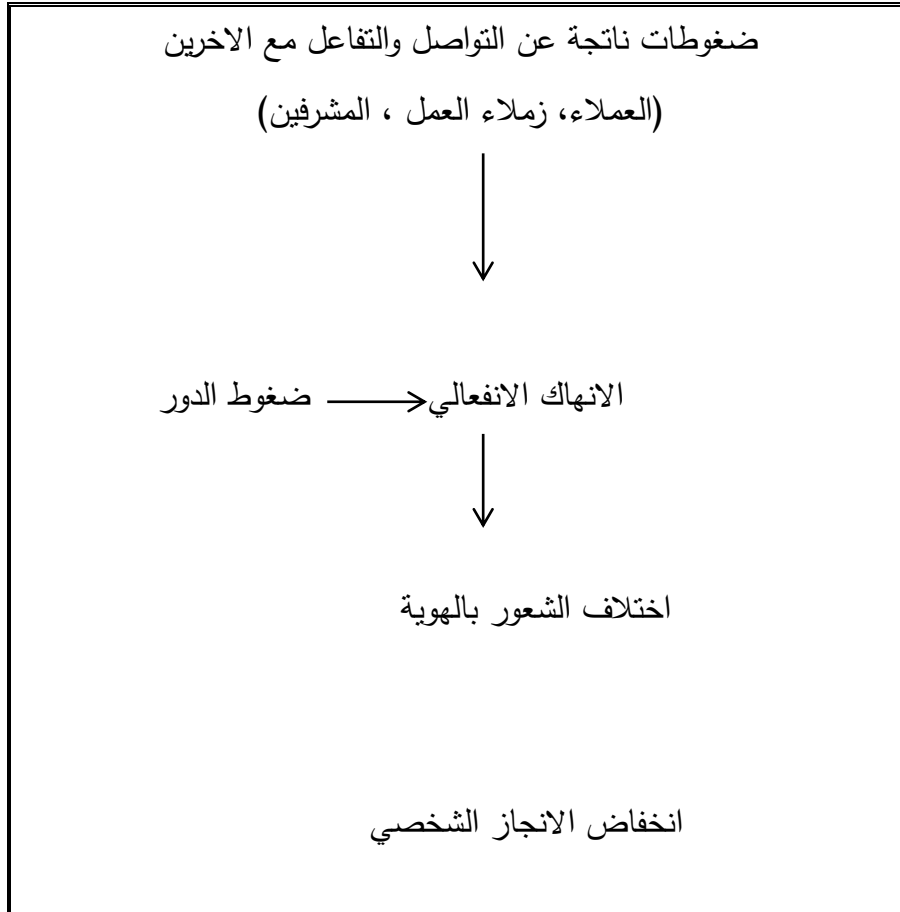
والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي، وذلك كما هو موضح في الشكل التخطيطي التالي:

مصادر	
عوامل خاصة	عوامل ومتغيرات شخصية
- صراع الدور. - غموض الدور. - عدم المشاركة في القرار. - تأييد اجتماعي رديء	- الجنس - السن - سنوات الخبرة. - المستوى التعليمي. - التوقعات المهنية
مظاهره (الأبعاد)	المصاحبات السلوكية
1. استنزاف انفعالي. 2. فقدان الهوية الشخصية. 3. نقص في الإنجاز الشخصي	- ترك المهنة. - زيادة معدل الغيابات. - التعب لأقل مجهود

جدول رقم (01): يوضح مصادر الاحتراق النفسي وأبعاده ومظاهره

(نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، 2007/2008، ص 46).

\*نموذج ليتر و ماسلاش (Lettre & Ma slash): قُدِّم هذا النموذج لأول مرة عام (1988)، وأجريت عليه بعض التعديلات والتطويرات عامي ( 1991 ) و ( 1993 )، ويفترض هذا النموذج أن الإنهاك الانفعالي هو المكون المحوري في عملية الاحتراق النفسي مع تأكيده على أن الإنهاك الانفعالي يتطور أولاً في هذه العملية، وليس في المرحلة الأخيرة للاحتراق النفسي، ويوضح ذلك:



الشكل رقم ( 01 ): نموذج ليتر و ماسلاش للاحتراق النفسي

(الحسين عبد المنعم، أسامة محمد الغريب، 2015 ، ص 29)

