مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، ص295 – ص325 يناير 2013
ISSN 1726-6807 http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/

الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية وعلاقته بعدد من المتغيرات

د. أسمى عبد الحافظ الجعافرة و د. أحمد محمد بدح
د. بلال عادل الخطيب و د. عمر محمد الخرابشة
قسم العلوم التربوية
كلية الأميرة عالية الجامعية - جامعة البلقاء التطبيقية

ملخص: 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، وتوصل الباحثون 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.

Psychological Burnout of University Students Living in the Dorms and its Relationship with Some Variables

Abstract: The study aimed at investigating the level of psychological burnout of public and private university students, living in the dorms. The study explored the relationship between the above-mentioned condition and the variables of gender, academic level, specialization, and academic achievement. The study sample comprised 329 male and female students selected from 17 dorms. They were all examined using psychological burnout

criterion made by Maslach and adapted for the Jordanian environment. The study came up with the following conclusions:

- There were high levels of psychological burnout of the university students who lived in dorms within the three dimensions; irritable stress, dullness, the lack of a sense of achievement that was statistically proven.
- There were clear statistically proven differences in psychological burnout dimensions according to gender. Males had higher levels of psychological burnout than females concerning irritable stress and dullness, while female had higher levels of lack of a sense of achievement.
- There were no statistically proven differences in the dimensions of psychological burnout according to academic specialization variant.
- There were clear statistically proven differences in the psychological burnout dimensions according to the accumulative average variant at the levels of irritable stress and dullness of low-averaged students whereas differences were not proved statistically at the level of the lack of a sense of achievement.
- There were no statistically proven differences in the psychological burnout at the academic level variant.
- There was an interaction effect between the two variants of gender and academic level at the irritable stress level and another interaction between academic level and achievement at the level of dullness. There was another interaction between gender and achievement at the level of the lack of a sense of achievement.

Key words: Psychological al Burnout, Dorms

المقدمـــة:

تعد دراسة موضوع الاحتراق النفسي وما يمثله من أعراض ونتائج تنعكس على العاملين في المجال التربوي ظاهرة تستحق البحث، وقد تنبه العاملون في مجال علم النفس التربوي والإرشاد التربوي والطب النفسي والتربية الخاصة والإدارة التربوية إلى أهمية هذا الموضوع كونه ينعكس بالنتيجة على المحترق نفسياً وتصرفاته وأدائه، فكان لا بد من الاهتمام بهذا الموضـــوع وبحـــث سبل معالجته وصولاً إلى حالة يكون فيها الفرد متزناً نفسياً لا يشعر بأي قلق أو تـــوتر، الأمـــر الذي من شأنه أن يقبل الطلبة على دراستهم وأعمالهم اليومية بأريحية ونتائج مثمرة.

كما تزايد الاهتمام في الفترة الأخيرة بالعملية التعليمية، ونجم عن ذلك كم كبير من الدراســـات والبحوث حول هذه العملية عامة والتحصيل الدراسي بشكلٍ خاصٍ، وقد تنوعت الدراســـات مـــن حيث: منهجيتها، وأهدافها، ويمكن القول أن نتائجها ساهمت إلى حدٍ كبير في مـــساعدة متخـــذي القرار على تقييم الأهمية النسبية لبعض العوامل المؤثرة في التحصيل الدراسي (صالح،1997).

فالتعليم في عصرنا هذا يعتبر من الحاجات الأساسية والضرورية في حياة الإنسان، وتزداد تلك الأهمية بازدياد التقدم التكنولوجي، وطبيعة المهن الحديثة، وما تتطلبه مـــن معرفـــة ومهـــارات،

فالمستوى التعليمي، ونوعية التعليم الذي يحصل عليه الفرد يؤثران في فرص حصوله على عمل مناسب، ومكانة مهمة في المجتمع، والتحصيل الدراسي هو ما يمكن أن يصل إليه الفرد في تعلمه، وقدرته على التغيير، بما تعلمه واكتسبه من معلومات، ومهارات، واتجاهات، وقيم، وميول من خلال الموضوعات المهمة في مجالات العلوم المختلفة (راشد، 2000).

ويشير فلاين Flyn (2000) إلى ارتباط مفهوم الاحتراق بعملية التعلم أكثر من غيره من العمليات، فكلما كان الفرد في هذه العملية أكثر وعياً للاحتراق النفسي، والوقاية منه، أدى ذلك إلى فعالية أفضل في عملية التعلم.

ولقد حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي باهتمام العديد من الباحثين نظراً لآثارها السلبية على السلوك البشري، هذه الظاهرة الخطيرة التي تشكل معوقاً كبيراً يحول دون قيام الفرد بدوره، الأمر الذي يؤثر على إنجازه (عسكر، وجامع، والأنصاري، 1986).

إن عملية الاحتراق النفسي تبدأ من اللحظة التي يشعر فيها الفرد القائم بالعمل بضعف قدرته على إشباع طموحاته وتنفيذ توقعاته من هذا العمل، ثم عجزه عن تنفيذ متطلبات العمل المطلوبة سواء للحاجة لبعض المعدات أو التقنيات غير المتوافرة أو لبعض المهارات الشخصية لدى الشخص الذي لا يملكها مما يولد لديه شعوراً بالقلق وضعف الحماس والتوتر مما ينعكس على سلوك الفرد وتعامله مع الآخرين (الخرابشة وعربيات، 2005).

لذا فإن دراسة الاحتراق النفسي ومدى علاقتها بالتحصيل الدراسي يعد من بين الموضوعات التي لها أهمية في العملية التعليمية، مما يسهم في وضع الأيدي على العوامل المؤثرة على التحصيل الدراسي وإيجاد الوسائل المناسبة للتغلب عليها، فالتحصيل معيار أساسي يمكن من خلاله تحديد المستوى الأكاديمي للطلبة، والحكم على نتائج العملية التربوية، إضافة إلى ما يحدثه من آثار في شخصية الفرد.

مشكلة الدراسة:

يتعرض الطلبة الجامعيون في جميع التخصصات والكليات إلى مجموعة من الضغوط النفسية والمؤثرات التي من شأنها التأثير سلباً في نفسيتهم وبالتالي تحصيلهم الدراسي، ولعل الطلبة القاطنين في المنازل الداخلية من أكثر الفئات تعرضاً لمثل هذه الضغوط نظراً لما يعانونه من مؤثرات من شأنها التأثير في قدرتهم على التواصل والتعامل مع الآخرين وقدرتهم على التكيف الإيجابي، والتي بالتالي تجعلهم أكثر عرضة للاحتراق النفسي، فهم يتعرضون لمجموعة من القوانين والتعليمات الداخلية التي لا بد لهم من التوافق معها أو الانصياع لها، إضافة لبعدهم عن أسرهم وعدم العيش معهم مما يعرضهم إلى الحرمان من العواطف الأسرية، وإجبارهم على

تحمل المسؤولية الكاملة والاعتماد الكلي لتلبية احتياجاتهم، كل ذلك من شأنه أن يضاعف من الضغوط التي يتعرض لها الطالب الجامعي والتي تؤدي بالتالي إلى الاحتراق النفسي مما يعكس الأمر سلباً على أدائهم وتحصيلهم الدراسي، **لذا فإن مشكلة الدراسة يمكن صياغتها على النحو الآتي:**

"أثر الإقامة في المنازل الداخلية على مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين في عمان وعلاقته بعددٍ من المتغيرات"، وانطلاقاً من مشكلة الدراسة فقد صيغت أسئلتها على النحو الآتي:

1- ما درجة الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية؟
2- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي والتحصيل الدراسي المتمثل بالمعدل التراكمي عند الطالب؟
3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق النفسي تعزى لجنس الطالب؟.
4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق النفسي تعزى للتخصص الأكاديمي؟
5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق النفسي تعزى لمستوى الطالب الدراسي (السنة الدراسية)؟
6- هل هناك تفاعل ذو دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة (التحصيل الدراسي والجنس والتخصص الأكاديمي ومستوى الطالب الدراسي)؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة بالاتي:

أولاً: قلة الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي عند الطلبة على الرغم من وجود العديد من الدراسات العربية الأجنبية التي بحثت هذه الظاهرة إلا أنها تركزت على المهنيين سواء كانوا داخل العملية التربوية أو خارجها، فهناك دراسات بحثت ظاهرة الاحتراق النفسي عند المرشدين مثل دراسات (دواني والكيلاني، وعليان، 1989)، و(الخالدي، 2002)، و(الزغول، والخرشا، والخالدي، 2003)، و(سلمان، 2003)، و (Cheak, Bradley, 2003)، و(الخرابشة وعربيات، 2005)، و(Butler & Constantine, 2005)، ومنها ما بحث هذه الظاهرة لدى المعلمين مثل دراستي (Naring, Briet and Broners, 2006)، و(Lambie, 2007). بينما تناولت دراسات كل من (Shumat, 1999)، (Flyn, 2000)، و(شهاب،2001)، و(القحطاني، 2004)، ظاهرة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس، لذا فإن الباحثين لم يجدوا سوى دراسة واحدة تناولت هذه الظاهرة عند الطلبة وهي دراسة (الشعبي، 2003) مما يشير إلى تدني المعرفة وعدم التمكن من الإحاطة بأسباب تواجد هذه

الظاهرة عند الطالب بوجه خاص ومدى تأثيرها وانعكاساتها على التحصيل الدراسي والعملية التربوية بشكل عام.

