

أبعاد الإنهاك المهني عند أساتذة التعليم العالي

دراسة ميدانية بجامعة الوسط في الجزائر

د. عبد الكريم بوحفص

أستاذ التعليم العالي بقسم علم النفس وعلوم التربية

جامعة الجزائر 2

ملخص:

أخذت الدراسة الحالية على عاتقها الكشف عن الصحة النفسية لعينة من أساتذة التعليم العالي يمثلون جامعات الوسط، حيث كان عددهم 96 أستاذا من الجنسين يمثلون مختلف المستويات. وقد تبين من نتائج الدراسة بأن من الأساتذة من يعانون من الإنهاك المهني، ففي البعد الأول والمتمثل في بعد الإنهاك الانفعالي وجدنا بأن أفراد العينة يعانون من إنهاك انفعالي عالي مقارنة بالمتوسط النظري لهذا البعد في المقياس لكن على الرغم من ذلك فقد أظهروا شعورا تعاطفيا عاليا وإنجازا شخصيا في العمل يفوق المتوسط النظري، وهذا العامل المهم قد يكون أحد أسباب عدم إصابة أغليبيتهم بالإنهاك المهني. كما أظهرت نتائج الدراسة فروقا معنوية بين الجنسين في بعض أبعاد الإنهاك المهني؛ فقد كان الفرق دال بين الجنسين في بعد الإنهاك الانفعالي، بحيث يظهر أن الذكور أكثر إنهاك انفعاليا من الإناث، ولم تظهر فروق بين أفراد العينة من حيث الرتبة العلمية والحالة الاجتماعية في الإنهاك المهني ولا في أبعاده الثلاثة.

أما على المستوى المنهجي، فقد تم ترجمة مقياس الإنهاك المهني للباحثين ماسلاش وجاكسون إلى اللغة العربية واللغة الفرنسية من طرف الباحث، والتأكد من أن المقياس المترجم قد حافظ على مستويات مقبولة من الصدق والثبات.

الكلمات المفتاحية: الانهك المهني – أساتذة التعليم العالي – جامعة الجزائر

تقديم:

شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي والسنوات الأولى للقرن الواحد والعشرين كثيرا من التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة التي لعبت دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية، قد نعت القرن العشرين بعدة تسميات، فكان عصر اللإستمراية عند بيتر دروكر "Druker, P." وعصر عدم التأكد عند الفن توفلر "Toufler, A." وعصر القرية العالمية عند مارشال ماكلوهان "Maklohane, M."، وغير ذلك من التسميات أخرى كعصر الفضاء والكمبيوتر. وبين ما سمي به هذا العصر وما تأكد عن حتمية هذا التقدم، نجد صحتنا مهددة بإنهاكات مهنية هي أيضا خاصية من خواص هذا العصر، نتيجة ضغوطات متزايدة لظروف العمل والحياة المهنية والالتزامات الاجتماعية، حيث أصبح العامل لا يستجيب بصفة مُرضية لمتطلبات العمل، وبدأ عدم التوازن يظهر بين قدرات العمال الفعلية ومتطلبات مراكز عملهم مما جعل بعض الباحثين (علي عسكر، 2003)، يعتبره الضغط مرض القرن العشرين فأصبح الكل يتكلم عنه وكثير يعانون منه وقليل من يعرفه. وقد تبين أن أهم الأمراض المرتبطة بالإنهك المهني، أمراض القلب، وقرحة المعدة مما دفع بالباحثين إلى إعطاء أهمية كبيرة لموضوع الإنهك المهني في مختلف دول العالم كالولايات المتحدة وبعض دول أوروبا، إضافة إلى كندا وأستراليا، نظرا لحجم الخسائر التي يلحقها بالأفراد والمنظمات، مما دفع بكل من هذه البلدان إلى اعتبار الإنهك المهني كمرض مهني. وقد أثبتت الدراسات التي أجريت في بعض هذه البلدان أن هناك ارتباط بين الصحة والأنشطة الممارسة، وتستوقفنا الإشارة إلى التنبيه أن الإنهك المهني كان محل دراسة في الدول المتقدمة وفي المقابل لم يلق هذا الموضوع حقه في الدراسة في الكثير من بلدان العالم العربي بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة.

إشكالية البحث:

لوحظ في بداية السبعينيات من القرن العشرين حالات تضرر على عدد من المرضى ببعض المصحات بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد سمي هذا الاضطراب بالإرهاك المهني. تعرف الباحثون في مختلف أرجاء العالم على مفهوم جديد ترجم إلى عدة لغات منها العربية بعبارة "الإرهاك المهني" والفرنسية بعبارة "Epuisement professionnel" وحتى إلى اللغة اليابانية "Koloshi" التي تعنى حرفيا (الموت نتيجة الإرهاق في العمل) (Canoui, P. 1998). جاءت النتائج الكمية للدراسات الكشفية لتؤكد أهمية وشيوع هذا الاضطراب؛ فرغم اختلاف أدوات القياس إلا أن النتائج المحصل عليها كانت متقاربة جدا في دول مختلفة كالولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا والدول الإسكندنافية وفرنسا. في هذا البلد الأخير، كشفت إحدى الدراسات أن من 20 إلى 40٪ من الممرضات والمرضى يعانون من الإرهاك المهني، وأن نصف هذه النسبة أبدت الرغبة في ترك المهنة حتى وإن كان 80٪ منهم يقولون بأن العمل الذي يقومون به محفز جدا (Rodary, C. & Gauvain- (Picard, A. 1993).

يعرف الإرهاك المهني بأنه إرهاك بدني وانفعالي سلمي مع غياب المشاعر وإهمال الآخر باعتبار أن هذا الاضطراب يصيب العلاقات. يتفق الباحثون على اختلاف جنسياتهم حول هذا التعريف القاعدي لهذا المفهوم (Maslach, C. 1978; Canoui, A. 1997; Perry, P. 1998). قد يظهر تعريف الإرهاك المهني بسيطا لكون العبارة الأمريكية Burn-out وترجمتها إلى اللغات العربية والفرنسية سهلة، كما أن شيوع استخدام العبارة خاصة في الوسط الإستشفائي يعطى فكرة عما يشعر به الممرضون فعلا وانتقال الاضطراب إلى بقية العمال الاجتماعيون كالشرطة والأساتذة وغيرهم وهي مهن تقوم على العلاقة مع الآخر. غير أن هذه الملاحظات لا تكفي لوحدها لإعطاء عبارة "الإرهاك المهني" خصوصية مميزة وإعطاءه الأولوية في البحث العلمي

ذلك لأن مفاهيم أخرى قريبة منه ولها الأسبقية الزمنية كمفهوم الضغط المهني ومفهوم القلق تطالب هي أيضا بنفس المركز.

إذا عدنا لاضطراب الإنهاك المهني نلاحظ بأن الدراسات السابقة حول شخصية الممرض المنهك مهنيًا لم تحدد ملامح الشخصية المستهدفة (France, L. 1993) La personnalité à risque، وقد توصلت هذه الدراسة إلى تحديد بعض الخصائص النفسية وأنماط المواجهة التي يبدو أنها تحمي بعض الممرضين من الإنهاك وتلعب دور الدرع الواقي من بعض آثاره السلبية، بالإضافة إلى هذا، فقد بينت دراسات أخرى بأن ظروف العمل تلعب هي الأخرى دورًا هامًا في ظهور الإنهاك المهني والضغط على وجه الخصوص. إن الصراعات بين الأفراد في موقع العمل وغياب الدعم الاجتماعي داخل أو خارج التنظيم، وصعوبات الاتصال، وغموض الأدوار وكثافتها عوامل تنظيمية تكرر ذكرها في الدراسات حول الضغط المهني (Adams, King, and King, 1996; Johnson, et Indivik, 1994)، غير أن هذه العوامل التنظيمية لا تفسر لوحدها الإنهاك المهني الناتج عن تراكم الضغط، وإلا لأمكن ملاحظة نفس الظاهرة على كل الأفراد العاملين تحت نفس الظروف، وهذا ما لم يحدث.

