

## الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في أفريقيا، وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية {دراسة مقارنة بين الخرطوم

### ونairobi والقاهرة}

د. أمانى عبد الله على(\*)

#### مستخلص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن السمة العامة لمتلازمة الاحتراق النفسي الناتج عن الضغوط النفسية التي تتعرض لها المرأة العاملة في مجال التعليم العالي والمهن الصحية في كل من الخرطوم ونairobi والقاهرة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي . واستخدمت الباحثة الصورة المعربة من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي {١٩٨١} تعريب البتال {٢٠٠٠}. ومن ثم تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وكانت أهم النتائج أن درجة الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر وضعف الشعور بالإنجاز. ترتفع عند المرأة العاملة في الخرطوم ويكون في القاهرة أعلى من المتوسط أما في نairobi فإن مستوى الاحتراق كان متوسطاً نوعاً ما. كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها ضرورة المساندة الأسرية والاجتماعية للمرأة العاملة. كما قدمت عدداً من المقترحات للدراسات التالية في نفس المجال.

---

\* أستاذ مشارك جامعة الرباط الوطني- دكتوراه الفلسفة في علم النفس جامعة الخرطوم

**Abstract :**

This study aimed to investigate the level of psychological burnout syndrome with working women in higher Educational Institutions and the medical sectors. The sample was taken randomly from working women in three African capitals; Khartoum, Nairobi and Cairo. This study used an analytical descriptive method, and the Maslach Burnout Inventory(1981) was utilized. Data was analyzed statistically using (SPSS). The findings have shown a high level of burnout existing in the three dimensions of the scale (emotional exhaustion, depersonalization and personal achievement) in the three capitals. The most important result of this study was that the syndrome has been caused by social, family and marital stress. The researcher concluded with highlighting the Implications of the finding, and proposed a number of relevant recommendations.

**مدخل :**

متلازمة الاحتراق النفسي {Psychological Burnout Syndrome} من الحالات العيادية الحديثة التي فرضت نفسها بقوة في الحياة اليومية، وهي اضطراب ناتج عن التعرض لضغوط نفسية ووظيفية دائمة. تستهدف بصفة أساسية الأشخاص في المهن القائمة على مساعدة الآخرين، أو الذين يتطلب نشاطهم المهني التزامات كثيرة في علاقات العمل. وتوصف كتشخيص لاضطرابات في تكيف الخصائص النفسية للإنسان مع المتغيرات الوظيفية التي تتعلق بطبيعة مهنته بسبب عوامل شخصية وتنظيمية متداخلة ومرتبطة ببيئة العمل، بحيث يشعر أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي {آل مشرف، ٢٠٠٢}. تكثر أعراض هذه المتلازمة عند الذين يتسمون بالالتزام المتناهي في العمل {يوسف، 2006}، حيث يباشرون

واجباتهم بمثالية عالية، ويتوقعون أن أعمالهم ستعطي معنى لحياتهم {السيف، ٢٠٠٠}، فيعملون بجهد أكبر من أجل إثبات الذات لساعات طويلة وبشدة مفرطة، كأن هناك قوة داخلية تدفعهم للعمل من أجل العطاء، وبالتالي يفتقدون الراحة الجسدية والذهنية، والمشاركة الاجتماعية وممارسة الهوايات فتتكاثر عليهم الضغوط من كل جانب {Tracy,2000} وتظهر عليهم بعض المتغيرات في السلوك الشخصي مثل ردود الفعل القوية والمباشرة بدرجة لا تتوافق مع العوامل المسببة لها {Canoui,2008}. إن المتغيرات المتسارعة في عالم اليوم وضعت مفاهيم جديدة للعمل، حيث ازدادت متطلباته وتداخلت مع مجالات حياتية أخرى. إلى درجة فاقت إمكانات العامل وأصبح غير قادر على تليبيتها، مما تسبب في خلق فجوة كبيرة بين حاجاته واهتماماته الخاصة من جهة، والالتزامات التي يفرضها عليه العمل من جهة أخرى. مما أنتج كثيرا من الضغوط الداخلية والخارجية التي تؤدي إلى إجهاد جسمي، واستنزاف انفعالي عال {خضر، ٢٠١١}، ظهرت آثاره في الجوانب الاجتماعية والصحية والنفسية اليومية للكوادر البشرية العاملة، الذين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرائق تتسم بالفاعلية {الجمالي، ٢٠٠٣}.