كما هو موضح في الشكل أعلاه؛ فالضغوط التي تنشأ بسبب التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم في مجال العمل، وكذلك تلك التي تنشأ من متطلبات الدور الذي يمارسه العامل، وتؤدي إلى الإنهاك الانفعالي، وهذا الاستنزاف يقلل من تماسك الشخصية إلى اختلالها، وهو ما يجعل الفرد غير قادر على مجابهة مشاعر الإنهاك الانفعالي هذه أو إدارتها بشكل جيد؛ فاختلال الهوية هو من الأساس استجابة مجابهة سلبية تحدث عندما تفشل وسائل المجابهة الأخرى "مثل تغيير أو تخفيض متطلبات العمل في

مواجهة ما يتعرض له الفرد من ضغوط، ويحدث هذا الاختلال يبدأ الفرد في افتقاد مشاعر الإنجاز في عمله لأن هذا الاختلال يخفض كثيرا من أهداف الفرد وقيمة المهنة (المتعلقة بعمله). من خلال ما سبق يتبين وجود أوجه كثيرة للتشابه بين كل من الإنهاك الانفعالي واضطرابات الهوية من خلال ارتباطهم جوهريا بصراعات الدور؛ غير أن هذه الأخيرة لا تكون قوية وجوهرية إلا عندما يكون الإنجاز الشخصي منخفضا . (الحسين عبد المنعم، أسامة محمد الغريب، 2015 ، ص29 )

### 8) اهم مقاييس الاحتراق النفسي :

#### أ- مقياس الاحتراق النفسي فرويدنبرجر BURMOUT QUESTIONNAIRE :

ويهدف الى قياس مستوى الاحتراق النفسي ويتكون من (18) عبارة يتم الاجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق الى الانطباق التام ،وذلك على متصل يتراوح من صفر (0) الى خمسة (5) وتشير الدرجة التي يتحصل عليها الفرد الى مستوى الاحتراق النفسي ويقسم الافراد كالتالي :

- صفر ← 25.....ان الفرد بحالة جيدة .
- 26 ← 35.....بداية الاحساس بالضغوط .
- 36 ← 50.....الاصابة بالاحتراق .
- 51 ← 65.....الفرد محترق نفسيا .
- 65 ← فأكثر.....وضع الخطر .

امثلة على عبارات المقياس :

- ✓ هل تتعب بسهولة ؟
- ✓ هل تعمل بجد ولكن انجازك منخفض ؟
- ✓ هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب ؟
- ✓ هل اصبحت اكثر عصبية ؟

(Freudenberger.H. 1981 : P18)

مقياس ماسلاش Bourmont Inventorie Mas Lach :اعدت ماسلاش و سوزان جاكسون هذا

المقياس عام (1981م) ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية :

1. اجهاد انفعالي .
2. تيلد المشاعر .
3. نقص الانجاز الشخصي .

وهو يتمتع بخصائص سيكو مترية جيدة ،كما انه يصلح لأغراض التشخيص و البحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات ، وترجم ال العديد من اللغات كالإسبانية و العربية ، فقد ترجمه الى العربية زيد البال في 2000 م ونصر يوسف 1991 م وفاروق عثمان 2001 م .

(اسامة بطانية والمعتصم بالله الجورانية 2004 ، ص ص75-76).

يتكون المقياس من (22) عبارة يجاب عنها من خلال بعدين الاول : بعد التكرار ويعني عدد مرات تكرار احساس الفرد بالشعور الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها وذلك على متصل من (1) الى (6) و البعد الثاني بعد الشدة ويعني درجة قوة شدة الاحساس يجاب عنها من خلال متصل من (1) الى (7) ويعتبر الاحتراق النفسي منخفضا اذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الاول و الثاني ودرجة مرتفعة على البعد الثالث ويكون الاحتراق النفسي متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الابعاد الثلاثة بينما يكون الاحتراق النفسي مرتفعا اذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الاول و الثاني ومنخفضة على البعد الثالث .

#### أمثلة على عبارات المقياس:

- اشعر انني اعمل في هذه المهنة بإجهد كبير .
- حقيقة لا اهتم بما يحدث مع تلاميذي من مشاكل .
- ان العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي الى ضغوط شديدة .

(أسامة بطانية والمعتصم بالله الجورانية، 2004، ص ص75-76).

#### ب- مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين (Bourmont Sideman et Zager 1987) :

يتكون من (21) موزعة على (5) مستويات وتتوزع عبارات المقياس على اربعة مقاييس فرعية تقيس : عدم الرضا المهني ، وانخفاض المساندة الإدارية كما يدركها المعلم ، و الضغوط المهنية والاتجاه السلبي نحو التلاميذ وقد قام "عادل عبد الله بترجمته للعربية عام 1994 م .