تجربنا هذه الملاحظات إلى تسليط الضوء على الصحة النفسية لإحدى أقدم المهن الاجتماعية والمتمثلة في مهنة التعليم التي تعرف هي الأخرى تحولات من حيث الهدف والوسائل والمتطلبات المادية والمهنية. فقد أشارت دراسات حديثة إلى أن المظهر الانضباطي للمهنة يمثل المصدر الأساسي لعدم رضا الأساتذة، وحسب الأساتذة أنفسهم، فإن عدم انضباط الطلبة والنداء المتكرر للالتزام بالهدوء يتطلب من الأساتذة تحكم في النفس وهذا الموقف محبط ومنهك. يضاف إلى هذه العوامل الموقفية اكتظاظ الأقسام بالطلبة وهو عامل في علاقة موجبة مع الانضباط. مصدر آخر للإجباط يكمن في غياب تأثير الأساتذة في سلطة اتخاذ القرارات فالإدارة هي التي تتخذ القرارات النهائية حتى بعد استشارة الأساتذة الذين عادة لا تؤخذ اقتراحاتهم بعين

الاعتبار، وهذا الموقف يخلق صراعات بين الأساتذة والإدارة، ويعيق العلاقات الجيدة بين الطرفين، كما تمثل الاهتمامات المرتبطة بمجدول التوقيت عامل ضغط الأكثر أهمية حسب بعض الباحثين (Dolan, N. & Lamoureux, D. 1990)،

من خلال ما تقدم تطرح الدراسة الحالية سؤالين أساسيين، يتعلق الأول بتحديد مدى تعرض أساتذة التعليم العالي للإنهاك المهني في حين يتعلق الثاني باختبار قدرة بعض المتغيرات الفردية على التمييز بين الأساتذة المنهكين إن وجدوا والأساتذة الذين لا يعانون من إنهاك مهني.

مفهوم الإنهاك المهني:

ظهر مصطلح الإنهاك المهني لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينات، كان في البداية يعبر عن مشكل اجتماعي ثم تطور فيما بعد وأهتم به الكثير من الباحثين مثل ماسالاش "Maslash, C.", فريدنبرغ "Fredenberger" ييار كانوي "Canoui, P.", ويعني باللغة الفرنسية "Épuisement professionnel" بمعنى الشخص الذي استنفذت كل طاقته في العمل. يعبر الإنهاك المهني عن ظاهرة خاصة، فهو يحدد التعب المترتب عن العمل المكثف الذي يثقل كاهل المحترفين الذين غالبا ما تتمثل مهنتهم في الاضطلاع بمسؤولية التكفل بشخص ما، أو تتمثل في الصبر إلى غايات صعبة المنال. في حين ذهب بعض العلماء، ومن بينهم "Fredenberger 1974" إلى تعريفه بكونه حصيلة ضغط مزمن ومتراكم يصبح العامل المصاب به فاشلا وذا وسائل دفاعية عديمة الفعالية نظرا لتفوق المتطلبات الخارجية على قدرات وطاقات الفرد. كما ذهب "Bernier. D. G & Rosenman, 1986 R" عن "Perry, A 1997" إلى تعريف آخر مفاده أن الإنهاك المهني أزمة ناتجة عن عدم قدرة الشخص على حل صراعات لها علاقة مع المهنة التي يمارسها. كما عرفته أيضا الباحثة "Perry, A. 1997" على أنه عبارة عن اكتئاب أو إحباط مسبب من طرف وضعيات مهنية مضطربة، قد تكون راجعة لظروف العمل غير لائقة أو

إلى مشكل علائقي، في حين يري "Cherniss, C. 1983" أن الخاصية الديناميكية للإنهاك المهني صيرورة تظهر في البداية على شكل ضغط مهني شديد ومتواصل، لا يخفف بواسطة الوسائل العادية لحل المشكل حيث نلاحظ وجود اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية للفرد والمتطلبات الخارجية التي تفرضها المهنة وهذا ما يجعل الشخص في حالة غضب أو قلق أثناء أدائه لعمله ويعبر عن شعوره بطريقة عنيفة، لذا فإنه يدير هذا الضغط بطريقة اندفاعية ويستعمل كإستراتيجية للمواجهة، الانسحاب والتوقف عن العمل، ويوافقه في هذا الرأي مجموعة من الباحثين منهم (2007) Sekiou et all, و Côte, N ; Belanger, L et Jacckes, J (1994). وفي الأخير تعرفه "Maslash, C. 1978" على أنه حالة تعب بدني وانفعالي، حيث يتج عن ذلك حالة انفعالية وشعور بعدم الفعالية، كما يفقد الشعور التعاطفي إزاء الآخرين، فيصبح جافا في معاملاته، كما يصبح يشك في إمكانياته وقدراته على أداء مهنة ما، وقيم إنجازاته تقييما سلبيا مما يقلص من نشاطاته ويؤثر سلبا كذلك على توقعاته المستقبلية، وهذا التعريف الأخير هو المعتمد في البحث الحالي.

منهجية البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستويات الإنهاك المهني لدى أساتذة التعليم العالي، وكذا الوقوف على مختلف أبعاد الإنهاك المدركة من طرف هذه الفئة المهنية، والتعرف على بعض الخصائص الفردية والمهنية التي قد تميز الأساتذة المنهكين إن وجدوا عن غير المنهكين مهنيا. ومن أجل تحقيق هذا الغرض، تم تطبيق مقياس الإنهاك المهني المعد من طرف الباحثة الأمريكية ماسلاش، على أساتذة في قسم علم النفس وعلوم التربية الأروطوفونيا من جامعتي الجزائر وجامعة سعد دحلب- البليدة، وهذا بعد أن ترجم من طرف بوحفص عبد الكريم إلى اللغة العربية واللغة الفرنسية.

عينة الدراسة:

لتحقيق أغراض البحث قصدنا مجموعة من الأساتذة بلغ عددهم ستة وتسعون (96) فردا، يتوفر فيهم الشرطان التاليين:

• الانتماء إلى هيئة التدريس بالجامعة.

• ممارسة فعلا نشاط التدريس.

ولقد أبدى هؤلاء استعدادا للاشتراك في الدراسة وكانت إجاباتهم على بنود المقياس كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي بالإضافة إلى استمارة المعلومات كاملة وفيما يلي توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الواردة في استمارة المعلومات وهي (السن والجنس والحالة المدنية وسنوات الأقدمية المهنية).

فمن حيث الجنس بلغ عدد الذكور 47 أستاذا بنسبة مئوية بلغت 49% مقابل 49 أستاذة، أي ما يعادل نسبة 51% من أفراد عينة البحث. يمكن القول إذن أن الفئتان متقاربتان وتعكس التوزيع المتقارب في المجتمع العام، أما من حيث الحالة الاجتماعية فإن أغلبية الأساتذة متزوجون، إذ بلغ عددهم 61 بنسبة 63,5%، مقابل 31 أعزب وعزباء بنسبة 32,2%، بينما كانت حالات الطلاق أربع بما يمثل نسبة 4.2%. ومن الخصائص الأخرى لعينة الدراسة الرتبة العلمية، فقد بلغ عدد المساعدين الصنف "ب" 16 بنسبة مئوية قدرها 16.7% وكان عدد المساعدين الصنف "أ" 56 أستاذا بنسبة 58.3%، وكان عدد المحاضرين من الصنف "ب" 13 أستاذا بما يمثل نسبة 13,5% في حين بلغ عدد المحاضر من الصنف "أ" 5 أساتذة بما يمثل نسبة 5.2%، وأخيرا كان عدد أساتذة التعليم العالي 6 وهو ما يمثل 6.3% من أفراد هذه العينة (أنظر الجدول رقم 1).