ثانياً: تبرز الأهمية أيضاً من خلال ظاهرة البحث في معاناة الطالب الجامعي بشكل عام والعربي بشكل خاص من ظاهرة الاغتراب والانصياع لقوانين المنازل الداخلية، وانعكاس ذلك على نفسية الطالب.

ثالثا: إن عملية تحديد مستوى العلاقة بين التحصيل الدراسي والاحتراق النفسي يفيد في تحديد أحد الأسباب المؤثرة على التحصيل الدراسي مما ينعكس على الطالب والعملية التربوية بشكل عام.

رابعاً: تبصير المهتمين ومن لهم علاقة بالعملية التربوية بالعوامل التي يمكن أن تسهم في ظهور الاحتراق النفسي لدى الطلبة والعمل على تلافيها وتجنبها.

خامساً: تعزيز ميدان الدراسات والبحوث العربية والأردنية بدراسة حديثة في تحديد درجات الاحتراق النفسي لدى الطلبة القاطنين في المنازل الداخلية في عمان.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة القاطنين في المنازل الداخلية في مدينة عمان وعلاقة ذلك بالتحصيل الدراسي. كما تهدف إلى الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات: الجنس والتخصص الأكاديمي والمستوى الدراسي.

مصطلحات الدراسة:

السكن الداخلي: المكان الذي يأوي إليه الطلبة الدارسون في الجامعات الأردنية الخاصة والحكومية بسبب بعدهم عن مكان أسرهم، ويحكم تلك المنازل مجموعة من القوانين والتعليمات الداخلية التي لا بد للطلبة من الانصياع إليها.

الاحتراق النفسي: استجابة للتوتر النفسي الناجمة عن البيئة التي يعيش فيها الطالب والمكونة من ثلاثة أبعاد: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز. (Maslach, Jackson, Lieter, 1996).

مستوى الاحتراق النفسي: الدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، والمستخدم في هذه الدراسة.

السنة الدراسية: مستوى الطالب الدراسي والمتمثل في درجة البكالوريوس ومدتها أربع أو خمس أو ست سنوات (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة، سادسة).

التخصص الأكاديمي: الفرع الذي يدرسه الطالب الجامعي والذي قد يكون تخصصاً علمياً متمثلاً بكليات (الطب، الهندسة، الصيدلة، العلوم)، والتخصصات الأدبية الإنسانية والمتمثلة بكليات (الآداب، التربية، الشريعة والاقتصاد).

التحصيل الدراسي: هو مقدار ما استوعبه الطالب من المساقات الدراسية المقررة عليه مقاساً بالمعدل التراكمي الذي حصل عليه الطالب بعد اجتيازه لتلك المساقات.

محددات الدراسة:

تحدد هذه الدراسة بالعينة التي طبقت عليها أداة الدراسة والتي اقتصرت على الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية في مدينة عمان للسنة الدراسية (2011/2010)، الأمر الذي لا يمكننا تعميم نتائجها إلا على مجتمعها الإحصائي والمجتمعات المماثلة لها، كما تتحدد نتائج الدراسة بمدى صدق وثبات الأداة التي اعتمدت عليها هذه الدراسة.

الإطار النظري:

قام الباحثون بالاطلاع على الادب النظري الخاص بالاحتراق النفسي من حيث تعريفاته ومراحله والعوامل المؤدية اليه، وذلك على النحو التالي:

أصبحت عبارة الاحتراق النفسي (Burnout) شائعة الاستخدام منذ بداية العقد الأخير من القرن الماضي وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية ويقضون وقتاً طويلاً متواصلاً في العمل المجهد مع عملائهم، إذ أن طبيعة عملهم تقضي بأن يكونوا على اتصال مباشر ووثيق مع الأفراد الذين يحتاجون مساعدتهم، مثل هذا المهني قد يكون ممرضاً أو طبيباً أو مرشداً أو محامياً أو شرطياً أو قد يمتهن مهنة يكون فيها التعامل بين المهني والعميل حول مشكلات راهنة لهذا العميل كالمشكلات النفسية والاجتماعية والعاطفية والجسمية، وقد تكون مصحوبة أحياناً بمشاعر الغضب أو الارتباك أو الخوف أو اليأس، وأحياناً أخرى تكون مشكلات العميل غير واضحة المعالم فتصبح حالته بالنسبة للمهني أكثر غموضاً وأشد إحباطاً والشخص الذي يعمل باستمرار مع الأفراد تحت ظروف كهذه يمكن أن يصاب بالتوتر الذي قد يتطور إلى استنفاذ انفعالي يؤدي بدوره للاحتراق النفسي (دواني، والكيلاني وعليان، 1989).

وقد لاحظت ماسلاك (Maslach) ورفاقها أن هذه الحالة تصيب الأفراد الذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بمهامهم المهنية كاملة فتسبب لهم الإحساس بالعجز والقصور عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب، وغالباً ما يترتب على هذا الوضع حدوث ضغط نفسي يلزم المهني بأن يتكيف معه لكي يقلل من إحساسه بالعجز، ويتميز هذا النوع من التكيف بتدني الدافعية

والشعور بعدم الرضا، وبالعلاقة الآلية الجافة، هذا وقد عد غالبية الباحثين الاحتراق النفسي استجابة للتوتر الناتج عن أوضاع العمل ويتضح ذلك من تعريفاتهم للاحتراق النفسي، فقد عرفه بيرجر (Berger) بأنه استنفاذ الفرد لمصادره الجسمية والنفسية. كما عرفه كيرنس (Chernis) بأنه حالة يصبح فيها الفرد الذي كان ملتزماً لمهنة مهملاً نتيجة التوتر الذي يمارسه بعمله (دواني والكيلاني وعليان، 1989).

وبعد مراجعة شاملة لأدب الاحتراق النفسي فقد توصل الباحثان (مقابلة والرشدان، 1997) إلى أن الاحتراق النفسي هو استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد ويؤدي به إلى حالة من عدم الاتزان النفسي (الاضطراب) التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما تنعكس آثاره سلباً بشكل مباشر على العملاء (طلبة، مرضى، مسترشدين) وعلى المؤسسة التي يعمل بها ولا يمكن التخلص منها إلا من خلال التعامل المباشر مع العوامل البيئية التي سببتها وليس من خلال التركيز على دور الفرد في مسايرة تلك المواقف (التكيف معها)، كما عرف من قبل ماسلاك وجاكسون وليتر (Maslach, Jackson & Lieter, 1996) بأنه عرض من الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز يحدث لدى الأفراد الذين يعملون في مهن يتم فيها التعامل مع الأفراد بصورة رسمية.

وقد عرفه كل من الزغول، والخرشا، والخالدي (2003) على أنه حالة نفسية تصيب المهنيين العاملين في مجال الخدمات بسبب تراكم الضغوط والتوتر، وتتخذ مظاهر نفسية وسلوكية معينة تشير إلى عدم التكيف مع ظروف العمل مثل استنزاف الطاقة الجسمية والعقلية وتطوير مفهوم سلبي للذات وتدني مستوى الإنتاجية والتعامل الفج مع العملاء يتبعه فقدان الاهتمام بالعمل والعملاء مما ينعكس سلباً على كافة أوجه شخصية الفرد واتجاهاته نحو العمل والناس والحياة.

وفي تعريف الشعبي (2003) للاحتراق النفسي على أنه مجموعة متداخلة من الضغوط تشمل جوانب مترابطة ببعضها البعض وتنقسم إلى ثلاثة أبعاد رئيسة هي: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز.

- فالإجهاد المهني: هو استنزاف المهني لطاقاته البدنية والنفسية وفقدانه لحيويته ونشاطه التي كان يتمتع بها في الماضي.
- أما تبلد المشاعر: فهو حالة المهنيين الذين تتولد لديهم مواقف سلبية وساخرة وتهكمية تجاه العملاء بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية.
- أما نقص الشعور بالإنجاز: فهو يشير إلى تقييم المهني لنفسه بطريقة سلبية لأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب (البدوي، 2000).