(عادل عبد الله ، 1994، ص 54)

## (9) آليات تجنب الاحتراق النفسي :

- حسب المهتمة بتتبع ملامح شخصية العمال (Barbara Bramah باربرا ابراهيم) المحترقين نفسيا فإن اسلم الطرق لتجنب التعرض للاحتراق النفسي في محيط العمل هي :
1. عدم الانشغال الدائم بمهام العمل و الحرص على سرعة انجازها على حساب التفريط في الحياة الخاصة .
  2. تجنب ارضاء رؤساء العمل على حساب تعريض الذات للإيذاء و الاحساس بعدم الرضا .
  3. عدم التفريط في الحياة الخاصة وجعلها في الدرجة الثانية بعد الحياة المهنية بل يجب التوفيق بينهما مع الاهتمام بأوقات الراحة و الترويح عن النفس .
  4. وضع أولويات للعمل وعدم التسرع في اتخاذ القرارات بل الاعتماد على خطط مسبقة وفق برنامج زمني محدد .
- (عسكر علي، 2003، ص86)

## خلاصة الفصل:

ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل هو ان الاشخاص الذين يعانون الاحتراق النفسي يتميزون بتآكل مصادر طاقتهم والذي يترجم على شكل إنهاك انفعالي وتعب جسدي و الإشكال الذي يطرح ان هذه الوضعية لا تتعلق بحالات بسيطة وعابرة بل تكون مستدامة ، بحيث ان هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الاسترخاء . مما يترتب على ذلك مجموعة من المشاكل الشخصية التي تؤثر على صحتهم ومشاكل اخرى جماعية تؤثر على نوعية العمل.

الكتاب المبدئي

## الفصل الثالث

### إجراءات الدراسة الميدانية

## تمهيد:

ان أي دراسة ميدانية يعتمد نجاحها على كيفية التطرق الى موضوعها ونوعية الأسلوب المستعمل لمعالجة هذا الموضوع، لهذا نحاول في هذا الفصل ان نوضح المنهج المتبع في الدراسة، وكيفية اختيار العينة من مجتمع البحث، وهذا من خلال ترجمة المادة الخام الى ارقام تحمل دلالات تساعد على كشف مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

## (1) منهج الدراسة:

لا تخلو أي دراسة علمية من الاعتماد على منهج من اجل القيام بدراسة وفق قواعد واسس وموضوع دراستنا متمثل في مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار تليجي بالأغواط، وهذا ما يتحقق بالمنهج الوصفي المستخدم في هاته الدراسة، والذي يعرف بانه " اصطلاح عام يشير الى إجراءات تهدف الى توضيح وتصنيف عوامل السببية في ظهور معينة وتطورها، وكذلك أنماط العلاقة المتبادلة في داخل هذه الظواهر بينها وبين بعضها البعض وذلك بواسطة توضيح التشابهات والاختلافات التي تبينها الظواهر التي تعد من نواح مختلفة قابلة للمقارنة ".

(عاطف علي 2006، ص 123)

## (2) حدود الدراسة:

نحصر هذه الدراسة في إطار حدودها الزمنية والمكانية

أ. -الحدود الزمانية: تم اجراء الدراسة الميدانية وتطبيق أدوات القياس ابتداء من

2018/03/17 الى غاية 2018/03/21.

ب. -الحدود المكانية: أجريت هاته الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار

تليجي بالأغواط.

ج. الحدود البشرية: أجريت على عينة من طلبة من كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

**3)مجتمع عينة الدراسة:**

لقد تكونت عينة الدراسة من 100 طالب وطالبة مكونة من 50 طالب من تخصص علم النفس و 50 طالب من تخصص علوم التربية تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة فهي تعتبر من أسهل أنواع الاختيارات.

**أ)توزيع العينة حسب الجنس :**

الجدول رقم (02) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	ذكور	اناث
العدد	50	50
المجموع	100	

يتبين من خلال نتائج الجدول ان عدد الذكور يساوي عدد الاناث مما يعطي اكثر مصداقية لنتائج البحث.

**ب) توزيع العينة حسب التخصص:**

الجدول رقم (03) يبين توزيع افراد العينة حسب التخصص:

التخصص	علم النفس	علوم التربية
العدد	50	50
المجموع	100	

يتبين من خلال نتائج الجدول ان عدد التخصص متساويان مما يعطي اكثر مصداقية لنتائج البحث.