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة على متغير الرتبة العلمية:

الرتبة العلمية	التكرار	النسبة المئوية
مساعد الصنف ب"	16	16.7
مساعد الصنف آ	56	58.3
محاضر صنف ب"	13	13.5
محاضر صنف آ	5	5.2
أستاذ التعليم العالي	6	6.3
المجموع	96	100

الملاحظ على عينة هذه الدراسة من خلال هذه الخصائص أنها تتبع توزيع هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية التي يغلب عليها الأساتذة المساعدين، وحيث نسبة الذكور متقاربة مع نسبة الإناث. من الخصائص الأخرى التي أخذت بعين الاعتبار بالنسبة لعينة الدراسة الحالية متغيري السن والأقدمية في مهنة التدريس؛ فقد بلغ متوسط سن أفراد العينة $\bar{X} = 40,92$ سنة وبانحراف معياري قدره $Sd = 7,53$ بحد أدنى 32 سنة وحد أعلى 58 سنة. أما من حيث الأقدمية فقد بلغ المتوسط الحسابي $\bar{X} = 11,59$ سنة وبانحراف معياري قدره $Sd = 7,92$ بحد أدنى سنة واحدة وحد أعلى 32 سنة.

أداة القياس:

تم استخدام مقياس الإنهاك المهني المصمم من طرف الباحثين الأمريكيين ماسلاش وجاكسن وهذا بعد ترجمته إلى اللغتين العربية والفرنسية من طرف الباحث بوحفص عبد الكريم من جامعة الجزائر.

سلم الإنهاك المهني لماسلاش 1981:

هذا السلم اقترحه كل من ماسلاش وجاكسن 1981 لمهن القطاع الصحي ومهن المساعدة (الأساتذة والمدرسين) يقيس أعراض الإنهاك المهني ويتكون من 22 بنداً تسمح بقياس أعراض المستويات الثلاثة للإنهاك المتمثلة في الإنهاك الانفعالي وفقدان الشعور التعاطفي والإنجاز الشخصي في العمل.

أ - الإنهاك الانفعالي: يقيس هذا البعد المشاعر الانفعالية والإنهاك في العمل ويضم 9 بنود وهي البنود بالأرقام التالية: (1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20).

ب - فقدان الشعور التعاطفي: يقيس المشاعر السلبية اتجاه الزملاء والأتباع ويضم 5 بنود وهي البنود بالأرقام التالية: (5، 10، 11، 15، 22).

ج - الإنجاز الشخصي في العمل: يقيس هذا البعد الأخير الرغبة في النجاح ويضم 8 بنود تحمل الأرقام التالية: (4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21).

كيفية التنقيط:

طلب من أفراد العينة الإجابة على كل البند بالتعبير عن شدة ردود أفعالهم نحو المواقف المقترحة عليهم في كل بند. وتكون الإجابة على سلم تتراوح درجاته بين الصفر وستة درجات حيث تعطي:

نقطة (0) للإجابة أبداً.

نقطة (1) للإجابة بعض الأحيان في السنة.

نقطة (2) للإجابة مرة واحدة في الشهر أو أقل.

نقطة (3) للإجابة بعض الأحيان في الشهر.

نقطة (4) للإجابة مرة في الأسبوع.

نقطة (5) للإجابة بعض الأحيان في الأسبوع.

نقطة (6) للإجابة دائما.

طريقة التصحيح:

للحصول على مؤشر شدة الإنهاك المهني يجب إتباع مرحلتين:

المرحلة الأولى: يتم جمع إجابات كل مستوى على حدا للحصول على درجات وشدة كل بعد.

المرحلة الثانية: يتم تحديد الإنهاك المهني بالرجوع إلى الأبعاد الثلاثة لسلم الإنهاك، فيكون الفرد مصنفا منهكا إذا كانت درجاته على بعد الإنهاك الانفعالي أكبر من 27 وكانت درجته على بعد فقدان الشعور التعاطفي أكبر من 13 وكانت درجاته على بعد الانجاز الشخصي أقل من 31.

تم التأكد من الخصائص السيكومترية لسلم الإنهاك المهني التي كانت على العموم مرضية، فقد أبقينا على نفس عدد البنود الموجودة في النسخة الأصلية، بعد التحليل والمعالجة الإحصائية للثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ كان معامل الثبات الكلي للمقياس مقبول حيث بلغ $\alpha = 0,6683$ ، كما كانت معاملات الثبات للأبعاد الثلاثة المكونة له مقبولة أيضا حيث بلغ معامل الثبات لبعد الإنهاك الانفعالي $\alpha = 0,7746$ وكان معامل الثبات لبعد فقدان الشعور التعاطفي $\alpha = 0,4612$ ، وأما بالنسبة لبعد الانجاز الشخصي في العمل فقد بلغ معامل الثبات $\alpha = 0,5467$. كما أن المقياس ببندوه 22 يتسم بصدق ظاهري وبصدق ذاتي مرضي، حيث بلغ هذا الأخير 0,8174.

الطرق الإحصائية:

لمعالجة نتائج الدراسة الميدانية تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية ممثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وكذا النسب المئوية. كما تم استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية ممثلة في تحليل التباين ANOVA ومقياس مربع كاي χ^2 واختبار الفرق بين الرتب لفيردمان Test de friedman ومعامل الارتباط لبيرسن

عرض وتحليل النتائج:

إن عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية يتمحور حول الإجابة عن السؤالين الأساسيين للبحث وهما كالتالي: هل يعاني أساتذة التعليم العالي من إنهاك مهني؟ وهل يمكن تحديد بعض العوامل الفردية والمهنية المميزة للأساتذة المنهكين عن زملائهم غير المنهكين، وأخيرا ما هي أهمية أبعاد الإنهاك المهني كما يقيسها مقياس ماسلاش للإنهاك المهني.

باعتبار أن المقياس تمييزي من خلال أبعاده الثلاثة فإننا نعرض الخصائص الوصفية لهذه الأبعاد وهي على التوالي بعد الإنهاك الانفعالي وبعد فقدان الشعور التعاطفي وبعد الإنجاز الشخصي في العمل، وبالنسبة للبعد الأول والمتمثل في الإنهاك الانفعالي بلغ المتوسط الحسابي لأفراد العينة على هذا البعد $\bar{X} = 31,70$ بانحراف معياري قدره $S = 9,58$. وقد بلغ المتوسط الحسابي على بعد فقدان الشعور التعاطفي $\bar{X} = 13,40$ وبانحراف معياري $S = 5,48$. أخيرا فإن المتوسط الحسابي على بعد الإنجاز الشخصي في العمل كان $\bar{X} = 48,63$ وبانحراف معياري $S = 7,48$ والنتائج ملخصة في الجدول رقم 2.

جدول رقم 2: الإحصاءات الوصفية لأبعاد مقياس الإنهاك المهني:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المتغير
9.58	31,70	96	الإنهاك الانفعالي
5.48	13,40	96	فقدان الشعور التعاطفي
7.48	48,63	96	الإنجاز الشخصي في العمل

بالرجوع إلى سلم التصحيح المقدم من طرف ماسلاش لتحديد حالات الإنهاك والتعرف على أبعاد هذه الحالة الصحية فقد تمت مقارنة نتائج أفراد العينة على

الأبعاد الثلاثة للمقياس ثم تحديد ما إذا كانت هناك فعلا حالات تعاني إنهاكا مهنيا فعلا. نذكر بأن الحالة تكون تعاني من إنهاك مهني إذا كانت تتسم بإنهاك انفعالي مرتفع وفقدان الشعور التعاطفي مرتفع وانجاز شخصي في العمل منخفض. بالاعتماد على هذه المعايير يظهر أن هناك أربعة حالات تعاني فعلا من الإنهاك المهني، فقد يتبين بأن أساتذة التعليم العالي المنهكين قد بلغ عددهم أربعة أساتذة أي ما يعادل 4.2% في حين بلغ عدد الأساتذة الذين لم يتعرضوا للإنهاك 92 أستاذا وهو ما يمثل 95.8% من مجموع أفراد عينة الدراسة (أنظر الجدول رقم 3).

جدول رقم 3: تكرار حالات الإنهاك المهني في عينة الدراسة:

مستوى الإنهاك	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المجمعة
منهك	4	4.2	4.2
غير منهك	92	85.8	100.0

باعتبار أن حالات الإنهاك المهني قليلة فإننا حاولنا أن نعرف حالة أفراد عينة الدراسة على كل بعد من أبعاد الإنهاك المهني كما يقيسها سلم ماسلاش للإنهاك لهذا الغرض عمدنا إلى حساب الفرق بين المتوسطات لعينة واحدة بحيث تمت مقارنة متوسط العينة بالدرجة المحددة لشدة كل بعد من الأبعاد الثلاثة.