فرضت تلك المتغيرات على المرأة العاملة أدوارا جديدة في حياتها إضافة إلى أدوارها التقليدية في المجتمع. ومع الضغوط البيولوجية الثابتة عندها، تفاعلت في دواخلها ضغوط زوجية وأسرية واجتماعية ووظيفية، وبالتالي أصبحت أكثر تعرضا للإرهاك العاطفي والاستنزاف الجسدي والنفسي من الرجل {دردير، ٢٠٠٧}، وقد أثبتت دراسات علم النفس العلاجي إن النساء يعانين من العوامل الناتجة عن ضغط العمل والتوتر الناجم عن إيقاع الحياة السريع والمنافسة أكثر من الرجل بدرجات مضاعفة {Angel,2003}. وترتبط تلك العوامل في علاقة دائرية مع الاكتئاب النفسي الذي تتعرض له النساء في شمال أفريقيا بصورة أكثر مقارنة بمثيلتهن في باقي دول

أمانى عبد الله على  
العالم. وتظهر آثاره في انخفاض مساهمة المرأة العاملة في عملية التنمية في بعض  
الدول الأفريقية رغم تقدمها العلمي والاجتماعي {عدوي، ٢٠٠٩}.

لا يحدث الاحتراق النفسي في أحوال كثيرة نتيجة للضغوط المتزايدة على المرأة العاملة  
فقط، ولكن لعدم الاهتمام بأسباب تلك الضغوط، وافتقاد المساندة الأسرية والاجتماعية  
الضرورية الكافية لمواجهتها، على الوجه الذي يؤدي إلى تلطيف آثار تلك الضغوط أو  
الحد من مضاعفاتها {الرشيدى، ١٩٩٩}.

#### مشكلة الدراسة:

رغم الكثير من الجهود المبذولة لتحسين وضع المرأة العاملة في كل مكان للاستفادة  
من كل طاقاتها واستثمار قدراتها بشكل أمثل لصالح عملية التقدم في كل مجال. إلا  
أننا كثيراً ما نلاحظ مظاهر وأعراض نفسية أو سلوكية ناتجة عن تفاعل الضغوط  
الزوجية والأسرية والاجتماعية والوظيفية معاً على المرأة العاملة، مهما ارتفعت ثقافة  
المدينة التي تعيش فيها.

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في ثلاثة أسئلة رئيسية هي:

١. ما السمة العامة للاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في كل من الخرطوم والقاهرة  
ونairobi؟

٢. هل تختلف درجة الاحتراق النفسي باختلاف أبعاد المقياس {Inventory  
Mashach Burn\_out} المستخدم؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الاحتراق النفسي تعزى  
لاختلاف المتغيرات الديمغرافية التالية: المدينة/ العمر/ المستوى التعليمي / الحالة  
الاجتماعية/ سنوات الخبرة/ نوع الوظيفة.

### أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية للدراسة تركز على أهمية موضوع الاحترق النفسى الذى تتعامل معه، وعلى أهمية طبيعة الشريحة الإنسانية التى تجرى عليها الدراسة وهى المرأة الأفريقية العاملة.

الأهمية العلمية ترتبط بما تتوصل إليه النتائج من إضافة علمية باعتبارها أول دراسة عربية عملت على معرفة السمة العامة للاحتراق النفسى لدى المرأة العاملة مقارنة بين ثلاثة مجتمعات أفريقية مختلفة.

الأهمية العملية خاصة بالباحثة نفسها لأنها من فئة النساء العاملات المستهدفات بالدراسة، مما يجعلها تتعرف بشكل مباشر على كثير من العوامل التى تتفاعل معها يومياً، وتؤثر عليها مهنيًا ونفسيًا واجتماعيًا. وبالتالي يمكن تقديم مقترحات ووجهات نظر من واقع التجربة اليومية.

### هدف الدراسة :

الكشف عن السمة العامة للاحتراق النفسى الناتج عن الضغوط النفسية التى تتعرض لها المرأة العاملة فى كل من الخرطوم ونيروبى والقاهرة. ومعرفة درجة الاختلاف فى مستوى الاحتراق النفسى وفقاً لأبعاد المقياس فى المدن الثلاثة. كما تهدف إلى معرفة تأثير درجة الاحتراق النفسى بالمتغيرات النوعية التالية: المدينة والعمر والمستوى التعليمى والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة ونوع الوظيفة.

حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** هى الحدود الجغرافية لثلاث عواصم فى أفريقيا هى الخرطوم ونيروبى والقاهرة.

**الحدود الزمانية:** إجراءات الدراسة الميدانية كانت فى الفترة من أبريل حتى أغسطس فى العام {٢٠١٣}.

**مصطلحات الدراسة:**

متلازمة الاحتراق النفسى {Psychological Burnout Syndrome}: هي استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل، نتيجة لتفاعل كثير من الضغوط الزوجية والنفسية والاجتماعية المرتبطة بسبب وظيفة الإنسان، {آل مشرف، ٢٠٠٢}. نتيجة لتورط طويل المدى في المواقف الوظيفية الضاغطة المشحونة انفعالياً، التي تترافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من الأداء والانجاز {يوسف ٢٠٠٤}.

الاحتراق النفسى إجرائياً في هذه الدراسة هو: الدرجة التي تحصل عليها المرأة العاملة عند إجابتها على مقياس الاحتراق النفسى المستخدم.

المرأة العاملة: هي التي تمارس عملاً في القطاع الحكومي أو الخاص ويتطلب وجودها ما لا يقل عن {٧} ساعات يومياً فيه، وتحصل على أجر مادي شهري ثابت قابل للزيادة مقابل ذلك العمل. وتكفل لها الدولة الحق المتساوي مع الرجل في التمتع بكل الحقوق والمزايا الوظيفية المرتبطة بالعمل. حسب نص دستور السودان الانتقالي لعام {٢٠٠٥} الباب الثاني المادة {٣٢}.

**الإطار النظري للدراسة:**

يستند الإطار النظري على مفاهيم علم النفس المعرفي التي تمنح الإنسان درجة كبيرة من الاستقلالية في السلوك وفي طريقة التفكير. وتؤكد أن السلوك الإنساني ليس محدداً بموقف مباشر يحدث فيه ولكن يستجيب وفقاً لطبيعة الإنسان وفهمه إدراكه لهذا الموقف. ويختلف الناس في الخصائص الشخصية والصفات النفسية والمكونات البيولوجية وقوة الأجهزة البدنية التي تمكنهم من تحمل الضغوط المختلفة، وتصريفها بالشكل الذي لا يترك أثراً في التوافق النفسى والاجتماعي. وتنتهي كل تلك الاضطرابات بانتهاء أسباب الضغوط التي يعيشها الإنسان، عن طريق المساندة الاجتماعية من المجتمع. ولكن إن استمرت تحولت إلى مرض يتطلب جلسات علاج

نفسى مصاحباً بالأدوية {Angel,2003}. وهو ما يعرف بمتلازمة الاحتراق النفسى على ضوء هذه النظرية {Cedoline,1982}.

معنى الاحتراق النفسى يرجع إلى المصطلح الإنجليزى {To Burn\_out} الذى يعنى الاحتراق التام حتى درجة الاحتفاء الكلى للرماد المحترق نتيجة لشدة الاحتراق، أما الباحث {canoui2008} فشبه هذا المصطلح بما يحدث فى ميدان صناعة الآلات الجوية الفضائية، حيث يشير الـ {Burn\_out} إلى الزمن الذى يقع فيه الصاروخ، بعد ما يتم استهلاك وقوده بسرعة كبيرة. أما فى ميدان العمل فيطلق هذا المصطلح على العامل الذى يستهلك كل طاقته وموارده الذاتية فى إطار العمل، حتى يصل به الإنهاك النفسى والإجهاد الجسدى إلى درجة الانفجار. تاركاً فراغاً داخلياً هائلاً، حتى وإن بدا الغلاف الخارجى للآخرين سليماً وفى شكله العادى {عبدالله، ٢٠٠٥}.