وعرفه كل من الخرابشة وعربيات (2005) على أنه: حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب ناجمة عن أعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها وينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.

ويرى جرنس (1986) أن ظاهرة الاحتراق النفسي تحدث عبر ثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: شعور الفرد بضغوط العمل نتيجة لعدم مقدرته على مواجهة متطلبات العمل مقارنة مع قدراته الذاتية.

المرحلة الثانية: معاناة الفرد من الإجهاد والتوتر كردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل.

المرحلة الثالثة: تغيير في سلوكات واتجاهات الفرد، كالميل إلى معاملة العملاء بطريقة آلية وعدم الاهتمام بالعمل والانشغال بالحاجات الخاصة.

كما أشار عسكر وجامع والأنصاري (1986) أن من أسباب الاحتراق النفسي هي المساءلة المستمرة للموظف، والعبء الوظيفي الزائد، والقرارات الإدارية غير المناسبة، وتدني الراتب، والإرهاق، وسوء معاملة الرؤساء، ونقص في الحاجات النفسية مثل المكانة والاستقلالية وتحقيق الذات.

وقد قسم الشعبي (2003) من خلال مراجعته للدراسات السابقة أعراض الاحتراق النفسي إلى ثلاثة أقسام:

أولاً: أعراض جسمية وتتمثل بالإجهاد الجسمي والإرهاق والتوتر العضلي وآلام الرأس بالإضافة للتعب الشديد.

ثانياً: أعراض سلوكية وتتمثل في نقص الأداء والتغيب المستمر عن العمل، وعدم التفاعل والارتباط بالعمل، والقسوة تجاه العملاء، بالإضافة إلى الرغبة بالتقاعد المبكر أو ترك العمل.

ثالثا: أعراض نفسية كالغضب والتوتر والملل والقلق والإحساس بالذنب وفقدان الشهية أو زيادتها وكذلك الاكتئاب.

وقد تعددت العوامل المؤدية للاحتراق النفسي، وهي:

أولاً: العوامل الخاصة بالجانب الشخصي:

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره. ويعود ذلك إلى كونه تحت ضغط داخلي للعطاء، إضافة إلى مواجهته ظروفاً خارجة عن إرادته تقف عائقاً أمامه فتقلل من هذا العطاء وتجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي، كما تلعب مدى واقعية الموظف وتوقعاته وطموحه دوراً في عملية

الاحتراق النفسي، فكلما زادت درجة عدم واقعيته كلما كان أكثر عرضة للاحتراق النفسي، فالموظف الذي يتمتع بالتكيف ومواجهة العقبات يكون أقل عرضة للاحتراق النفسي من غيره. (أبو حطب، 1980).

ثانياً: العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

يسهم تزايد الاعتماد من قبل أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية في زيادة العبء الوظيفي على المهني مما قد يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور المهني بالإحباط والضغط العصبي مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي. (Caplan,1981)

ثالثاً: العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

نظراً لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد، فمن خلاله يحقق الفرد حاجاته المتنوعة والتي تلعب دوراً في تكوين شخصيته وحصوله على التقدير والاحترام والاستقلالية، لذا فإن عدم تحقيق تلك الحاجات التي يتوقعها الموظف في عمله وعدم القدرة على التحكم في بيئة العمل يؤدي إلى عدم الرضا وشعور الفرد بالضغط النفسي. وبالتالي الاحتراق النفسي (عسكري)

الدراسات السابقة:

تنوعت وتعددت الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي، وسيتم تناولها كالآتي:

أجرى لامبي (Lambie, 2007) دراسة هدفت التعرف على درجة تطور مفهوم الذات على الاحتراق النفسي لدى مرشدي المدارس في مدارس فلوريدا، طبقت هذه الدراسة لمعرفة هل مفهوم الذات الإيجابي لدى المدرسين يقابله مستوى متدنٍ من الاحتراق النفسي، وقد أشارت النتائج أن هناك علاقة إيجابية، فعندما يكون هناك ارتفاع في مفهوم الذات يقابله ارتفاع في مستوى الإنجاز الفردي.

بينما أجرى نارنغ وبريت وبراورز (Naring, Briet and Brouners, 2006) هدفت إلى التعرف مدى العلاقة بين العواطف المجهدة والاحتراق النفسي عند المعلمين، تكونت عينة الدراسة من (365) معلماً يدرسون مادة الرياضيات في شمال بريطانيا، وقد تم استخدام عدة مقاييس لغايات الدراسة فيما يتعلق بالعواطف المجهدة والاحتراق النفسي، وقد أشارت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لخصائص العمل ومستوى الإنجاز على استنزاف العواطف.

كما أجرى بتلر وكونستانتين (Butler and Constantine, 2005) دراسة للتعرف على العلاقة بين تقدير الذات ومستوى الاحتراق النفسي لعينة مكونة من (533) مرشداً مدرسياً،

وكذلك بين الاحتراق النفسي وبيئة العمل الجغرافية، وسنوات الخبرة. تم استخدام مقياس ماسلاك والمكون من (22) فقرة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يأتي:

ارتفاع تقدير الذات عند المرشدين ذوي الاحتراق النفسي المتدني، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي وتعزى للجنس، وإن المرشدين ذوي الخبرة (20 سنة) فما فوق كان مستوى الاحتراق النفسي عندهم أكبر مقارنة بالمرشدين ذوي الخبرة (10) سنوات فأكثر، وإن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين القاطنين في المدن أكبر مقارنة بالآخرين القاطنين في المناطق الفقيرة.

كما هدف كل من (الخرابشة وعربيات، 2005) في دراستهما إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تضم (166) معلماً ومعلمة من مديريات تربية العاصمة والبلقاء والكرك في المملكة الأردنية الهاشمية يشكلون نسبة (51.9%) من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (320) معلماً ومعلمة، وقد تم استخدام مقياس ماسلاك (Maslach) لقياس الاحتراق النفسي، وقد توصلت النتائج إلى أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم كانت بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز، فضلاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس، ولصالح الإناث بالنسبة لبعد نقص الشعور بالإنجاز، في حين لم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس بالنسبة لبعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، بينما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الأبعاد الثلاث بالنسبة لمتغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة من لديهم خمس سنوات فأكثر.

كما تناول (القحطاني، 2004) كل من مستوى الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين الخاص والعام في محافظة العاصمة (عمان) في المملكة الأردنية الهاشمية، كذلك التعرف إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تعزى لمتغيرات القطاع والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك التفاعل بين هذه المتغيرات. تكونت عينة الدراسة من (187) مديراً ومديرة. وقد أشارت النتائج إلى أن جميع أفراد العينة لديهم مستوى متوسط من الاحتراق النفسي على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، أما بالنسبة لبعد نقص الإنجاز فهو متوسط لجميع أفراد العينة باستثناء فئة الخبرة الأقل من خمس سنوات حيث كان لديهم مستوى عالٍ، كذلك توجد علاقة طردية بين الاحتراق النفسي على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وبين الضغط النفسي،

وعلاقة طردية أيضاً بين الاحتراق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز ومستوى الضغط النفسي.

كما أشار (الشعبي، 2003) في دراسته والتي 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، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر للتخصص الأكاديمي في مستوى الاحتراق. وبينت النتائج وجود أثر للجنس على بعد الإجهاد الانفعالي لدرجة الاحتراق النفسي لصالح الإناث، بينما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر للتفاعل بين الجنس والتخصص الأكاديمي على درجة الاحتراق النفسي.

بينما أشار (الزغول والخرشا والخالدي، 2003) في دراستهم والتي هدفت إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بالنمط القيادي الذي يتبعه مدير المدرسة كما يدركه المعلمون والمعلمات. تكونت عينة الدراسة من (305) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية العنقودية على مستوى حجم المدرسة والجنس، وقد استخدمت الدراسة مقياس وصف سلوك المدير القيادي(LBDQ)، ومقياس ماسلاك (Maslach) للاحتراق النفسي(MBI)، وقد أشارت النتائج إلى وجود درجة عالية من الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات على بعد الإجهاد الانفعالي، ودرجة متوسطة على بعد تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي للمعلمين تعزى إلى جنس المعلم، فقد بلغت درجات الاحتراق النفسي للذكور أعلى من درجات الإناث على أبعاد الاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاحتراق النفسي للمعلمين تعزى إلى اختراق مستوى بُعد التوجه نحو الأفراد حيث كانت الدرجات الأعلى تعود للمستوى المنخفض من التوجه نحو الأفراد، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي للمعلمين تعزى إلى اختلاف مستوى بعد التوجه نحو النظام الرسمي.