بعد الإنهاك الانفعالي Épuisement émotionnel:

إن الدرجة المحددة لشدة هذا البعد هي القيمة 27 الدالة على الإنهاك الانفعالي بحيث كلما زادت الدرجة عن هذا الحد زادت شدة الإنهاك الانفعالي، وعليه تمت مقارنة متوسط العينة على بعد الإنهاك الانفعالي بالدرجة 27. بلغ متوسط العينة على بعد الإنهاك الانفعالي $\bar{X} = 31,70$ وبانحراف معياري $S = 9.58$. يظهر بعد مقارنة هذا المتوسط بالدرجة المختبرة وهي القيمة 27 بأن هناك فرق دال إحصائيا بين الدرجتين حيث بلغت قيمة الاختبار $t = 4.80$ وأن هذا الفرق دال عند مستوى

الخطأ $\alpha = 0.001$ (أنظر الجدول رقم 4)، وهذا يعني بأن أفراد العينة يعانون من إنهاك انفعالي مرتفع.

جدول رقم 4: دلالة الفرق بين المتوسطات:

الخطأ المعياري		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة		
0.9781		9.5834	31.7033	96		متوسط الإنهاك الانفعالي
القيمة المختبرة = 27						
مجال الثقة 95 % من الفرق		متوسط الفرق	Sig. bilatérale	dll	t	
العظمى	الدنيا					
6.6451	2.7615	4.7033	0.001	95	4.809	

بعد فقدان الشعور التعاطفي :Dépersonnalisation

إن الدرجة المحددة لشدة هذا البعد هي القيمة 13 الدالة على فقدان الشعور التعاطفي بحيث كلما زادت الدرجة على هذا الحد زادت شدة فقدان الشعور التعاطفي، وعليه تمت مقارنة متوسط العينة على بعد فقدان الشعور التعاطفي بالدرجة 13، وقد بلغ متوسط العينة على بعد فقدان الشعور التعاطفي $\bar{X} = 13,40$ وبانحراف معياري $S = 5.48$. يظهر بعد مقارنة هذا المتوسط بالدرجة المختبرة 13 بأن هناك فرق بين المتوسطين بلغ 0.40 غير أنه فرق غير دال إحصائياً بحيث بلغت قيمة الاختبار $t = 0.71$ باحتمال خطأ $P = 0.47 > 0,05$ (أنظر الجدول رقم 5). تدل هذه النتيجة بأن أفراد العينة لم يفقدوا الشعور التعاطفي.

جدول رقم 5: دلالة الفرق بين متوسط ومعيار:

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	
0.5594	5.4807	13.40	96	متوسط فقدان الشعور التعاطفي

القيمة المختبرة = 13					
مجال الثقة 95 % من الفرق		متوسط الفرق	Sig. (bilatérale)	dll	t
العظمى	الدنيا				
1.5105	0.7105	0.40	0.476	95	0.715

بعد الانجاز الشخصي :Accomplissement personnel

إن الدرجة المحددة لشدة هذا البعد هي القيمة 31 الدالة على الانجاز الشخصي بحيث كلما زادت الدرجة عن هذا الحد زادت شدة الانجاز الشخصي، وعليه تمت مقارنة متوسط العينة على بعد الانجاز الشخصي بالدرجة 31. بلغ متوسط العينة على بعد الانجاز الشخصي $\bar{X} = 48,63$ وانحراف معياري $S = 7.48$.

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	
0.7637	7.4825	48.6333	96	متوسط الإنجاز الشخصي

يظهر بعد مقارنة هذا المتوسط بالدرجة المختبرة 31 بأن هناك فرق بين الدرجتين كان 17.63 وأن هذا الفرق دال إحصائياً حيث بلغت قيمة اختبار الفرق بين

المتوسطات لعينة واحدة $t = 23.09$ وفرق دال عند مستوى الخطأ $\alpha = 0.001$ (انظر الجدول رقم 6). يعني هذا أن أفراد عينة الدراسة يتميزون بإنجاز شخصي مرتفع.

جدول رقم 6: دلالة الفرق بين متوسط ومعيار:

القيمة المختبرة = 31						
مجال الثقة 95% من الفرق		متوسط الفرق	Sig. (bilatérale)	dll	t	
العظمى	الدنيا					
19.14	16.117	17.63	0.001	95	23.09	متوسط الإنجاز الشخصي

إن تحليل نتائج أفراد العينة على أبعاد سلم الإنهاك تفسر عدم تعرض عدد كبير من أساتذة التعليم العالي إلى الإنهاك المهني.

لمعرفة أهمية كل بعد لجأنا إلى حساب اختبار فريدمان للرتب، يتضح من التحليل الإحصائي أن فقدان الشعور التعاطفي يأتي في الرتبة الأولى بمتوسط رتب يساوي 1.04 متبوعا بالإنهاك الانفعالي بمتوسط رتب 2.04 وأخيرا بعد الإنجاز الشخصي في العمل بمتوسط رتب يساوي 2.92، كما أن الفرق بين هذه الرتب دال إحصائيا (انظر الدول رقم 7).

جدول رقم 7: اختبار فريدمان للرتب:

البعد	متوسط الرتب	χ^2	د. ح	الدلالة الإحصائية	حجم العينة
فقدان الشعور التعاطفي	1.04	169.88	2	0.001	96
الإنهاك الانفعالي	2.04				
الإنجاز الشخصي في العمل	2.92				

تحديد الخصائص الفردية للميزة على أبعاد الإنهاك المهني:

بالنظر إلى موضوع البحث اعتبرنا أن الرتبة العلمية وما يرتبط بها من مهام بيداغوجية يمكن أن تكون عاملا مميزا لأفراد العينة في كل من الأبعاد الثلاثة لمقياس الإنهاك المهني، وعليه فقد قمنا بمقارنة المتوسطات الحسابية للمجموعات المكونة لهيئة التدريس في كل بعد.

الرتبة العلمية:

بعد الإنهاك الانفعالي:

بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة للأستاذة المساعدين أ الصنف ب" على بعد الإنهاك الانفعالي $\bar{X} = 27,75$ وبانحراف معياري $S = 9.16$ في حين كان متوسط فئة المساعدين أ الصنف أ $\bar{X} = 31,923$ وبانحراف معياري $S = 10.21$. وقد بلغ متوسط فئة المحاضرين أ الصنف أ على هذا البعد $\bar{X} = 31,70$ وبانحراف معياري $S = 9.58$ ، أما فئة المحاضرين أ الصنف أ فقد بلغ متوسطها الحسابي على هذا البعد $\bar{X} = 30,74$ وبانحراف معياري $S = 6.56$ أخيرا كان متوسط فئة أساتذة التعليم العالي على نفس البعد $\bar{X} = 32,83$ وبانحراف معياري $S = 12.27$ (أنظر الجدول رقم 8).

جدول رقم 8: الإحصاءات الوصفية لهيئة التدريس على الأبعاد الثلاثة:

الرتبة	الإنهاء الانفعالي	فقدان الشعور التعاطفي	الإنجاز الشخصي
مساعد الصف "ب"	27.7500 16	13.3125 16	46.9938 16
الانحراف المعياري	9.1615	3.7722	5.4222
مساعد الصف "أ"	31.9233 56	12.9393 56	49.6786 56
الانحراف المعياري	10.2192	5.3758	7.8140
أستاذ محاضر الصف "ب"	35.4700 13	15.4615 13	50.4051 13
الانحراف المعياري	5.3831	7.5235	3.6469
أستاذ محاضر الصف "أ"	30.7407 5	13.2800 5	43.2000 5
الانحراف المعياري	6.5605	1.4805	9.0940
أستاذ التعليم العالي	32.8333 6	13.5667 6	43.9389 6
الانحراف المعياري	12.2706	7.6842	10.9950
المجموع	31.7033 96	13.4000 96	48.6333 96
الانحراف المعياري	9.5834	5.4807	7.4825

تظهر هذه الإحصاءات وجود فرق بين المتوسطات، واختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين المتوسطات لأكثر من مجموعتين ANOVA. تظهر نتائج هذا الاختبار أن الفروق بين المجموعات الخمسة غير دالة إحصائياً حيث $F = 1.23$; $P = 0.30 > 0,05$ (أنظر الجدول رقم 9).