4) أداة الدراسة:

تم الاعتماد في داستنا على مقياس الاحتراق النفسي " للباحث " كريستينا ماسلاش" يحتوي على 21سؤال.

جدول رقم (04) يبين بدائل المقياس

نعم	احيانا	لا	البدائل
3	2	1	سلم التقرير

معيار تقدير الفقرات: تم الاعتماد على المعادلة التالية في الحكم على تقدير فقرات الاستبانة

كالتالي:  $(1.33=3/1+3)$  وهو طول الفئة

- المستوى الأول هو  $1.33+1=2.33$  [  $2.33-1$  ] مستوى ضعيف.

- المستوى الثاني هو  $1.33+2.33=3.66$  [  $3.66-2.33$  ] مستوى متوسط

- المستوي الثالث هو أكبر من أو يساوي  $3.67$  مستوى مرتفع

( عبد الكريم، 2017، ص165 )

5) الخصائص السيكومترية لأداة القياس:

أ. صدق الاتساق الداخلي: تم تطبيق استبيان الاحتراق النفسي على عينة استطلاعية حجمها 40 من مجتمع الدراسة، ثم قام بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من الفقرات مع بقية البنود، ومعاملات الارتباط لكل فقرة بالدرجة الكلية للاستبيان، وذلك كما في الجدول (05).

جدول رقم (05) معاملات الارتباط بين كل بند من بنود الاستبيان والمجموع الكلي له

الدرجة الكلية لاستبيان	البند	الدرجة الكلية لاستبيان	البند
,387*	12	,367*	1
,365*	13	,452**	2
,658**	14	,429**	3

,336*	15	,586**	4
,423**	16	,654**	5
,444**	17	-,342*	6
,642**	18	,361*	7
,613**	19	,388*	8
,322*	20	,319*	9
,573**	21	,367*	10
مستوى الدلالة: ** 0.05*/ 0.01 للبعد مع الدرجة الكلية للاستبيان		8*7,3	11

يتبين من الجدول رقم (05) أن جميع معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05، وهذا يدل على أن الأبعاد ترتبط فيما بينها، كما ترتبط بالدرجة الكلية ارتباطاً قوياً، وبذلك يمكن القول بأن الاستبيان يتوفر على درجة موثوقة من الصدق.

#### ب. حساب ثبات الاستبيان:

الثبات : تم استخدام طريقتين لحساب معامل الثبات هما: معامل ألفا كرو نباخ، والتجزئة النصفية عن طريق معامل سبيرمان - براون ومعامل جيتمان، والجدول (06) يوضح ذلك:

جدول (06) معاملات ألفا كرو نباخ وسبيرمان-براون وجيتمان لحساب ثبات الاحتراق النفسي

ألفا كرو نباخ	سبيرمان- براون	جيتمان
0.628	0.447	0.778

يتبين من الجدول (06) أن معامل الثبات عن طريق معامل ألفا كرو نباخ بلغ (0.628) وبطريقة التجزئة النصفية عن طريق معامل سبيرمان براون بلغ (0.447)، وعن طريق معامل جيتمان بلغ

(0.778)، أي أن الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات، مما يسمح باستخدام الاستبيان في الدراسة الحالية باطمئنان.

### 6) الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

تم الاستعانة في هذه الدراسة بالتحقبة الإحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية spss، في تحليل البيانات الإحصائية ومن ثم استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية (x) ، الانحرافات المعيارية.

- معامل الفروق "test T" لحساب الصدق.

- طريقة الفا كرو نباخ لحساب الصدق.

### خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل الى الإجراءات المنهجية للجانب الميداني المتمثلة في: اختيار المنهج المناسب لدراسة موضوع مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار تليجي بالأغواط ، وكذا تعرضنا الى الخصائص السيكومترية لهذه الأداة واستعمال الأساليب الإحصائية، وسيتم عرض النتائج في الفصل التالي.

## الفصل الرابع

### عرض وتحليل ومناقشة النتائج

**تمهيد:**

تعد مرحلة تفريغ وتحليل وتفسير النتائج احدى الركائز الأساسية، في البحث النفسي والأكاديمي عموماً، لذا نقدم في هذا الفصل نتائج الاختبارات الذي قمنا بتطبيقها على عينة من طلبة علم النفس وعلوم التربية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط ، مستخدمين في ذلك المعايير الإحصائية اللازمة مع ربط النتائج بالفصول النظرية السابقة.