وفي دراسة (سلمان، 2003) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظات شمال الضفة الغربية / فلسطين، تكونت عينة الدراسة من (106) مرشداً ومرشدة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة المكون من مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية التابعة لوزارة

التربية في السلطة الفلسطينية البالغ عدده (161) مرشداً ومرشدة، ولجمع المعلومات لهذه الدراسة تم استخدام مقياس ماسلاك المعدل للاحتراق النفسي، وقد كانت النتائج على النحو الآتي:

- أن تكرار الإجهاد الانفعالي وتكرار تبلد الشعور كان معتدلاً، أما تكرار نقص الشعور بالإنجاز فكان عالياً.
- إن شدة الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد كانت متدنية، أما الشدة على بعد تبلد المشاعر وعلى بعد نقص الشعور بالإنجاز كانتا معتدلتين.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات استجابات المرشدين التربويين في المدارس الحكومية على أبعاد الاحتراق النفسي تعزى إلى متغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، والدخل الشهري، والعمر، والخبرة).
- إن العلاقة كانت دالة إحصائياً بين تكرار وشدة الاحتراق النفسي على جميع الأبعاد مع مركز الضبط؟

كما قام الخريشا (Alkhrisha, 2002) بدراسة هدفت إلى مقارنة ظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها الثلاثة بين المعلمين الأمريكيين والمعلمين الأردنيين، تكونت عينة الدراسة من (228) معلماً ومعلمة، منهم (111) معلماً أمريكياً، و(117) معلماً أردنياً، تم تطبيق مقياس ماسلاك (Maslach) للاحتراق النفسي، وقد أشارت النتائج إلى أن المعلمين الأمريكيين يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، بينما يعاني المعلمون الأردنيون منه بدرجة عالية، كما أشارت الدراسة إلى أن العوامل ذات العلاقة بالبيئة المدرسية تعتبر من أهم المصادر الرئيسة لحدوث ظاهرة الاحتراق النفسي للمعلمين في البيئتين الأردنية والأمريكية.

بينما أجرى (الخالدي، 2002) دراسة هدفت إلى التعرف على النمط الإداري المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي مدارس الكرك الثانوية الحكومية، تكونت عينة الدراسة من (329) معلماً ومعلمة من العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك، وقد أشارت النتائج إلى أن المعلمين قد سجلوا درجة عالية من الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الانفعالي، ودرجة متوسطة على بعد نقص الشعور بالإنجاز، ودرجة متدنية على بعد تبلد المشاعر، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت درجات الاحتراق النفسي لدى الذكور أعلى مما لدى الإناث وفي الأبعاد الثلاثة.

وفي دراسة (شهاب، 2001) والتي هدفت إلى مقارنة مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية في محافظة إربد، وذلك على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاث وهي (شدة الإجهاد الانفعالي وتكراره، وتبلد الشعور وتكراره، وأخيراً شدة نقص الشعور

بالإنجاز وتكراره)، كما هدفت أيضاً إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي تعزى لنوع الوظيفة والجنس والمؤهل العلمي للمشرفين والمديرين، تكونت عينة الدراسة من (51) مشرفاً تربوياً و(192) مديراً، تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي (Maslach Burnout Inventory) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين على تكرار كل من الأبعاد الثلاث وعلى شدة بعد تبلد الشعور كانت متدنية، أما درجة الاحتراق النفسي على بعد شدة الشعور بالإجهاد الانفعالي، وشدة نقص الشعور بالإنجاز كانت متوسطة، بينما أشارت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد كانت متوسطة على تكرار كل بعد من الأبعاد الثلاث وشدتها.

بينما درس فلاين (Flynn, 2000) مستوى الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية كارولاينا الجنوبية، والتعرف أيضاً على مستوى العلاقة بين الضغط النفسي تبعاً لمتغيرات الجنس والعمر، وسنوات الخبرة. تكونت عينة الدراسة من (194) مديراً ومديرة، وقد أشارت النتائج إلى أن الأعمال الإدارية المكتوبة وبعض المعوقات الإدارية لتنفيذ متطلبات الاجتماعات، وبعض المتطلبات المحلية تلعب دوراً مباشراً في ظهور أعراض الضغط النفسي، كما أشارت النتائج أن الذكور أكثر عرضة للضغوط النفسية مقارنة بالإناث، إضافة أن الفئات الأقل عمراً وذوي الخبرة القليلة أكثر عرضة للاحتراق النفسي مقارنة بغيرهم.

وأجرى شوميت (Shumate, 1999) دراسة هدفت التعرف إلى العلاقة بين الاحتراق النفسي والضغط النفسي واستراتيجية معالجتها تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والعمر وعدد المديرين المساعدين، تكونت عينة الدراسة من (221) من مديري المدارس الثانوية في ولاية واشنطن الأمريكية، تم استخدام بطارية الاحتراق النفسي لماسلاك (Maslach) لقياس الاحتراق النفسي، ومقياس الضغط الإداري. وقد أشارت النتائج إلى أن مديري المدارس يعانون بدرجة متوسطة من الضغط النفسي نتيجة لمشكلات العمل وأعبائه، في حين لم تكن هناك فروق دالة إحصائياً على مستوى الاحتراق النفسي والضغط النفسي تبعاً لمتغيرات الجنس والعمر وعدد المديرين المساعدين.

أجرى (دواني والكيلاني وعليان، 1989) دراسة هدفت التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، وهل هناك فروق جوهرية في شدة أبعاد الاحتراق النفسي وتكراره بين مستويات الجنس والمؤهل والمرحلة التعليمية والخبرة لدى المعلمين، وهل هناك تفاعل في أبعاد الاحتراق النفسي بين المتغيرات الديموغرافية للمعلمين، تكونت عينة الدراسة من (349) معلماً ومعلمة تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بشكل

عشوائي طبقي وذلك من (50) مدرسة من مدارس المملكة، طبقت عليها مقياس ماسلاك (Maslach) للاحتراق النفسي، وقد دلت نتائج الدراسة على أن المعلم الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، ودلت النتائج كذلك على عدم وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي وشدتها لكنها دلت على وجود فروق مهمة تعزى للجنس، إذ تبين أن المعلمات قد أظهرن درجة أعلى من المعلمين في الاحتراق النفسي، كما أظهرت النتائج أيضاً وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل على بعد تكرار نقص الشعور بالإنجاز وشدته، إذ تبين أن المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى من نقص الشعور بالإنجاز، أما من حيث التفاعل بين المتغيرات فقد كشفت النتائج عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل والخبرة والجنس وذلك على بعد الإجهاد الانفعالي.

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة نلاحظ ما يلي:

جميع الدراسات السابقة استخدمت مقياس ماسلاك (Maslach) لقياس ظاهرة الاحتراق النفسي، وأن معظم الدراسات السابقة بحثت ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المهنيين سواء كانوا داخل العملية التربوية (مرشدين، أو معلمين، أو مديري مدارس، أو مشرفين، أو أعضاء هيئة التدريس في الجامعة) وبعضها الآخر تناول ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المهنيين خارج العملية التربوية، ولم يجد الباحثون سوى دراسة واحدة تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي عند الطلبة المغتربين في جامعة مؤتة (الشعبي، 2003)، مما يدل على ضرورة بحثها لدى الطلبة على اعتبار أن ظاهرة الاحتراق النفسي هي ظاهرة إنسانية لا تقتصر فقط على المهنيين.

كما يوجد اختلاف في نتائج الدراسات السابقة حول أثر الجنس والخبرة على مستوى الاحتراق النفسي، بالنسبة لأثر الجنس فبعض الدراسات أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور، وبعضها الآخر أشار لوجود فروق ذات دلالة لصالح الإناث، كما أشار بعضها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة في درجات الاحتراق النفسي تعزى لأثر الجنس، وكذلك الحال بالنسبة للخبرة، فبعض الدراسات أشارت إلى أن الأفراد ذوي الخبرة العالية أكثر احتراقاً وبعضها الآخر أشار إلى أن الأفراد ذوي الخبرة الأقل أكثر احتراقاً.

إجراءات الدراسة:

منهجية الدراسة:

اتبع الباحثون منهجية البحث الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة.