جدول رقم 9: تحليل التباين:

الدالة		متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
0.301	1.236	112.376	4	449.504	متوسط الإنهاءك الانفعال بين المجموعات
		90.939	91	8275.483	الرتبة العلمية داخل المجموعة
			95	8724.989	المجموع
0.699	0.551	16	4	67.497	متوسط فقدان شعور بين المجموعات
		874	91	2786.103	الرتبة العلمية داخل المجموعة
		30.617	95	2853.600	المجموع
0.105	1.975	106.209	4	424.836	متوسط الإنجاز الشخصي بين المجموعات
		53.781	91	4894.064	الرتبة العلمية داخل المجموعة
			95	5318.900	المجموع

بعد فقدان الشعور التعاطفي:

بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة المساعدين الصنف "ب" $\bar{X}=13,31$ وبانحراف معياري $S = 3.77$ في حين كان متوسط فئة المساعدين الصنف "أ" $\bar{X}= 12,93$ وبانحراف معياري $S = 5.35$. بلغ متوسط أستاذ محاضر الصنف "ب" على هذا البعد

$\bar{X} = 15,46$ وبانحراف معياري $S = 7.52$ أما فئة أستاذ محاضر الصنف أ فقد بلغ متوسطها الحسابي على هذا البعد $\bar{X} = 13,28$ وبانحراف معياري $S = 1.48$. أخير كان متوسط فئة أساتذة التعليم العالي على نفس البعد $\bar{X} = 13,56$ وبانحراف معياري $S = 7.68$. تظهر هذه الإحصاءات وجود فرق بين المتوسطات واختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين المتوسطات لأكثر من مجموعتين ANOVA. تظهر نتائج هذا الاختبار أن الفروق بين المجموعات الخمسة غير دالة إحصائيا حيث $F = 0.55$; $P = 0.69 > 0,05$.

بعد الانجاز الشخصي:

بلغ المتوسط الحسابي للمساعدين الصنف ب" على هذا البعد $\bar{X} = 46,99$ وبانحراف معياري $S = 5.42$ وكان متوسط فئة المساعدین الصنف أ $\bar{X} = 49,67$ وبانحراف معياري $S = 7.81$ وبلغ متوسط أستاذ محاضر الصنف ب" $\bar{X} = 50,40$ بانحراف معياري $S = 3.64$. أما فئة أستاذ محاضر الصنف أ فقد بلغ متوسطها الحسابي $\bar{X} = 43,20$ وبانحراف معياري $S = 9.09$ وكان متوسط فئة أساتذة التعليم العالي على نفس البعد $\bar{X} = 43,93$ وبانحراف معياري $S = 10.99$. تظهر هذه الإحصاءات وجود فرق بين المتوسطات واختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين المتوسطات لأكثر من مجموعتين ANOVA. تظهر نتائج هذا الاختبار أن الفروق بين المجموعات الخمسة غير دالة إحصائيا حيث $F = 1.97$; $P = 0.10 > 0,05$ (أنظر الجدول رقم 12).

الجنس:

من الخصائص الأخرى التي يتوقع أن تكون مميزة لأفراد عينة الدراسة الحالي في الإنهاك المهني وأبعاده متغير الجنس. فبحكم طبيعة مهنة التدريس نتوقع أن توجد فروق بين الذكور والإناث على أبعاد الإنهاك المهني كما يقيسها سلم

ماسلاش للإنهك المهني، وعليه فقد تمت مقارنة نتائج الذكور بنتائج الإناث في الأبعاد الثلاثة لهذا المقياس.

بعد الإنهك الانفعالي:

بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة الذكور على بعد الإنهك الانفعالي $\bar{X}=33,86$ وبانحراف معياري $S = 9.88$ في حين كان متوسط الإناث $\bar{X} = 29,62$ وبانحراف معياري $S = 8.89$. تظهر النتائج وجود فرق بين متوسطات المجموعتين بلغ 4.24.

جدول رقم 10: الإحصاءات الوصفية:

الجنس	الإنهك الانفعالي	فقدان الشعور التعاطفي	الإنجليزي الشخصي
ذكور	المتوسط	33.8660	48.0482
	الحجم	47	47
	الانحراف المعياري	9.8846	8.7199
إناث	المتوسط	29.6288	49.1946
	الحجم	49	49
	الانحراف المعياري	8.8974	6.1061
المجموع	المتوسط	31.7033	48.6333
	الحجم	96	96
	الانحراف المعياري	9.5834	7.4825

لاختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين متوسطات المجموعتين. تظهر نتائج هذا الاختبار أن الفروق بين المجموعتين دالة إحصائياً حيث

$F = 4.81$; $\alpha = 0.030$; $dl = 1$. وعليه يمكن القول بأن هذا الفرق هو لصالح فئة الذكور الذين كانوا أكثر إنهاكا انفعاليا من الإناث (أنظر الجدول رقم 11).

جدول رقم 11: دلالة الفرق بين المتوسطات:

الدلالة		متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
0.030	4.881	430.703	1	430.703	متوسط الإنهاك الانفعالي بين المجموعات
		88.237	94	8294.286	داخل المجموعة
			95	8724.989	المجموع
0.098	2.787	82.176	1	82.176	متوسط فقدان شعور بين المجموعات
		29.483	94	2771.424	داخل المجموعة
			95	2853.600	المجموع
0.456	0.560	31.524	1	31.524	متوسط الإنجاز الشخصي بين المجموعات
		56.249	94	5287.376	داخل المجموعة
			95	5318.900	المجموع

بعد فقدان الشعور التعاطفي:

بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة الذكور على بعد فقدان الشعور التعاطفي $\bar{X} = 14,34$ وبانحراف معياري $S = 5.92$ في حين كان متوسط الإناث $\bar{X} = 12,49$ وبانحراف معياري $S = 4.91$. تظهر هذه الإحصاءات وجود فرق بين متوسطات المجموعتين الذي بلغ 1.85. ولاختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين متوسطات المجموعتين ANOVA. تظهر نتائج هذا الاختبار أن الفروق بين

المجموعتين غير دال إحصائيا حيث $F = 2.78$; $P = 0.098 > 0,05$. وعليه يمكن القول بأن يوجد الفرق بين الجنسين على بعد الشعور التعاطفي (أنظر الجدول رقم 11).

بعد الانجاز الشخصي :

بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة الذكور على بعد الانجاز الشخصي $\bar{X} = 48,04$ وبانحراف معياري $S = 8.71$ في حين كان متوسط الإناث $\bar{X} = 49,19$ وبانحراف معياري $S = 6.10$. تظهر هذه الإحصاءات وجود فرق بين متوسطات المجموعتين الذي كان لصالح الإناث وبلغ 1.15 . ولاختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين متوسطات المجموعتين ANOVA . تظهر نتائج هذا الاختبار أن الفروق بين المجموعتين غير دالة إحصائيا حيث $F = 0.56$; $P = 0.45 > 0,05$ (أنظر الجدول رقم 11).

الحالة الاجتماعية :

تم تحليل الفروق بين متوسطات ثلاثة مجموعات وهي مجموعة المتزوجين وعددهم 61 أستاذا ومجموعة العزاب وعددهم 31 أستاذا ومجموعة المطلقين وعددهم أربعة أساتذة فقط .