**1. عرض و تحليل ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:**

**أ. عرض وتحليل وتفسير الفرضية الأولى:**

تنص الفرضية على " أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط متوسط ".ولتأكد من صحة الفرضية تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد عينة الدراسة على كل فقرة ومقارنتها بالدرجة المعيارية والجدول الآتي يبين نتائج ذلك :

الجدول رقم (07) يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات مستوى الاحتراق النفسي لدى

**الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط**

الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	أشعر أن دراستي تستنفذني انفعاليًا نتيجة عملية الدراسة	1.26	0.78	ضعيف
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم الدراسي	1.58	0.55	ضعيف
3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة يوم دراسي جديد	1.26	0.35	ضعيف
4	من السهل معرفة مشاعر استاذي	0.94	0.26	ضعيف
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض الاساتذة وكأنهم أشياء لا بشر	0.6	0.86	ضعيف
6	إن التعامل مع الناس طوال اليوم الدراسي يسبب لي الإجهاد	0.92	0.85	ضعيف
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل التدريس	1.18	0.78	ضعيف

8	أشعر بالاحترق النفسي من التعلم	0.8	0.56	ضعيف
9	أشعر أن لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال دراستي	1.42	0.88	ضعيف
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة دراستي بالجامعة	0.66	0.77	ضعيف
11	أشعر بالإزعاج والقلق لأن معاملة الاستاذ تزيد من قسوة عواظي	0.68	0.85	ضعيف
12	أشعر بالحيوية والنشاط اتجاه الدراسة	1.24	0.69	ضعيف
13	أشعر بالإحباط من ممارستي للدراسة	0.64	0.48	ضعيف
14	أشعر أنني ابذل جهد كبير في الدراسة	1.12	0.85	ضعيف
15	حقيقة لا أهتم بما يحدث مع الاخرين من مشاكل	0.72	0.74	ضعيف
16	إن الدراسة بشكل مباشر مع الناس تؤدي بي إلى ضغوط شديدة	0.88	0.75	ضعيف
17	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع اصدقائي اثناء الدراسة	1.62	0.22	ضعيف
18	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء اليوم الدراسي	1.46	0.48	ضعيف
19	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية اثناء دراستي	1.46	0.10	ضعيف
20	أشعر أن الاساتذة يلومونني على نتائج دراستي	0.50	0.25	ضعيف
21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لدراسة	1.18	0.75	ضعيف
	<b>الفقرات مجتمعة</b>	1.05	0.28	ضعيف

يتبين من الجدول رقم (07) إن معظم الفقرات كان مدى توفرها ضعيفا ولم يوجد أي فقرة كان مدى توفرها مرتفعاً و بلغ أداء أفراد عينة الدراسة على الفقرات مجتمعة (1.05) على وهو تقدير ضعيف وبالتالي مستوى الاحترق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي بالأغواط ضعيف نظرا لتوافد الطلبة من عدة مناطق بولاية الأغواط وقد وافقت دراسة الشعبي، عبده (2003) التي أشارت لنتائجها إلى أن

مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة العرب الوافدين في جامعة مؤتة كانت متدنية و بعكس ما توصلت اليه دراسة نبيلة باوية (2012) أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي ومن عدم تحقق فرضية البحث الأولى.

### ب. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية على " وجود فروق ذات دالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس "ولتأكد من صحة الفرضية تم استخدام اختبار " t.test " للفروق لأداء أفراد عينة الدراسة على كل فقرة .والجدول رقم (08) يبين نتائج ذلك:

جدول رقم (08) يبين نتائج اختبار "t.test" بين الجنسين على مقياس الاحتراق النفسي

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت" t.test	درجة الحرية	الدالة للإحصائية	مستوى الدالة
ذكور	50	43,44	5,501	0.117	99	,860	غير دال عند 0.01
إناث	50	43,16	5,699				