أ- مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من (1160) طالباً وطالبة من طلبة الجامعات الحكومية والخاصة موزعين على (27) سكناً داخلياً في منطقة الجامعة الأردنية في مدينة عمان، وقد تم اختيار (329) طالباً وطالبة أي بمعدل (28%) من (17) سكن داخلي بالطريقة الطبقية العشوائية، حيث امتنعت باقي المنازل عن التعاون وتسهيل مهمة الباحثين.

وفيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة وهي: الجنس، التخصص، المستوى الدراسي، التحصيل الدراسي.

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة الأربع

(الجنس، الكلية، المعدل التحصيلي، المستوى الدراسي)

المتغير	الفئة	العدد
الجنس	ذكور	136
	إناث	193
	المجموع	329
الكلية	إنسانية	139
	علمية	190
	المجموع	329
المعدل التحصيلي	70-55	104
	80-71	139
	81 فأكثر	86
	المجموع	329
المستوى الدراسي	أولى	67
	ثانية	85
	ثالثة	77
	رابعة	100
	المجموع	**329**

ب- أداة الدراسة:

وهو مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي Maslach Burnout Inventory (MBI) والذي طور من قبل ماسلاك وجاكسون وليتر عام (1996) والمكون من (22) فقرة تقيس أعراض الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث وهي: بعد الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion) وتتضمن (9) فقرات وهي من [1-9]، وبعد تبلد المشاعر (Depersonal Ization) وتتضمن خمس فقرات هي [10-14] وبعد نقص الشعور بالإنجاز (Lack of Personal Accomplishment)، وتتضمن (8) فقرات وهي من [15-22].

ويختلف هذا المقياس عن المقياس القديم لماسلاك (1981) في كيفية الاستجابة للمقياس، إذ يقوم المقياس القديم بتسجيل استجابتين لكل مفحوص على كل فقرة، الأولى لتكرار الشعور والثانية لشدة الشعور بمضمون الفقرة، في حين يقتصر المقياس الجديد لماسلاك (1996) على درجة تكرار الشعور بمضمون الفقرة، وقد تم تدريج هذا المقياس ليدل على تكرار الشعور حسب مقياس ليكرت إلى سبع درجات بمدى يتراوح من (0-6) درجات. حيث أعطيت (لا يحدث) صفراً بينما أعطيت (يتكرر كل يوم) ست درجات، لذا فإن درجات الطالب على بعد الإجهاد الانفعالي تتراوح بين (صفر-54) درجة وعلى بعد تبلد المشاعر (صفر-30) درجة، وعلى بعد نقص الشعور بالإنجاز بين (صفر-48) درجة، أما العلامة الكلية فتتراوح بين (صفر-132) درجة.

وقد تم تصحيح المقياس وفقاً لتدريج ماسلاك وجاكسون وليتر (1996) كما هو في الجدول التالي:

الجدول (2)

الحدود الدنيا والعليا للدرجات التي يمكن للمفحوص الحصول عليها والتي تحدد المستويات المختلفة لتكرار الشعور بكل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي

البُعد	التكرار		
	متدني	متوسط	عالي
الإجهاد الانفعالي	0-16	17-26	27 فأكثر
تبلد المشاعر	0-8	9-13	14 فأكثر
نقص الشعور بالإنجاز	37 فأكثر	31-36	0-30

لذا فإن حصول الطالب على درجة عالية على بعد الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر يعني احتراق نفسي عالٍ عند الطالب، أما ارتفاع درجة الطالب على بعد نقص الشعور بالإنجاز يعني تدني مستوى الاحتراق النفسي لديه.

صدق المقياس وثباته:

طبق مقياس ماسلاك بصورته الجديدة في الأردن من قبل كلٍ من الخالدي (2002)، والزغول والخرشا والخالدي (2003) بعد أن تم التحقق من صدقه من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين في جامعة مؤتة ممن لهم علاقة بعلم النفس، كما تم التأكد من ثباته من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية بلغ عددها (60) معلماً ومعلمة، وكانت معاملات الثبات عالية.

وقد أجري تعديل على فقرات المقياس لتتناسب مع عينة الدراسة وهم الطلبة من قبل الشعبي(2003)، وقد تم التأكد من صدقه من خلال عرضه على مجموعة من أساتذة علم النفس، والتأكد من ثباته من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (30) طالباً وطالبة، وقد بلغ معامل الثبات (0.88).

ولغايات هذه الدراسة قام الباحثون بإجراء تعديل آخر لبعض الفقرات وهي [8، 10، 13، 16، 19] وذلك لتتناسب مع هدف الدراسة وعينتها، إذ تمثلت عينة الدراسة بالطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية، ثم عرض على مجموعة من المحكمين من أساتذة علم النفس في جامعة البلقاء التطبيقية الذين أفادوا بصدق الأداة ومناسبتها لقياس الاحتراق النفسي عند الطلبة.

كما تم التأكد من ثبات المقياس بعد أن تم تطبيقه على عينة استطلاعية بلغت (60) طالباً وطالبة بطريقة الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) وقد بلغت قيم معاملات الثبات للأبعاد الثلاث كما يلي:

بعد الإجهاد الانفعالي (0.85)، بعد تبلد المشاعر (0.78)، وبعد نقص الشعور بالإنجاز (0.82).

أما الدرجة الكلية للثبات فقد بلغت (0.86)، وجميعها معاملات ثبات عالية تدل على صلاحية الأداة ومناسبتها لقياس مستوى الاحتراق النفسي عند الطلبة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) واختبار تحليل التباين الاحادي واختبار(شيفييه) لإجراء المقارنة البعدية في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية كما تم إجراء اختبار تحليل التباين الرباعي لبيان التفاعل بين متغيرات الدراسة.

نتائج الدراسة:

السؤال الأول: ما مستويات الاحتراق النفسي لدى طلبة الجامعات الأردنية الذين يقطنون في المنازل الداخلية.

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب المتوسطات الحسابية بشكل تنازلي، والجدول (3) يبين نتائج ذلك.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات الاحتراق النفسي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإجهاد الانفعالي	27.87	12.16
تبلد المشاعر	24.51	11.74
نقص الشعور بالانجاز	11.23	7.75

يتضح من الجدول (3) أن هناك مستوى عالٍ من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) إذ بلغت المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاث على التوالي (27.87)، (24.51)، (11.23) وذلك بناءً على المعايير التي وضعها ماسلاك وزملاؤه (الصورة الأصلية للمقياس) لعام (1996) كما في الجدول (2) والذي يتضمن الحدود الدنيا والعليا التي يمكن للمفحوص الحصول عليها والتي تحدد المستويات المختلفة لتكرار الشعور بكل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي.

لذلك أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى عالٍ من الاحتراق النفسي في الأبعاد الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) مما يشير بوضوح إلى أن الاحتراق النفسي لا يستثني أي بعد من أبعاده المتضمنة، مما يدل على مدى الضغوط النفسية التي يعاني منها الطالب.

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة الشعبي (2003) التي هدفت إلى دراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة المغتربين في جامعة مؤتة والتي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لديهن كان متدنياً.

فالاحتراق النفسي ظاهرة من ظواهر الحياة النفسية يخبرها الإنسان في أوقات ومواقف مختلفة وهذه الظاهرة شأنها شأن معظم الظواهر النفسية التي لا نستطيع الإحجام عنها أو الهروب منها (منصور، البيلاوي، 1989) وقد يعود ذلك لعدة أسباب منها: البعد عن الأهل وعدم القدرة على

التفاعل الناجح والمستمر، وتحمل المسؤولية الكاملة سواء أكانت دراسية أم حياتيـــة، والقـــوانين الصارمة الصادرة عن المنازل الداخلية، والنظام والبيئة الداخليـــة للمنـــازل، فمعظمهـــا نظامهـــا الداخلي والغرف مستقلة ومنفردة لكل طالب، مما يقلل من التواصل الاجتماعي بين الطلبة.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستويات الاحتراق النفـــسي لـــدى طلبـــة الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) لبيان الاختلاف في مستوى الاحتراق النفـــسي، والجدول (4) يبين نتائج ذلك.

الجدول (4)

نتائج اختبار (ت) لبيان الاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت)	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	ذكور	136	32.17	13.37	5.62	*0.00
	إناث	193	24.84	10.23		
نقص الشعور بالانجاز	ذكور	136	18.10	10.80	-9.34	*0.00
	إناث	193	29.03	10.19		
تبلد المشاعر	ذكور	136	15.26	7.84	8.81	*0.00
	إناث	193	8.38	6.30		

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ 0.05).