بعد الإنهاك الانفعالي :

بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة المتزوجين على بعد الإنهاك الانفعالي $\bar{X} = 32,82$ وبانحراف معياري $S = 9.10$ في حين كان متوسط فئة العزاب $\bar{X} = 29,21$ وبانحراف معياري $S = 9.78$. أما فئة المطلقين فقد بلغ متوسطها الحسابي على هذا البعد $\bar{X} = 33,32$ وبانحراف معياري $S = 13.99$

جدول رقم 12: الإحصاءات الوصفية:

الرتبة		الإنهاء الانفعالي	فقدان الشعور التعاطفي	الإنجاز الشخصي
متزوج	المتوسط	32.8215	13.7148	48.4082
	الحجم	61	16	61
	الانحراف المعياري	9.1069	6.0738	5.5288
أعزب	المتوسط	29.2162	13.0903	48.7065
	الحجم	31	31	31
	الانحراف المعياري	9.7875	4.4048	10.6297
مطلق	المتوسط	33.9258	11.0000	51.5000
	الحجم	4	4	4
	الانحراف المعياري	13.9911	2.9139	4.4347
المجموع	المتوسط	31.7033	13.4000	48.6333
	الحجم	96	96	96
	الانحراف المعياري	9.5834	5.4807	7.4825

تظهر هذه الإحصاءات وجود فرق بين المتوسطات واختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين المتوسطات لأكثر من مجموعتين ANOVA. تظهر نتائج هذا الاختبار أن الفروق بين المجموعات الثلاثة غير دالة إحصائياً حيث $F = 1.58$; $\alpha = 0.21$; $dl = 2$ (أنظر الجدول رقم 13)، وإن كانت متوسطات المجموعات الثلاثة تفوق الدرجة النظرية المحددة للمستوى المرتفع وهي القيمة 27.

جدول رقم 13: تحليل التباين:

الدالة		متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	
0.210	1.588	143.889	2	287.778	متوسط الإنهاء الانفعالي بين المجموعات
		90.723	93	8437.211	الحالة الاجتماعية داخل المجموعة
			95	8724.989	المجموع
0.591	0.528	16.028	2	32.056	متوسط فقدان شعور بين المجموعات
		30.339	93	2821.544	الحالة الاجتماعية داخل المجموعة
			95	2853.600	المجموع
0.728	0.318	18.064	2	36.129	متوسط الإنجاز الشخصي بين المجموعات
		56.804	93	5282.771	الحالة الاجتماعية داخل المجموعة
			95	5318.900	المجموع

بعد فقدان الشعور التعاطفي:

بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة المتزوجين على هذا البعد $\bar{X} = 13,71$ وبانحراف معياري $S = 6,07$ وكان متوسط فئة العزاب $\bar{X} = 13,09$ وبانحراف معياري $S = 9,78$. أما فئة المطلقين فقد بلغ متوسطها الحسابي على هذا البعد $\bar{X} = 11,00$ وبانحراف معياري $S = 2,94$. تظهر هذه الإحصاءات وجود فرق بين المتوسطات واختبار دلالة هذا الفرق عمدنا إلى حساب دلالة الفرق بين المتوسطات ANOVA. تظهر نتائج هذا الاختبار أن هناك فروق بين متوسطات المجموعات الثلاثة وأن فئة

المطلقين اقل فقداناً للشعور التعاطفي غير أن هذه الفروق المشاهدة بين المتوسطات غير دالة إحصائياً حيث $dl = 2$; $\alpha = 0.59$; $F = 0.52$ (أنظر الجدول رقم 16).

بعد الانجاز الشخصي:

أخيراً بلغ المتوسط الحسابي لمجموعة المتزوجين $\bar{X} = 48,40$ وبانحراف معياري $S = 5.52$ في حين كان متوسط فئة العزاب $\bar{X} = 48,70$ و $S = 10.62$. أما فئة المطلقين فقد بلغ متوسطها الحسابي على هذا البعد $X = 51$ ، و $S = 50$ وبانحراف معياري $S = 4.43$. تظهر نتائج اختبار ANOVA أن الفروق بين المجموعات الثلاثة غير دالة إحصائياً وإن كان المطلقين أكثر انجازاً لشخصيتهم في العمل حيث $dl = 2$; $\alpha = 0.72$; $F = 0.31$ (أنظر الجدول رقم 13).

الارتباطات بين المتغيرات:

يظهر تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة بأن هناك ارتباطات بين أبعاد الإنهاك المهني كما يقيسها سلم ماسلاش والمتغيرات الفردية المتمثلة في السن والأقدمية في المهنة. فقد وجدنا ارتباطاً سلبياً غير دال بين السن وفقدان الشعور التعاطفي، وقد بلغ $r = -0.12$; $P = 0.90$ كما وجدنا ارتباطاً سالباً بين الانجاز الشخصي والإنهاك الانفعالي من جهة وبين المتغير ذاته وفقدان الشعور التعاطفي من جهة، وكانت هذه الارتباطات على التوالي $r = -0.028$; $P = 0.78$ و $r = -0.18$; $P = 0.138$ (أنظر الجدول رقم 17).

جدول رقم 17: معامل الارتباط بين متغيرات البحث:

المتغيرات	السن	الأقدمية	إنهالك انفعالي	فقدان التعاطف	الإنجاز الشخصي
السن الارتباط الدلالة الحجم					
الأقدمية الارتباط الدلالة الحجم	0.596 0.001 93				
إنهالك الارتباط الدلالة الحجم	0.059 0.570 96	0.156 0.136 93			
فقدان الارتباط الدلالة الحجم	-0.012 0.907 96	0.195 0.050 93	0.129 0.211 96		
الإنجاز الارتباط الدلالة الحجم	0.016 0.874 96	0.010 0.924 93	-0.028 0.784 96	-0.138 0.180 96	

ما يهم في هذا الارتباط ليس مستوى الدلالة بقدر ما يهم نوع الارتباط. من جهة ثانية فقد وجدنا ارتباطا موجبا دالا إحصائيا بين السن فقدان الشعور التعاطفي $P = 0.050$ $r = 0.195$ يدل هذا الارتباط بأن فقدان الشعور التعاطفي يزداد كلما تقدم الأستاذ في السن.

مناقشة وتفسير النتائج:

سمحت الدراسة الحالية بتحقيق خطوة منهجية هامة تمثلت في ترجمة مقياس الإنهاك المهني إلى اللغتين العربية والفرنسية، والتأكد من خصائصه السكومترية التي كانت على العموم مقبولة، مع الإبقاء على نفس عدد البنود الموجودة في النسخة الأصلية. بعد التحليل والمعالجة الإحصائية للثبات باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ كان الثبات الكلي للمقياس مقبول كما أن للمقياس بينوده 22 يتسم بصدق ظاهري وبصدق ذاتي مقبولين. تم تحليل النتائج الدراسة الميدانية على مرحلتين؛ فقد كانت المرحلة الأولى كلية تناولت نتائج المقياس ككل، أما المرحلة الثانية فقد تمت فيها الإجابة عن تساؤلات البحث وكان التحليل فيها مركزا على الأبعاد الثلاثة للمقياس.

النتائج الكلية:

بالرجوع إلى سلم التصحيح المقدم من طرف ماسلاش لتحديد حالات الإنهاك تظهر النتائج أن هناك أربعة حالات تعاني فعلا من الإنهاك المهني، قد يبدو هذا العدد ضعيفا لكن لا ننسى بأن الأمر يتعلق بالإنهاك المهني وهو عند بعض الباحثين آخر مراحل الضغط المهني المتراكمة والذي يمكن أن تكون نتائجه وخيمة على الفرد بالدرجة الأولى. كما أن هذا العدد لا يستهان به لأن أفراد عينة البحث هم أعضاء هيئة التدريس في قسم علم النفس وهم بالتالي على علم بهذه الحالة النفسية وقد يجدون بطرق عفوية مختلفة وسائل لرفع مستوى صحتهم النفسية،

لكن الأمر قد يكون مختلف تماما في مهن أخرى قد تعاني إنهاكا مهنيا مرتفعاً ولا يعرف أفرادها طرقاً لمواجهته.