فى المراجع لم يتم إدراج متلازمة الاحتراق النفسى ضمن الدليل الإحصائى التشخيصى للأمراض النفسية والعقلية {DSM-IV} الذى أصدرته الجمعية الأمريكية للأمراض النفسية عام {1994}. بسبب عدم التوصل إلى تحديد الهوية العيادية لها بأى من المصطلحات النفسية المرضية المعروفة {موقار، ٢٠١٠}. فالمصاب بأعراضها يبدو وكأنه يعانى من حالة اكتئاب، وترتبط باضطرابات التكيف المعروفة باسم الاكتئاب التفاعلى الناتج عن الضغوط المحيطة بالإنسان. مما جعل الأطباء عند تشخيص هذا التناذر يعمدون إلى التفكير فى الاضطرابات الشبه عصائية {Pseudo-névrotique} مثل أعراض اضطراب قلق- اكتئاب {Trouble anxio-depressif}، أو الاضطرابات التى تسبق أو تعقب ظهور حالات الاكتئاب الحادة {Depressif debutant}. وحتى السلام المخصصة لقياس وتقييم متلازمة الاحتراق النفسى كانت تحتوى على بعض البنود التى تنتمى إلى سلام ومقاييس الاكتئاب {Pittaco, 2009}. هذا التشابه فى الأعراض عمل على وضع تشخيص لحالة اكتئاب مقنع، وتم التعامل مع هذا التناذر كشكل عيادى لاضطراب التكيف {Chanlin,2006}. كما

ترتبط الأعراض مع الرهاب الاجتماعي الذي يظهر في الخوف المرضي، والوسواس القهري، واضطرابات الهلع وهي عبارة عن نوبات فزع تستمر لدقائق يشعر خلالها الإنسان بزيادة ضربات القلب وأنه مقدم على موت محقق. وترى الباحثة أن تأخير تشخيص تصنيف متلازمة الاحتراق النفسي {Psychological Burnout} قد يرجع أيضاً إلى التداخل بينها وبين مفهوم الضغوط النفسية {Psychological Stress} فكلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد النفسي والبدني تصيب الإنسان. وعلى الرغم من عدم تطابقهما في المعنى، إلا أن هناك عناصر قليلة ودقيقة تميز بين مصطلح الضغوط النفسية بمعنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم وهي مشاعر سلبية مؤقتة تنتهي بمجرد التعامل مع مصدر الضغط {حسن، ٢٠٠٦} ومصطلح الاحتراق النفسي الذي يمثل النتيجة النهائية لعدم التغلب على الضغوط المختلفة على الإنسان ويكون سلبياً وطويل المدى. له خصائص مميزة تجعله يتجاوز ظاهرة الضغط النفسي من حيث شدتها. ويرتبط أكثر بالعلاقات والمواقف في بيئة العمل. مثلاً عندما يعاني الموظف حالة من الاستنزاف الإنفعالي، والاستنفاد البدني، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة، يشعر كما لو كان محترقاً نفسياً {Bilge, 2006}.

أول من أدخل مصطلح متلازمة الاحتراق النفسي في الاستخدام الأكاديمي هو المحلل النفسي الأمريكي هربرت فريدنبرجر {Freudenberger Herbert} في سنة {١٩٦٤}، ولكنه لم يثبت إلا في سنة {١٩٨٠} إن الاحتراق النفسي يختلف كلياً عن اضطرابات الاكتئاب، وأنه محدود في الميدان المهني فأعراضه تختفي ولا تظهر على الفرد عندما يكون خارج الوظيفة أو ميدان العمل. وهي تدوم لمدة ثلاثة أشهر فقط، يصاب الإنسان بعدها باضطراب في حياته الزوجية أو الأسرية أو الاجتماعية أو المهنية {Canoui, 2008}. وظهرت بعد ذلك كثير من الدراسات التي تؤكد هذا المعنى في المؤتمر الدولي الأول للاحتراق النفسي، الذي كان في نوفمبر {١٩٨١} بمدينة فيلادلفيا {Philadelphia} {عبدالله، ٢٠٠٥}.



تطور مفهوم الاحتراق النفسي في أعمال كرستين ماسلاش {Maslach} بجامعة بيركلي الأمريكية. عام {1981} وأصبح يمثل مجموعة الأعراض التي تحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل، وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل. وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زادت مظاهر الاحتراق النفسي، الذي يتمثل عندها في ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

١. الإجهاد الانفعالي {Emotional Exhaustion}: فقد القدرة على الأداء والإحساس بزيادة متطلبات العمل.

٢. تبرد المشاعر {Depersonalization}: شعور الفرد بأنه سلبي وصارم وهناك اختلال في حالته المزاجية.

٣. نقص الإنجاز الشخصي {Lower Personal Accomplishment}: إحساس الفرد بتدني نجاحه، واعتقاده بأن كل مجهوداته تذهب سدى {عسكر ٢٠٠٠}..