يتضح من الجدول (4) أن هناك اختلافات دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيـــر الجنس، حيث إن قيم الإحصائي (ت) كانت (5.62)، (8.81)، (-9.34) لأبعاد الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز بالترتيب، وأن قيم الإحصائي (ت) دالة عنـــد مـــستوى (0.05) فأقل، وبالرجوع إلى المتوسطات الحسابية نلاحظ أن الذكور لديهم مستوى مرتفـــع مـــن الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر مقارنة مع الإناث، أما الإناث فقد حـــصلن علـــى متوســـطات مرتفعة على مجال نقص الشعور بالانجاز مقارنة بالذكور.

لذلك أشارت النتائج إلى أن الذكور لديهم إجهاد انفعالي، وتبلد في المشاعر أكبر مـــن الإنـــاث، وربما يكون ذلك راجعاً إلى حجم المسؤوليات والأعباء الملقاة على عاتقهم، وكذلك ما هو منتظر منهم في الجامعة، وكذلك في الأسرة عند العودة إليها.

وقد توافقت هذه النتائج مع نتائج الدراسات التاليـــة (Shumate, 1999)، و (Al-Mahmoud, 2000)، و(Flynn, 2000)، و(الزغول، والخرشا والخالدي، 2003) والتي أشارت إلى وجـــود أثر لمتغير الجنس على درجات الاحتراق النفسي ولصالح الذكور، كما تشابهت النتائج مع نتـــائج دراستي كل من: (دواني، والكيلاني، وعليان، 1989) (الخرابشة وعربيات، 2005)، في تفـــوق الإناث في بُعد نقص الشعور بالإنجاز.

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق النفـــسي لـــدى طلبـــة الجامعات الأردنية تعزى للتخصص الدراسي.

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) لبيان الاختلاف في مستوى الاحتـــراق النفـــسي تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي من حيث كليات علمية وكليات إنسانية.

والجدول(5) يبين نتائج ذلك:

الجدول (5)

نتائج اختبار (ت) للاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي من حيث كليات علمية وكليات إنسانية

المجال	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت)	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	**إنسانية**	139	28.07	12.36	0.25	0.80
	علمية	190	27.73	12.04		
تبلد المشاعر	**إنسانية**	139	12.04	7.73	1.62	0.11
	علمية	190	10.64	7.73		
نقص الشعور بالانجاز	**إنسانية**	139	24.12	11.66	-0.51	0.61
	علمية	190	24.79	11.83		

يشير الجدول (5) لعدم وجود فروق دالة إحصائياً في أبعـــاد الاحتـــراق النفـــسي تبعـــاً لمتغيـــر التخصص الدراسي، حيث أن قيم الإحـــصائي (ت) كانـــت (0.25)، (1.62)، (-0.51) لأبعـــاد الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز بالترتيب، وأن قـــيم الإحـــصائي (ت) ليست دالة عند مستوى (0.05) فأقل.

وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً لمستوى الاحتـــراق النفـــسي عنـــد طلبـــة الجامعات الأردنية تعزى للتخصص العلمي وذلك في البعدين (الإجهاد الانفعالي، ونقص الـــشعور بالإنجاز)، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الشعبي، 2003) وقد يعود ذلك لأســـباب منهـــا:

رغبة الطالب في دراسة التخصص المرغوب، حيث نجد أن أغلب الطلبة يدرسون في جامعات خاصة عندما لا يتم قبولهم في التخصص المرغوب في الجامعات الحكومية، والتسهيلات التي تقدمها الجامعة للطلبة بغض النظر عن تخصصه من حيث سهولة الانتقال من جامعة لأخرى، أو من تخصص لآخر.

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة لمستوى الاحتراق النفسي في بعد تلبد المشاعر وذلك لصالح الكليات الإنسانية مقارنة بالكليات العلمية، وقد يعود ذلك إلى طبيعة الدراسة، والتخصص الذي يدرسه الطالب، فالدراسة في الكليات العلمية أكثر صعوبة من الكليات الإنسانية، وبذلك نجد أن الطلبة في الكليات العلمية يتواجدون باستمرار مع بعضهم البعض لأخذ الملاحظات أو لإجراء التجارب العلمية، والمخبرية مما يعزز علاقاتهم الاجتماعية مع بعضهم البعض مقارنة بطلبة الكليات الإنسانية، والتي قد يكتفي الطالب بالدراسة لوحده دون اضطراره للرجوع لأحد الزملاء.

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير التحصيل الدراسي (المعدل التراكمي) ؟ .

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي للاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغير المعدل التراكمي.

ويشير الجدول (6) إلى النتائج التالية:

الجدول (6)

نتائج تحليل التباين الاحادي للاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغير المعدل التراكمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(ف)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	6185.20	2	3092.60	24.74	*0.00
	داخل المجموعات	38881.62	311	125.02		
	المجموع	45066.82	313			
تبلد المشاعر	بين المجموعات	1227.55	2	613.78	11.08	*0.00
	داخل المجموعات	17226.28	311	55.39		
	المجموع	18453.83	313			
نقص الشعور بالانجاز	بين المجموعات	824.42	2	412.21	3.06	0.052
	داخل المجموعات	41904.17	311	134.74		
	المجموع	42728.59	313			

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول (6) أن هناك اختلافات دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير المعدل التراكمي في البعدين (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر)، حيث إن قيم الإحصائي (ف) كانت (24.74)، (11.08) بالترتيب، وأن قيم الإحصائي (ف) دالة عند مستوى (0.05 فأقل)، أما مجال نقص الشعور بالإنجاز فإن الفروق فيه لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية، ومن أجل التعرف بين أي من مستويات المعدل التراكمي تقع الفروق فإنه تم إجراء اختبار شيفييه للمقارنات البعدية.

الجدول (7)

نتائج اختبار شيفييه للمقارنات البعدية

المجال	المعدل التحصيلي	70-55	80-71	81 فأكثر
الإجهاد الانفعالي	**70-55**		4.69*	11.93*
	80-71			7.24*
	81 فأكثر			
تبلد المشاعر	**70-55**		2.24*	5.33*
	80-71			3.09*
	81 فأكثر			

دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ 0.05).

يتضح من الجدول (7) أن هناك فروق دالة إحصائياً في بعدي الإجهاد النفسي، وتبلد المشاعر عند الطلبة من فئة المعدل التراكمي(55-70) وبين الطلبة من فئة المعدل التراكمي (71-80) حيث أن مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده كان أعلى لدى الطلبة من ذوي فئة التحصيل(55-70)، كما تبين أن هناك فروق بين فئة المعدل التراكمي(55-70) وفئة المعدل (81 فأكثر) حيث أبدى الطلبة من فئة المعدل التراكمي(55-70) مستوى أعلى من الاحتراق النفسي بأبعاده، كما تبين أن هناك فروق دالة بين فئة المعدل التراكمي(71-80) والطلبة من فئة المعدل التراكمي(81 فأكثر) حيث مستوى الاحتراق كان أعلى لدى الطلبة من ذوي التحصيل(71-80).

كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة ذوي التحصيل المنخفض لديهم مستويات عالية من الاحتراق النفسي مما يفسر عدم تطابق توقعات الطالب الأكاديمية مع الواقع والمتمثل في المعدل التراكمي، الأمر الذي يجعله يشعر بالإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر واللامبالاة في حياته الأكاديمية والشخصية على حد سواء.

وتعتبر هذه النتيجة مؤشراً واضحاً على المعاناة التي يعيشها الطالب في المنازل الداخلية والتي تحول دون قيامه بالمهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب ، مما يترتب عليه ضغط نفسي يؤدي إلى تدني مستوى اهتمامه ودافعيته للإنجاز الدراسي، فالتعرض للضغوط النفسية يؤثر في العمليات العقلية المعرفية كالإدراك والذاكرة مما ينعكس على مستوى التحصيل الدراسي.

(Cablan, 1981).

السؤال الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى طلبة الجامعات الأردنية تعزى لمتغير المستوى الدراسي (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة)؟.

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي للاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

ويشير الجدول (8) إلى النتائج التالية:

الجدول (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(ف)	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	221.64	3	73.88	0.50	0.68
	داخل المجموعات	48303.00	325	148.62		
	المجموع	48524.64	328			
تبلد المشاعر	بين المجموعات	18.35	3	6.12	0.10	0.96
	داخل المجموعات	19663.56	325	60.50		
	المجموع	19681.90	328			
نقص الشعور بالانجاز	بين المجموعات	216.34	3	72.11	0.52	0.67
	داخل المجموعات	45007.89	325	138.49		
	المجموع	45224.23	328			

يتضح من الجدول (8) أنه ليس هناك اختلافات دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، حيث إن قيم الإحصائي (ف) كانت (0.50، 0.10، 0.52) لأبعاد الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص المشاعر بالترتيب، وأن قيم الإحصائي (ف) ليست دالة عند مستوى (0.05 فأقل).