لم نتوقف في تحليل النتائج عند هذا الحد فقد عمدنا إلى تحليل مستويات أفراد عينة البحث على الأبعاد الثلاثة لمقياس الإنهاك الانفعالي لماسلاش، ففي البعد الأول والمتمثل في بعد الإنهاك الانفعالي وجدنا بأن أفراد العينة يعانون من إنهاك انفعالي عالي مقارنة بالمتوسط النظري لهذا البعد في المقياس، فقد كان الفرق بين متوسط العينة والمتوسط النظري دالاً لصالح أفراد العينة، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه Stordeur (1998) S في دراسة حول 625 ممرضاً إذ كانت شدة بعد الإنهاك الانفعالي لديهم تفوق المتوسط لهذا البعد بشكل دال، وقد أرجعت الباحثة ذلك إلى نقص الدعم الاجتماعي وضغوط العمل والصراع مع الزملاء. عوامل كثيرة يمكن أن تفسر هذا الإنهاك الانفعالي منها حالة عدم الرضا العام الذي يظهره أعضاء هيئة التدريس في التعليم العالي، هذا بالإضافة إلى ظروف العمل القاسية التي يعملون فيها منها ما يتعلق بالظروف المادية ومنها ما يتعلق بالأعداد الهائلة للطلبة التي تقلل من التجاوب الإيجابي بين الأستاذ والطلبة. لكن على الرغم من الإنهاك الانفعالي الذي ظهر على أساتذة التعليم العالي فقد أظهروا شعوراً تعاطفياً عالياً وربما هذا ما أبعدهم عن الإنهاك المهني حيث كان متوسط أفراد عينة الدراسة على بعد الشعور العاطفي مساوياً للمتوسط النظري للبعد. لهذه النتيجة ما يفسرها في قطاع التعليم عامة والتعليم العالي خاصة؛ فالأمر يتعلق بمهنة نبيلة في أساسها مبنية على صحة وصلابة العلاقات الاجتماعية التي تربط الأستاذ بالطالب، وما دام الأستاذ واعياً بأهمية ودور هذه العلاقة في تحقيق التواصل بينه وبين الطلبة لتبليغ المعارف فإنه حافظ على مستوى عالي من الشعور التعاطفي. كذلك نقص الوسائل المادية سواء بالنسبة للأستاذ أو الطالب يجعلهم يركزون أكثر على علاقات التعاطف والمساعدة المتبادلة للتعليم والتعلم.

أخيرا فإن أفراد عينة الدراسة من أساتذة التعليم العالي أظهروا إنجازا شخصيا في العمل يفوق المتوسط النظري وهذا العامل مهم قد يكون أحد أسباب عدم إصابة أغليبتهم بالإرهاك المهني. تعكس هذه النتيجة الدافعية القوية التي لازالت تميز أساتذة التعليم العالي رغم المشاكل المادية والوضعية الاجتماعية التي آلت إليها مهنة التعليم الجامعي، فهم يجدون في مهنتهم فرصة للتعبير عن ذاتهم وإنجاز المشاريع العلمية والاجتماعية التي يكونون قد رسموها لأنفسهم من جهة، وفرصة لخدمة المجتمع وتأكيد نبل المهنة من جهة ثانية. في الأخير يبدو أن فقدان الشعور العاطفي يحتل الصدارة في مصادر ضعف الصحة النفسية متبوعا بالإرهاك الانفعالي وأخيرا الانجاز الشخصي في العمل. هذه نتيجة منطقية بالنظر إلى المهنة التي يمارسها أفراد عينة البحث ونتيجة للتفاعل المستمر مع الطلبة خلال أجيال عديدة خاصة وأن أفراد عينة البحث يتميزون بأقدمية عالية في مهنة التدريس.

النتائج الجزئية:

بعد التعرف على الحالات التي تعرف إنهاكا مهنيا في مهنة التعليم العالي كان الهدف مقارنة هذه حالات بالحالات التي لم تتعرض للإرهاك المهني غير أن هذه المقارنة لم تكن ممكنة لقلة عدد الحالات التي تعرضت للإرهاك وعليه فقد أعطينا النتائج توجه آخر تمثل في تحديد الخصائص المميزة لأفراد العينة على الأبعاد الثلاثة لمقياس الإرهاك المهني لماسلاش. الخصائص التي أخذت بعين الاعتبار هي الرتبة العلمية والجنس والحالة الاجتماعية. فمن حيث الرتبة العلمية لم نجد فروقا دالة بين أفراد العينة على الأبعاد الثلاثة للمقياس وبالرجوع إلى النتائج الكلية يمكن القول بأن أعضاء هيئة التدريس بالجامعة على اختلاف رتبهم العلمية يعانون من إنهاك انفعالي مرتفع ولا يعانون من فقدان الشعور التعاطفي ويتميزون بإنجاز شخصي مرتفع. وعليه يمكن القول بأن الرتبة العلمية لم تميز بين أفراد العينة على الأبعاد الثلاثة لمقياس. أما من حيث الجنس فقد ظهرت فروقا معنوية بين الجنسين، فقد كان الفرق الأول في بعد الإرهاك الانفعالي بحيث يظهر أن الذكور أكثر إنهاك

انفعاليا من الإناث. تأتي هذه النتيجة معارضة لما توصلت إليه جلولي شتوحي (2003)، التي لم تجد فروق دالة بين الجنسين في أبعاد الإنهاك المهني لدى عينة من المرضى والمرضات في مستشفى مصطفى باشا الجامعي بالجزائر العاصمة.

ما الذي يفسر هذه النتيجة؟ قد يرجع ذلك إلى كونهم يمارسون دورهم الرجولي حتى في مكان العمل بحيث يتفاعلون أكثر من زميلاتهم الإناث مع الطلبة، أضف إلى ذلك كون أغلبية طلبة أقسام علم النفس هم من الإناث وهذا ما يجعل الإناث من أفراد العينة لا يشعرون بالإنهاك الانفعالي. كذلك كانت الفروق دالة بين الجنسين في بعد فقدان الشعور التعاطفي حيث كانت الإناث أكثر فقداناً للشعور التعاطفي. لكونهن أقل إنهاك انفعاليا فالإناث من أفراد عينة البحث أقل تعاطفاً مع الطلبة والطالبات وربما يرجع ذلك إلى دورهن في البيت بحيث تفضلنا الحفاظ على طاقتهن الانفعالية والتعاطفية لأفراد أسرهن. أخيراً فإن الحالة الاجتماعية لم تميز بين أفراد عينة البحث على كل أبعاد المقياس فالمتزوجين من الإناث والذكور والعزاب يعانون من إنهاك انفعالي مرتفع ولا يعانون من فقدان الشعور التعاطفي ويتميزون بالنحاز شخصي مرتفع، وعليه يمكن القول بأن الحالة الاجتماعية لم تميز بين أفراد العينة على الأبعاد الثلاثة لمقياس.

الاستنتاج العام:

انطلقت الدراسة الحالية من طرح سؤالين أساسيين يتعلق الأول بتحديد مدى تعرض أساتذة التعليم العالي للإنهاك المهني في حين يتعلق الثاني باختبار قدرة بعض المتغيرات الفردية على التمييز بين الأساتذة المنهكين إن وجدوا والأساتذة الذين لا يعانون من إنهاك مهني. بينت النتائج الكلية تعرض بعض الأساتذة للإنهاك المهني وبنسبة معتبرة من حين المعنى لا من حين الكمية؛ فقد كانت هذه النسبة 4.2 وهي نسبة ذات معنى إذا ما اعتبرنا خطورة الإنهاك المهني والمعايير المعتمدة لتحديد هذا من جهة ولكبر المجتمع لعام من جهة أخرى. تسمح هذه النتائج

الأولية بدق ناقوس الخطر المحقق بالصحة النفسية لأساتذة التعليم العالي وما وصول بعضهم إلى هذا المستوى إلا دليلا على أن أغليبتهم يعانون من ضغط عام وضغط مهني مرتفعا باعتبار أن الإنهاك المهني هو بمثابة المحطة النهائية للضغط المهني. إن التمعن في النتائج الجزئية يظهر أن من أسباب تدهور الصحة النفسية للأساتذة تعرضهم وبشكل دال للإنهاك الانفعالي وأنه لا يوجد فرقا دالا بين الجنسين على هذا البعد. يترجم الإنهاك الانفعالي المعاناة التي يعيشها الأستاذ الجامعي على مستوى الجامعة والتفاعل المستمر مع بقية أطراف عملية التكوين داخل وخارج الجامعة باعتبار أن عدد كبيرا منهم مضطر للعمل في مؤسسات أخرى لتحسين ظروفه المادية هذا بالإضافة إلى الأقدمية في التعليم العالي للبعض وأقدمية البعض الآخر في التعليم بمختلف المراحل. من الأبعاد الأخرى التي ساهمت في الإنهاك المهني فقدان الشعور التعاطفي وإن كانت مساهمته أقل من الإنهاك الانفعالي. تتجلى نتائج فقدان الشعور التعاطفي في تباعد المسافات الاجتماعية البيداغوجية بين الأساتذة والطلبة من جهة وبين الأساتذة والجهات الوصية كجامعة والوزارة من جهة أخرى. تترجم هذه الوضعية عدم رغبة الأساتذة في الاستثمار في العلاقات الإنسانية سواء مع بقية الأساتذة أو مع الأطراف الأخرى الفاعلة في عملية التكوين، والتوجه إلى تحقيق بعض المشاريع الشخصية.