ذكرت ماسلاش {Maslach} أن أهم أسباب الاحتراق النفسي هي:

١. تضارب الأدوار في الحياة وازدياد حجم العمل.
  ٢. كثرة المهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها مع وظيفته الأساسية.
  ٣. قلة التعزيز الإيجابي مثل المقابل المادي أو المعنوي.
  ٤. عدم القدرة على المشاركة الاجتماعية بدرجة كافية.
  ٥. صراع القيم قد يتطلب العمل القيام بشيء لا يكون متوافقاً مع القيم والمبادئ.
  ٦. عدم الإنصاف في العمل وتحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها.
  ٧. سوء بيئة العمل. مع رداءة الأجهزة المستخدمة وتواضع إمكانياتها لأداء الواجبات المطلوبة.
- الأسباب السابقة تعمل على ظهور كثير من مظاهر الاحتراق النفسي عند {الزهراني، ٢٠٠٨} وأهمها:

١. مظاهر عضوية بدنية: كثرة الإعياء، والإحساس بالإرهاك طوال اليوم، والإحساس بالتعب بعد العمل.
٢. مظاهر نفسية انفعالية: الملل، والتوتر، وفقدان الحماس، وفقدان الهمة، وعدم الرغبة في الذهاب للعمل.
٣. مظاهر اجتماعية: الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، والانعزال أو الانسحاب من الجماعة.
٤. مظاهر سيكوسوماتية: مثل أمراض القلب وضغط الدم وقرحة القولون والمعدة واضطرابات الجهاز التنفسي.

### خصائص الاحتراق النفسي:

١. يمثل حالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بالمتغيرات السلبية كالتعب الدائم والتوتر.
٢. تأتي كردود مباشرة لأفعال معينة، وليس بسبب التطبيع الاجتماعي نتيجة للتفاعل مع الآخرين.
٣. عدم الرضا الوظيفي وغياب الدافعية في العمل لا تعتبر احتراقاً نفسياً إلا إذا كانت حالة مستمرة ودائمة.
٤. الاستمرار في العمل لا يعتبر مؤشراً لعدم الاحتراق النفسي، ولكن لعدم توفر فرص عمل أخرى.

### أعراض الاحتراق النفسي تظهر في ثلاث مراحل رئيسية هي:

١. الاستثارة الناتجة عن الضغوط {Stress Arousal} كالشد العصبي وسرعة الانفعال، والقلق الدائم.
٢. الحفاظ على الطاقة {Energy conservation} من خلال بعض الاستجابات السلوكية مثل زيادة استهلاك المنبهات. والتأخير عن مواعيد الاجتماعات، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل لمزيد من الراحة.

٣. الاستنزاف {Exhaustion}: يرتبط بمشكلات بدنية مثل اضطرابات المعدة، والتعب

المزمن، والصداع الدائم

وليس من الضروري وجود جميع الأعراض في كل مرحلة للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي عند الإنسان، ولكن يكفي ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة. ولكن هناك خمسة أعراض يتكرر حدوثها دائماً هي الشعور بالإجهاد، والإحباط، والنوم المتقطع، والصداع الناجم عن التوتر {الباتال، ٢٠٠٠}.

المحور الثاني الذي تركز عليه الدراسة هو عمل المرأة، بما له من قيمة كبيرة في حياتها، و دور فعال في حياة كل المجتمع. ورغم أن الناس في مواقع العمل يتشربون روح الجماعة، ويعدلون سلوكهم وفقاً لمتطلباتها ويخضعون عفويًا لتأثير الآخرين. إلا أن كل عامل وعاملة يظل محتفظاً بتجربته الشخصية فيعرف بها، ولكن يتغير جزئياً تبعاً للجماعة التي يعمل فيها، وتبعاً لشروط وظروف البيئة التي يعمل بها.