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيّر المستوى الدراسي (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة) مما يدل على معاناة الطالب داخل المنازل الداخلية بغض النظر عن مستواه الدراسي. وهذا قد يعود لأسباب البعد عن الأهل وتحمل المسؤولية الكاملة دون مساعدة سواء في الأمور الدراسية أو الحياتية المختلفة إضافة لقوانين السكن الصارمة والتي لا تميز بين مستوى دراسي وآخر.

السؤال السادس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لتفاعل متغيرات الدراسة (الجنس، التخصص، المعدل التراكمي، والمستوى الدراسي).

وللإجابة عن هذا السؤال تم إجراء تحليل التباين الرباعي لبيان التفاعل بين (الجنس، التخصص، المعدل التراكمي، المستوى الدراسي).

ويشير الجدول (9) إلى النتائج التالية:

الجدول (9)

تحليل التباين الرباعي للتفاعل بين متغيرات

(الجنس، التخصص، المعدل التراكمي والمستوى الدراسي)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(ف)	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	الجنس	1531.73	1	1531.73	12.99	*0.00
	الكلية	43.21	1	43.21	0.37	0.55
	المستوى الدراسي	188.14	3	62.71	0.53	0.66
	التحصيل الدراسي	4770.11	2	2385.05	20.23	*0.00
	الجنس * الكلية	4.36	1	4.36	0.04	0.85
	الجنس * المستوى الدراسي	67.72	3	22.57	0.19	0.90
	الكلية * المستوى الدراسي	42.23	3	14.08	0.12	0.95
	الجنس * الكلية * المستوى الدراسي	315.71	3	105.24	0.89	0.45

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(ف)	الدلالة
	الجنس * التحصيل الدراسي	1212.61	2	606.31	5.14	*0.01
	الكلية * التحصيل الدراسي	126.65	2	63.33	0.54	0.59
	الجنس * الكلية * التحصيل الدراسي	40.80	2	20.40	0.17	0.84
	المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	651.70	6	108.62	0.92	0.48
	الجنس * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	486.31	6	81.05	0.69	0.66
	الكلية * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	289.57	6	48.26	0.41	0.87
	الجنس * الكلية * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	165.98	6	27.66	0.23	0.96
تبلد المشاعر	الجنس	1785.80	1	1785.80	39.91	*0.00
	الكلية	97.88	1	97.88	2.19	0.14
	المستوى الدراسي	85.85	3	28.62	0.64	0.59
	التحصيل الدراسي	1082.10	2	541.05	12.09	*0.00
	الجنس * الكلية	5.58	1	5.58	0.12	0.72
	الجنس * المستوى الدراسي	132.43	3	44.14	0.99	0.40
	الكلية * المستوى الدراسي	123.13	3	41.04	0.92	0.43
	الجنس * الكلية * المستوى الدراسي	51.46	3	17.15	0.38	0.77
	الجنس * التحصيل الدراسي	138.80	2	69.40	1.55	0.21
	الكلية * التحصيل الدراسي	70.08	2	35.04	0.78	0.46
	الجنس * الكلية * التحصيل الدراسي	30.28	2	15.14	0.34	0.71
	المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	674.37	6	112.39	2.51	*0.02
	الجنس * المستوى الدراسي *	317.64	6	52.94	1.18	0.32

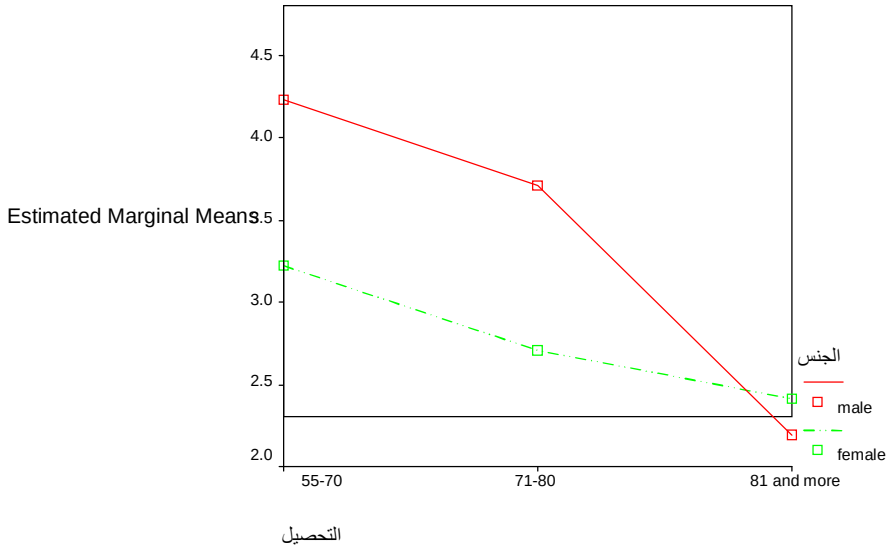
المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(ف)	الدلالة
	التحصيل الدراسي					
	الكلية * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	171.58	6	28.60	0.64	0.70
	الجنس * الكلية * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	226.09	6	37.68	0.84	0.54
نقص الشعور بالانجاز	الجنس	4009.89	1	4009.89	36.24	*0.00
	الكلية	4.96	1	4.96	0.04	0.83
	المستوى الدراسي	484.68	3	161.56	1.46	0.23
	التحصيل الدراسي	761.84	2	380.92	3.44	*0.03
	الجنس * الكلية	32.55	1	32.55	0.29	0.59
	الجنس * المستوى الدراسي	36.60	3	12.20	0.11	0.95
	الكلية * المستوى الدراسي	275.56	3	91.85	0.83	0.48
	الجنس * الكلية * المستوى الدراسي	151.05	3	50.35	0.45	0.71
	الجنس * التحصيل الدراسي	1051.63	2	525.81	4.75	*0.01
	الكلية * التحصيل الدراسي	160.19	2	80.09	0.72	0.49
	الجنس * الكلية * التحصيل الدراسي	59.68	2	29.84	0.27	0.76
	المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	378.52	6	63.09	0.57	0.75
	الجنس * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	87.38	6	14.56	0.13	0.99
	الكلية * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	530.91	6	88.49	0.80	0.57
	الجنس * الكلية * المستوى الدراسي * التحصيل الدراسي	927.93	6	154.66	1.40	0.22

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ 0.05).

يتضح من الجدول (9) أن هناك اثر للتفاعل بين متغيري: الجنس والتحصيل الدراسي في مجال الإجهاد الانفعالي حيث إن قيمة الإحصائي (ف) تساوي (5.14)، كما تبين من الجدول أن هناك تفاعل بين متغيري المستوى الدراسي والتحصيل الدراسي في مجال تبلد المشاعر حيث إن قيمة الإحصائي (ف) تساوي (2.51)، كما تبين من الجدول أن هناك تفاعل بين متغيري الجنس والتحصيل الدراسي على مجال نقص الشعور بالانجاز حيث بلغت قيمة الإحصائي (ف) تساوي (4.75)، ومن أجل التعرف على طبيعة التفاعل بين متغيرات الدراسة تم تمثيل المتوسطات الحسابية بيانياً والمبينة أدناه.

الشكل (1)

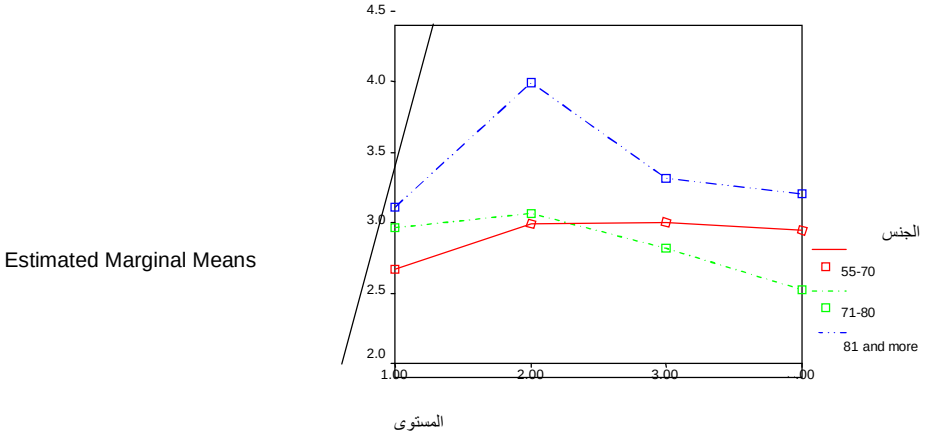
تفاعل كل من الجنس والتحصيل الدراسي في بعد الإجهاد الانفعالي



من الشكل(1) يتضح أن الذكور من ذوي التحصيل (55-70)، وفئة التحصيل (71-80) في بعد الإجهاد الانفعالي يميلون إلى ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي، أما الذكور في فئة التحصيل (81) فأكثر ، فقد كان الاحتراق النفسي في أدنى مستوياته، أما الإناث ضمن فئات التحصيل (55-70) و(71-80) فقد كان يميل إلى الانخفاض بشكل تدريجي، بينما تميزت الإناث عن الذكور في بعد الإجهاد الانفعالي ضمن فئة التحصيل (81 - فأكثر).