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (08) أعلاه انه لا توجد فروق دالة احصائية في الاحتراق النفسي حيث ان المتوسط الحسابي للذكور والذي بلغ (43.44) يساوي تقريبا المتوسط الحسابي لدي الاناث والذي بلغ (43.16) ان قيمة" ت "بلغت (0.117) بمستوى دلالة بلغت (0.860) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة . 0.01 وبالتالي قد يعود السبب في ذلك إلى تقارب الخصائص الشخصية لكل من الذكور والإناث وبالتالي ، حيث نجد أن الطلبة الجامعيون يدرسون في نفس الفصول الدراسية وبالتالي يواجهون نفس الظروف المتعلقة بأعباء الدراسة كالاختبارات والواجبات، إعداد المذكرات للتخرج، صعوبة الحصول على الكتب والمراجع ،وجاءت نتائج هذه الدراسة موافقة الى ما توصلت اليه دراسة نوبل باوية (2012) عدم وجود فروق دالة احصائية في الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس و بعكس دراسة عمر محمد الخرابشة (2005) هناك اختلافات واضحة دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس، حيث تبين أن هناك ارتفاعاً في مستوى الاحتراق النفسي عند الذكور في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر مقارنة بالإناث اللواتي حصلن على درجات مرتفعة. ومنه عدم تحقق صحة الفرضية الثانية.

ج. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية على " وجود د فروق ذات دالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير التخصص "ولتأكد من صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط" ت t. Test "لأداء أفراد عينة الدراسة على كل فقرة والجدول رقم (09) يبين نتائج ذلك :

جدول رقم (09) يبين نتائج اختبار"ت t. Test " بين التخصص على مقياس الاحتراق النفسي

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة" ت" t. Test	درجة الحرية	الدالة الاحصائية	مستوى الدالة
علم النفس	50	22,12	5,017	1,008	99	,936	غير دال عند 0.01
علوم التربية	50	21,18	4,371				

أ. يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (09) أعلاه انه لا توجد فروق ذات دالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير التخصص حيث ان المتوسط الحسابي لتخصص علم النفس والذي بلغ (22.12) يساوي تقريبا المتوسط الحسابي لدي تخصص علوم التربية والذي بلغ (21.18) ان قيمة "ت" بلغت (1.008) بمستوى دلالة بلغت (0.936) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (نبيلة باوية) حيث بينت نتائج دراستها انه لا توجد فروق لصالح التخصص وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة عمر محمد الخرابشة (2005) التي توصلت الى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير التخصص الأكاديمي ودراسة نوبل باوية (2012) والتي توصلت الى عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص ، ومنه نثبت عدم تحقق صحة الفرضية الثالثة.

### 2. الاستنتاج العام:

انطلاقاً من الأهداف الرئيسية لبحثنا والتي صيغت على شكل فرضيات، ومن خلال النتائج المتحصل عليها بناء على إطار نظري من ادبيات الموضوع واعتماداً على تقنيات تطبيقية وأساليب إحصائية للمعالجة والتحليل البيانات توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- أ. يتمتع طلبة جامعة عمار ثليجي بالأغواط بمستوى منخفض من الاحتراق النفسي.
- ب. عدم وجود فروق دالة احصائية في الاحتراق النفسي لدى طلبة جامعة عمار ثليجي بالأغواط تعزي الى متغير الجنس..
- ج. عدم وجود فروق ذات دالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى طلبة جامعة عمار ثليجي بالأغواط تعزي لمتغير التخصص.

### 3. اقتراحات:

- بناء على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، يمكن إدراج بعض المقترحات كمايلي:
- أ. ضرورة الاهتمام بالصحة النفسية للطلاب الجامعي من طرف المصالح المختصة بشؤون الطلبة داخل المؤسسات الجامعية.
  - ب. إنشاء قسم أو مركز داخل الجامعة لمتابعة مشاكل الطلبة النفسية منها والتربوية والمساعدة في حلها بالاعتماد على أخصائيين و مشرفين في المجال.
  - ج. تنظيم برامج و دورات إرشادية توجيهية للطلبة في المؤسسات الجامعية لتعريفهم ببعض الأساليب والطرق التربوية النفسية التي قد تساعدهم على التوافق و سهولة الاندماج مع زملائهم خاصة إذا ما تعلق الأمر بالطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية و تحديدا طلبة السنوات الأولى.

خاتمة

يكثُر بالمحيط الجامعي الكثير من العوامل الضاغطة والوضعيّات الدراسيّة التي تُشكّل انفعالا، فالممارس معرّض باستمرار للمعاناة ، فواجبه الانساني يُحتم عليه التعامل مع هذه المعاناة والعمل على التخفيف منها، وكل هذه المتطلبات الانفعالية للطالب تُشكّل عبئا انفعاليا يدفع الممارس للوقوع فريسة الشعور باستنفاد طاقته، والشعور بالإرهاق العاطفي نتيجة الفشل وخيبة الأمل وتأنيب الضمير في حالات فشل، وهذا يرهقه لدرجة شعوره بتبليد وقسوة مشاعره، فيؤثر كل ذلك على دافعية الإنجاز لديه، وهذا كله يُشكّل الحذر من الاحتراق النفسي، وقد سعت الدراسة إلى تبيان مستويات الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي بجامعة عمار تليجي بالأغواط.

# قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

1. أحمد محمد عوض احمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد ، عمان ،الأردن
2. أسامة البطانية ،المعتصم بالله الجوارنة (2004)م، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات ،في مجلة اتحاد الجامعات العربية لتربية وعلم النفس، المجلد 2-العدد 2 .
3. بدرة معتصم ميموني، (2001 )، الاضطرابات النفسية و العقلية عند الأطفال والمراهق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
4. جمعة سيد يوسف(2006) ، إدارة ضغوط العمل، القاهرة مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة ،جامعة القاهرة
5. الحسن عبد المنعم، أسامة محمد غريب (2015)، الاحتراق النفسي والشخصية الإنسانية، تأصيل نظري ودراسة ميدانية، دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر .
6. زياد بن محمد البتال(2000) ، الاحتراق النفسي، ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته، أسبابه ، علاجه ، سلسلة إصدارات الاكاديمية الخاصة ،الرياض.
7. سعيد الطفري وإبراهيم القرويني( 2010 )،الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي صعوبات التعليم ، في المجلة الأردنية في العلوم التربوية ،المجلد 6 العدد 3 .
8. شيلي تايلور(2008)، علم النفس الصحي، ترجمة: وسام ودرويش بريك وفوزي شاكرا داود، دار الحامد للنشر والتوزيع ،الأردن .
9. عبد الرحمن بن احمد محمد هيجان ،(1998)، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض ،السعودية.
10. علي عسكر A (2005)، الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل ،دار الكتاب الحديث، الكويت.
11. علي عسكر B ،(1998) ،ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت
12. عمار الطيب كشرود ،(1994) ،معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة،انجليزي/عربي ،دار الكتب الوطنية ،ليبيا .

13. مالك الرشدان ونصر مقابلة، (1994)، الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقتها ببعض المتغيرات أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 13 العدد 2/ب .
14. محمد عادل عبد الله، (1994) "قياس الاحتراق النفسي كراسة التعليمات"، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
15. منى محمد علي بدران، (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة .
16. نبيلة باوية (2012)، مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي، رسالة مدممة لنيل شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة.
17. نشوة كرم عمار، أبو بكر دردير، (2007)، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي نمط (ا وب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير تخصص صحة نفسية، غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر.
18. نصر يوسف مقابلة، (1996)، العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، مجلة علم النفس، العدد 39، السنة العاشرة.
19. نوال بنت عثمان، بنت احمد الزهراني، (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع اوي الاحتياجات الخاصة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الارشاد النفسي، غير منشورة، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية
20. الوالي سليمان محمد (1995): الإحترق النفسي ومستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب. معهد البحوث العلمية وإحياء التراث الإسلامي، مركز البحوث التربوية و النفسية جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
21. يوسف حرب محمد عودة، (1998)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية، غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.

### ثانيا: المراجع الأجنبية:

22. NORBEN sllamy .1996.dictionnaire de la psychologie. Paris.
23. BENATIA Yacine ,2007/2008 , l'équipement professionnel chez les infirmières urgentistes, mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de magister en magister en psychologie clinique , thèse magister non publié , université MENTOURI de Constantine--.measurement of experienced burnout, Journal of occupatinal Behaviour, vol 2.
24. CHRISTINA MASLACH –SUSAN JACKSON, (1981) the measurement of experienced burnout, Journal of occupatinal Behaviour, vol2.
25. Brouwers atomic, Faculty of Social Sciences, The Open University, P.O. Box 2960 NL-6401 DL Heerlen, Netherlands Received 23 October 1998; received in revised form 17 June 1999; accepted 8 July 1999.
26. Al-Mehasi MO, Al-Sumaili HI (2016) Burnout and It's Relation to Some Variables among Scholars of Diploma of Guiding and Counseling Psychology. J Psychol Clin Psychiatry 6(3): 00358. DOI: 10.15406/jpcpy.2016.06.00358.