العلاقات المتبادلة في مواقع العمل تخلق قوة جديدة قوامها التعاون والمنافسة وإبراز الطاقات الكامنة التي تزيد من الإنتاجية. وهناك علاقة تبادلية وثيقة بين مشاركة المرأة في التنمية وبين تأثير التنمية على مشاركة المرأة وتفعيل هذا الدور. ولكن العلاقة ما تزال متدنية قياساً مع مساهمة الرجل في قوة العمل البشرية، لأن المجتمع بثقافته المسيطرة يفرض بواسطة نظامه الاقتصادي وتركيبه الاجتماعي يخضع كل فرد من أفراده لعملية تربية وتنقيف هدفها الحفاظ على النظام القائم وتأمين استمراره على الشكل الذي هو فيه، لذلك يفرض على كل فرد أدواراً اجتماعية لا يمكن تبديلها أو الخروج منها. ولكن تغير الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية وارتفاع مستوى التعليم فرض علي المرأة الخروج من المنزل للعمل {سمير، ١٩٨٠}. وبسبب العمل أصبحت المرأة إنساناً جديداً له ميزاته وخصائصه النفسية المختلفة عن خصائص المرأة القديمة التي محيطها الأسرة والمنزل والأهل، ووجدت المرأة العاملة نفسها مضطرة إلى القيام بعملية تهذيب وتنقيف ذاتية للتوافق مع الوضع الاجتماعي والوظيفي الجديد. وأصبح أداؤها للأدوار

التي تقوم بها أكثر تعقيداً. كما أن الحقوق الجديدة التي اكتسبتها المرأة في ميدان العمل فرضت عليها كثيراً من المشاكل، فقد صنعت منها شخصية جديدة وحولتها من إنسانة منفعة إلى إنسانة فاعلة تسعى نحو تكوين إرادة حرة، ضمن ظروف اجتماعية لا تتوافق تماماً مع هذا التغيير. فهي مازالت تتحمل مسؤولية منزلها وأطفالها وزوجها كاملة، الأمر الذي أدى لأن تعيش صراعاً بين قيم أساسية في حياتها الأولى موقفها من أسرتها ونجاحها كأُم وزوجة وربة بيت. والثانية موقفها من عملها ونجاحها في القيام بالعمل المسند إليها. ومنذ البداية وقف المجتمع مع الزوج في موقف المتفرجين من تلك الصراعات التي تعيشها المرأة. بل اتهمها بالإهمال وعدم الشعور بالمسؤولية والأنانية المفرطة التي دفعنها لترك بيتها والجري وراء العمل خارج المنزل {سليم، ١٩٨٤}.

رغم أن المرأة الإفريقية تشكل ما نسبته أكثر من النصف في تعداد السكان في القارة الإفريقية {هاربر، ٢٠١٤}، إلا أن النساء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، غير ممثلات بدرجة كافية في مواقع القيادة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، ومعدلات البطالة عند النساء أعلى من الرجال. كما يحصلن على أجور أقل في كثير من مواقع العمل. ومع إن هذه السلبيات أو الفجوات باتت تضيق باطراد مع تغلب النساء على الحواجز الثقافية والعملية نحو تحقيق المساواة الكاملة. إلا أن نسبة المرأة العاملة في أفريقيا لا تتجاوز {٢٥.٢%}. وهو معدل هزيل لا يتعدى {٠.١٧%} سنوياً خلال {٣٠} عاماً. مما يتطلب {١٥٠} عاماً للحاق ببقية دول العالم النامي. ولكن هذه الإحصائيات تخفي تحسينات ملموسة في عدد من المؤشرات الاجتماعية الأخرى التي تقدمت فيها النساء على الرجال مثل مجال التعليم العالي، ولكنها لم تحمل أي زيادة في فرص العمل المتاحة للنساء. مما أدى إلى ظهور فجوات عكسية بين الجنسين {عس، ٢٠١١}.

المرأة العاملة في بعض الدول حظيت بمناصب علمية وعملية عالية، مثل كينيا حيث الثقافة الإفريقية، والسودان الذي يجمع بين الثقافة الإفريقية والعربية. ومصر التي تجمع

بين الثقافة العربية والإسلامية. إلا أن الباحثة ترى أن هناك كثيراً من الضغوط الزوجية والأسرية والاجتماعية التي تصنع كثيراً من المشاكل التي تعترض مسار طريقهن المهني.