رغم ما تم ذكره من نقاط سوداء في المعاش النفسي للأساتذة تبقى نقطة تفاؤل واحدة تتمثل في تميز أساتذة التعليم العالي بمستويات مرتفعة جدا ودالة إحصائيا من الإنجاز الشخصي وربما هذا البعد هو الذي كان بمثابة الواقي من الإنهاك المهني لكثير من الأساتذة، وعليه، ما دام الأستاذ الجامعي يجد رغبة في تحقيق بعض المشاريع الشخصية المرتبطة بالبحث أكثر منها بالتعليم فإنه يحفظ نفسه من الإنهاك المهني وإن كان قد يتعرض للضغط الناتج عن كثافة المهمة. نستنتج على ضوء هذه النتائج بأن الإنهاك المهني بدا يطول أساتذة التعليم العالي كمرحلة نهائية للضغط المهني وأن الإنهاك الانفعالي هو البعد المؤدى إلى هذه الوضعية، وعلى العكس من

ذلك فإن الانحياز الشخصي يظهر كواقعي من الإنهاك المهني. تؤكد هذه النتائج أهمية مقياس لأنهم المهني لماسلاش الذي يحدد ارتفاع البعد الأول وتدني البعد الثاني كشرط للتعرض للإنهاك المهني.

إن النسبة الضعيفة للأساتذة الذين تعرضوا لإنهاك مهني مقارنة بمن لم يتعرضوا للإنهاك جعلت عملية المقارنة بين الفئتين غير ممكنة منهجيا وهذا ما دفعنا لمحاولة تحديد القدرة التمييزية لكل عامل فردي على مستوى الأبعاد المكونة لمقياس الإنهاك المهني لماسلاش وجاكسون. يظهر من النتائج أن متغير الجنس عامل مميز؛ فقد ظهرت الإناث أقل إنهماكا انفعاليا وأقل فقداناً للشعور التعاطفي من الذكور وبشكل دال إحصائيا. أما من حيث الرتبة العلمية فلم يظهر التحليل فروقا ذات دلالة بين الفئات المختلفة في البعدين الأولين وهما الإنهاك الانفعالي وفقدان الشعور التعاطفي مع وجود فرق مقبول في البعد الثالث المتمثل في الانحياز الشخصي وهذا لصالح فئة أساتذة العليم العالي.

لهذه النتيجة ما يفسرها خاصة مع التفتح الذي عرفته الجامعة وفتح المخابر ووحدات البحث التي أصبحت مجالا يعبر فيه الأساتذة عامة وأساتذة التعليم العالي عن كفاءاتهم البحثية. أخيرا فإن الحالة الاجتماعية لم تكن متغيرا مميزا في كل الأبعاد وكان المعاش النفسي والمهني نفسه لكل الحالات. يبقى أن نشير إلى الارتباط القوي والدال بين فقدان الشعور التعاطفي والأقدمية الذي يفتح مجال التفكير في إعادة النظر في محتوى مهمة بعض الأساتذة الذين تقدموا في السن واكتسبوا قدرا من الخبرة يؤهلهم لتكوين ليس الطلبة ولكن تكوين المكونين في الجامعة من الأساتذة الذين يلتحقون للتدريس بالجامعة ولم يتلقوا التكوين الكافي حول مهنة التدريس.

المراجع

أ - المراجع باللغة العربية:

1. جلولي شتوحي نسيمه. (2003). الإنهاك المهني عند المرضى وإستراتيجية المقاومة المستخدمة - دراسة مقارنة. رسالة الماجيستر في علم النفس الاجتماعي. الجزائر.
2. علي عسكر (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. الكويت: دار الكتاب الحديث.

ب - المراجع باللغات الأجنبية:

3. Adams, P., King, L and King, W. (1996). Relation of job and family involvement, family social support and work-family conflict with job and life satisfaction. Journal of applied psychology. 81, 411-420.
4. Antoine.S.(2000). Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants. Association des infirmières et infirmiers, section de Genève - revue de l'infirmière.
5. Baglioni, A. Cooper, C. L et Hungley, P (1990): Job stress, mental health and job satisfaction among UK senior nurses, in stress medecine, 6, 9-20.
6. Baron, R (1986): Behavior in Organization, Boston, Allyn and Bacon, 2nd.
7. Bernier, D.G and Rosenman, R. (1986): Type A behavior and the experience of affective discomfort, Journal of psychosomatic research, 30, 663 - 672.
8. Bugard.P.(1974): Stress, Fatigue et Dépression.éd.Doin.

9. Canoui, P. (1998): Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse du Burn-out aux réponses: édition Masson.
10. Cherniss, C. (1983). Staff burnout. London: sage publications.
11. Cohen, S., Edwards, J. R. (1989). Personality characteristics as moderators of the relationship between stress and disorders. In R. W. J. Neufeld (Ed.), Advanced in the investigation of psychological stress. New York: Wiley.
12. Cote, N., Belanger, L et Jacques, J. (1994). La Dimension humaines des organisations. Gaëtan morin, éditeur. Institut des banquiers canadiens.
13. Cooper, C. L., Arbos, Baglioni, A et Cary, L. (1988): A structural model approach toward the development of a theory of the link between stress and mental health, British journal of medical psychology, pp (87 – 102).
14. Cummings, R. C. (1988). Perception of social support, receipt of supportive behaviors and locus of control as moderators of the effects of chronic stress. American journal of community, 16, 685-699.
15. Donald, N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. Journal of advances nursing. 12, 3-12.
16. Donald, N et Lamoureux, D. 1990. Initiation à la psychologie du travail, Gaëton morin éditeur.
17. Folkman, S et Lazarus, R.S. (1988): The social and scientific medicine, journal of personality and social psychology, 26, 309 – 317.

18. France, L. (1993). La mobilisation des ressources personnelles et collectives face aux exigences du travail de soin. *Gestion hospitalière*. 21-22.
19. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30, 159 – 165.
20. Johnson, P. et Indivik, J. (1994). Work place violence: an issue of the nineties. *Public personnel management*, 23. 515-521.
21. Kobassa, S., Puccetti, M. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of personality and social psychology*, 45, 839-850.
22. Lazarus, R.S et Folkman, S. (1984): *Stress appraisal and coping*, New York; Springer.
23. Levy, L. (1984): *Le stress dans l'industrie, causes, effets et prévention, série sécurité, hygiène et médecine au travail*, Bureau international du travail, Genève.
24. Maslach, C. (1978). Job burnout, how people cope public welfare. *Psychologie française*. 41, 196-200.
25. Piero, M. J., Gonzales-Roma, V. (1991). Role-set variables as antecedents of role stress: A causal model. *Revue Internationale de psychologie social*, 4, 29-44.
26. Perry, A. (1997). Développement local et formation. *Mémoire de DESS*, Université de Nancy II.

27. Rahim, A. M., et Psenika, P. (1996). A structural equation model of stress, locus of control, social support, psychiatric symptoms and propensity to leave a job. *The journal of social psychology*, 136, 69-84.
28. Rody, C; Gauvain-picard, A et Call, S. (1993). Epuisement professionnel. *Objectifs soins. Revue Laennec*, 16, 26 – 34.
29. Sekiou; Blondin; Fabi; Bayad; Peretti; Alis et Chevalier. (2007). *Gestion des ressources humaines*. Bruxelles: De Boeck.
30. Stordeur, S. (1998). *Influences des types de leadership adopté par l'infirmière-chef sur le burnout des soignants*. Belgique: Université catholique de Louvain.