الملاحق

## الملحق رقم (01)

### مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

#### • الاحتراق النفسي

وردت تعريفات كثيرة لمصطلح الاحتراق النفسي في الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة ولكن بالرغم من بعض الاختلافات بين هذه التعريفات إلا أن هناك نقاطاً تجمع عليها معظم الباحثين؛ وهي أن الاحتراق النفسي عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات. ومن هذه التعريفات: تعريف كريستينا ماسلاش 1982, Cristina Maslach الباحثة في مجال الاحتراق النفسي أنه "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور مفهوم ذات سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس".

#### أخي الطالب /أختي الطالبة

في إطار اعداد مذكرة تخرج شهادة الماستر تحت عنوان " مستوى الاحتراق النفسي لدي الطالب الجامعي بجامعة عمار ثليجي الاغواط " لذا نرجو مساعدتكم لنا في الاجابة على جميع لعبارات الواردة وتكون اجابتم عليها بوضع علامة (x) في الخانة التي تتاسبك بصدق ولكم منا جزيل الشكر

#### ملاحظة :

نرجو منكم الاجابة بغاية الصراحة و الدقة وملء البيانات الشخصية اسفل كلها والاجابة على المقياس الوارد مسلاش للاحتراق النفسي ،ونعلمكم ان هذه المعلومات لا تستخدم الا لغرض البحث العلمي .

#### البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر ( ) انثى ( )

التخصص: علم النفس ( ) علوم التربية ( )

لا	احيانا	نعم	العبارة	
			أشعر أن دراستي تستنفذني انفعاليًا نتيجة عملية الدراسة	1
			أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم الدراسي	2
			أشعر بالإنهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة يوم دراسي جديد	3
			من السهل معرفة مشاعر استاذي	4
			أشعر أنني أتعامل مع بعض الاساتذة وكأنهم أشياء لا بشر	5
			إن التعامل مع الناس طوال اليوم الدراسي يسبب لي الإجهاد	6
			أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل التدريس	7
			أشعر بالاحترق النفسي من التعلم	8
			أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس من خلال دراستي	9
			أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة دراستي بالجامعة	10
			أشعر بالإزعاج والقلق لأن معاملة الاستاذ تزيد من قسوة عواطفني	11
			أشعر بالحيوية والنشاط اتجاه الدراسة	12
			أشعر بالإحباط من ممارستي للدراسة	13
			أشعر أنني ابذل جهد كبير في الدراسة	14
			حقيقة لا أهتم بما يحدث مع الاخرين من مشاكل	15
			إن الدراسة بشكل مباشر مع الناس تؤدي بي إلى ضغوط شديدة	16
			أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع اصدقائي اثناء الدراسة	17
			أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء اليوم الدراسي	18
			أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية اثناء دراستي	19
			أشعر أن الاساتذة يلومونني على نتائج دراستي	20
			أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية اثناء ممارستي لدراسة	21

## الملحق 2 :

خاص بنتائج الحزمة الإحصائية spss v20

### Scale: ALL VARIABLES

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,651
		N of Items	11 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,254
		N of Items	10 <sup>b</sup>
Total N of Items		21	
Correlation Between Forms		,314	
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	,478	
	Unequal Length	,478	
Guttman Split-Half Coefficient		,447	

a. The items are: 11س, 10س, 9س, 8س, 7س, 6س, 5س, 4س, 3س, 2س, 1س.

b. The items are: 19س, 18س, 17س, 16س, 15س, 14س, 13س, 12س, 11س, 20س, 21س.

### Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,628	21

الفرضية الثانية : وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير

الجنس

RIA=CI (.95)

## T-Test

### Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	25	43,44	5,501	1,100
الدرجة الكلية 2	25	43,16	5,699	1,140

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	,112	,739	,177	48
	Equal variances not assumed			,177	47,940

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	,860	,280	1,584
	Equal variances not assumed	,860	,280	1,584

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
الدرجة الكلية	Equal variances assumed	-2,905	3,465
	Equal variances not assumed	-2,905	3,465

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير التخصص"

## T-Test

[DataSet2]

### Group Statistics

التخصص	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المجموع 1	50	22,12	5,017	,709
المجموع 2	51	21,18	4,371	,612

### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
	F	Sig.	T	df
المجموع Equal variances assumed	,354	,553	1,008	99
المجموع Equal variances not assumed			1,007	96,628

### Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means			
	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
				Lower
المجموع Equal variances assumed	,316	,944	,936	-,913
المجموع Equal variances not assumed	,316	,944	,937	-,916

### Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means	
	95% Confidence Interval of the Difference	
	Upper	
المجموع Equal variances assumed	2,800	
المجموع Equal variances not assumed	2,803	