الشكل (2)

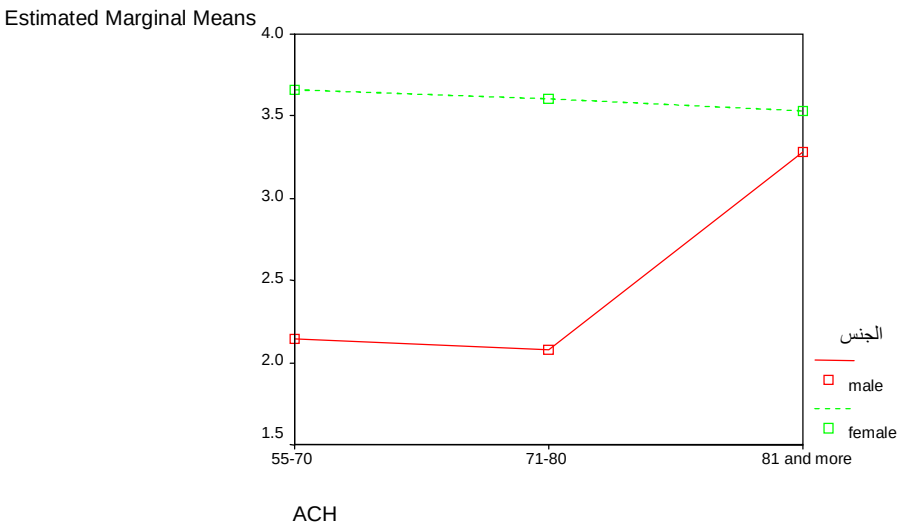
تفاعل كل من المستوى الدراسي والتحصيل الدراسي في بعد تبلد المشاعر



من الشكل (2) نلاحظ أن هناك ارتفاع في مستوى تبلد المشاعر لدى طلبة السنة الأولى من فئة التحصيل (55-70)، كما يشير الرسم البياني إلى أن هناك ارتفاعاً في بعد تبلد المشاعر لدى فئة التحصيل (70-80) من طلبة السنة الرابعة، أما الطلبة من فئة التحصيل (81) فأكثر فقد كانوا أقل الفئات شعوراً بتبلد المشاعر على مختلف السنوات.

الشكل (3)

تفاعل كل من التحصيل الدراسى والجنس



يتضح من الشكل (3) أن الطلبة الذكور من فئة التحصيل (81) فأكثر ارتفع لديهم بعد نقص الشعور بالإنجاز مقارنة بفئات التحصيل الأخرى التي كانت أدنى مستوى، أما الإناث فقد كان لديهن مستوى مرتفع من نقص الشعور بالإنجاز ضمن مختلف مستويات التحصيل الدراسي.
لذلك يستنتج الباحثون أن هنالك أثراً للتفاعل بين متغيري: الجنس والتحصيل الدراسي في مجال الإجهاد الانفعالي، وتفاعلاً بين المستوى الدراسي والتحصيل في مجال تبلد المشاعر، وتفاعل بين الجنس والتحصيل في مجال نقص الشعور بالإنجاز.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يوصى الباحثون بما يلي:

- إجراء دراسة مقارنة بين الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية والطلبة الجامعيين القاطنين مع أسرهم.
- تنمية الحس بالمسؤولية لدى الطلبة من قبل الوالدين حتى يتمكن الطالب من التكيف الناجح في ظروف الحياة المختلفة.
- إجراء تحسينات في أجواء المنازل الداخلية والتي قد تعزز العلاقات الاجتماعية بين الطلبة القاطنين فيها والعاملين عليها مثل إقامة الحفلات الداخلية والرحلات والتي ربما تقلل من مستوى الضغوط النفسية لديهم.

المراجع:

المراجع العربية:

- الخالدي؛ مائسة، (2002): **النمط الإداري المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي مدارس الكرك الثانوية الحكومية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة،الأردن.
- الخرابشة؛ عمر محمد، وعربيات؛ أحمد عبد الحليم، (2005): الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرفة المصادر. **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية**، مكة المكرمة، مجلد (17)، العدد (2).
- الرشدان؛ مالك، (1995): **الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الرشدان؛ مالك، ومقابلة؛ نصر، (1997): "**الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات**". **أبحاث اليرموك**، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، مجلد (13)، العدد (2ب.

- الزغول؛ رافع، والخرشا؛ ملوح، والخالدي؛ مائسة، (2003): "الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط القيادي لمديري ومديرات مدارس الكرك الثانوية الحكومية". **مؤتة للبحوث والدراسات**، جامعة مؤته، الاردن، مجلد (18) العدد (6).
- الشعبي؛ عبده، (2003): **الاحتراق النفسي عند الطلاب العرب الوافدين وعلاقته بالتخصص الأكاديمي والجنس في جامعة مؤتة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- القحطاني، عبد الله، (2004): **مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين العام والخاص في محافظة عمان الكبرى**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- جرنس؛ كاري، (1986): "**الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية**" (ترجمة علي عسكر). **مجلة العلوم الاجتماعية**، جامعة جرش، المجلد (14)، العدد (4).
- دواني؛ كمال، والكيلاني؛ أنمار، وعليان؛ خليل، (1989): "مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن". **المجلة التربوية**، جامعة الكويت، مجلد(5)، العدد(19).
- راشد؛ محمد، (2001): "**التحصيل الدراسي لدى طلبة التعليم الثانوي العام في مدارس دولة البحرين الحكومية والخاصة**". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القديس يوسف، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، بيروت، لبنان.
- سلمان؛ سامر،(2003): **مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظة شمال الضفة الغربية / فلسطين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
- شهاب؛ إيناس، (2001): **دراسة مقارنة لمستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية في محافظة إربد**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- صالح؛ فائقة، (1997): التحصيل الدراسي في بعض عوامله وأساليب تحسينه (مقالات مترجمة). **المؤتمر التربوي الثاني عشر**، البحرين.
- عسكر؛ علي، وجامع؛ حسن، والأنصاري؛ محمد، (1986): "**مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية لظاهرة الاحتراق النفسي**". **المجلة التربوية**، جامعة الكويت، الكويت، مجلد(3)، العدد(10).
- أبو حطب؛ فؤاد، (1980): **القدرات العقلية**، الطبعة الثالثة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

المراجع الأجنبية:

- Al-khrisha: M., B.(2000): Burnout among selective sample of American and Jordanian teachers. **V. Educational Sciences**, Vol. 29 (2), P. 405-414.
- Butler: S., Kent & Constantine, Madonna: G. (2005): "Collective Self – Esteem and Burnout in Professional School Counselors", **Professional School Counseling**. V.9. N. l, P55, (Peer Reviewed Journal).
- Caplan: C. D., (1981): Mastery of stress Psychological Social Aspect – **A maring of Psychist**, Vol. 52, No. 4, P 413-420.
- Cheak: James. R. Bradley, (2003): "Using Music Therapy Techniques to Treat Teacher Burnout". **Journal of Mental Health Counseling**, Vol. 25, Issue 3, P 204.
- Flynn: P. (2000): "Identification of the level and perceived causes of stress and Burnout among School Principals in South Carolina", **DAI-A**, 61/07, P. 2000-2532.
- Lambie: Glenn W, (2007): The Contribution Ego Development level to Burnout in School Counselors: Implications for professional school counseling. **Journal of counseling & Development**, Vol. 25, Issue 1, P 82 – 88.
- Maslach: C., Jackson: S, & Lieter: M. (1996): **Maslach burnout Inventory Manual**. (3rd), Consulting Psychologists press Inc., Palo Alto, CA.
- Naring: Gread; Briet: Mariette and Brouners: Andre. (2006). Beyond demand-control: Emotional Labour and Symptoms of burnout in teacher, **Work & Stress**, Vol. 20, Issue 4., P 303-315.
- Shumate: J. (1999): Stress, Burnout and Coping Strategies among Washington state high school principals, **DAI – A**, 60/8. P 2760.