وفي السودان مثلاً رغم أن تعليم المرأة بدأ عام {1907} وتميزت فيه المرأة على كافة المستويات الإقليمية والإفريقية والعربية، وكانت رائدة وسباقة في المجالات العلمية والأدبية والعملية، ومنذ فترة الستينيات بدأت المرأة تعمل في القطاع الحكومي والقطاعات الخاصة، ولعبت التنظيمات النسوية والنقابية دوراً مهماً في تحقيق كثير من المكاسب لها مثل الحق في الحصول على معاش وراتب عمل متساوٍ مع الرجل. حيث تكون اتحاد المرأة المثقفة ثم جمعية نهضة المرأة عام {1947}. وبعده تكون الاتحاد النسائي عام {1952} بأمر درمان وكان يضم في عضويته المرأة المتعلمة وغير المتعلمة، وتم إنشاء رابطة المرأة العاملة في يونيو {1986}، كمنظمة طوعية قومية ترعى شؤون المرأة العاملة، أيّاً كان اختصاصها أو القطاع الذي تعمل به. ومع أن خروج المرأة للعمل جعل لها دوراً اقتصادياً أساسياً داخل الأسرة، كما توصلت إلى ذلك دراسة في مجلة العلوم الاجتماعية {2012} دون إشارة لاسم الباحث إلي أن أكثر من {87%} من النساء العاملات يقمن بمساعدة أسرهن في توفير احتياجات الأسرة، بالإضافة إلى دورها التقليدي تجاه أبنائها وأسرتهن. إلا أن عدد النساء العاملات قليل مقارنة بمستوى تعليم المرأة في السودان، وهناك كثير من المفاهيم التي مازالت تضع كثيراً من المهددات في مسيرة المرأة العاملة، وقد يرجع ذلك إلى قلة فرص عمل المرأة بصورة عامة. حيث إن هنالك بعض القطاعات التي لا تسمح بعمل المرأة. ورغم ذلك تعتبر هذه النسبة أفضل إذا ما قورنت بفترات كان لا يسمح للمرأة بالعمل فيها نهائياً. وتزداد معاناة المرأة العاملة في رمضان، حيث لا تقتصر على مشاق الصيام أو التزاماتها الوظيفية في ظل درجات حرارة مرتفعة في الخرطوم. بل تتسع لتشمل جميع

الأعباء المنزلية التي تتضاعف خلال شهر رمضان، فهي تواصل العمل ليلاً ونهاراً من أجل الإعداد للإفطار حتى وقت السحور {خوجلي، ٢٠١٠}.

من الدراسات عن واقع المرأة العاملة في مصر قدمت مؤسسة المرأة الجديدة دراسة عن (نساء في سوق العمل) جاء فيها أن معظم النساء العاملات في مصر يعملن بدون عقود بنسبة {٥٣%} في القطاع الاستثماري و{٢١%} في قطاع الأعمال. كما أكدت الدراسة نفسها أن العاملات يضطرن للتوقيع علي استمارة {٦} الخاصة بحالة الاستقالة وذلك حتي يتم وقف تأمينات العاملة. وفي دراسة للبنك الدولي بعنوان تقييم النوع الاجتماعي في مصر، من إعداد هناء خير الدين وآخرين، وجد أن المرأة تشكل نسبة {٢١,٤%} من القوى العاملة المصرية وظهر الميل العام لتكديس النساء في أقل القطاعات حظاً ودخلاً. مما يعني إن هناك كثيراً من الصعوبات التي تواجهها الآن ومستقبلاً. فالمرأة العاملة في مصر هي الأقل استقراراً من ناحية الدخل المنتظم أو الحقوق الاجتماعية المكفولة للرجال العاملين في القطاع الحكومي أو الخاص. مثلاً نسبة {٥٦,٥%} من مجمل عدد العاملات في القطاع الخاص غير الرسمي الذي لا يقدم للمرأة الحقوق المكفولة لها في قوانين العمل المختلفة بدءاً من الأجر والإجازات وساعات العمل إلى الحقوق التأمينية المتعارف عليها وعضوية النقابات. لأن القطاع الخاص الرسمي يقف من عمل المرأة موقفاً سلبياً، ولا تزيد نسبتها فيه سنوياً إلا بمعدل {١,٦%}. كما أن أجور النساء في كثير من الأحيان أقل من أجور الرجل، بجانب زيادة ساعات العمل وقلة الإجازات. لرعاية الأطفال أو ساعات الرضاعة التي تتمتع بها المرأة العاملة في كل مكان. وبالرغم من كل هذه المعاناة لا يشفع لها ذلك في دورها في أعباء الأسرة ومسؤولية المنزل، بالإضافة إلى التحرش بها في كل مكان ومعاملتها على أن مكانها الطبيعي هو المنزل، وليس لها الحق في المشاركة السياسية والمجتمعية وكثيراً ما تجد المرأة العاملة نفسها في ساحات المحاكم، بسبب مشاكل مع الزوج، أو رؤساء العمل، وفي مركز قضايا المرأة بالقاهرة، كانت نسبة السيدات

العاملات المترددات على المركز هي {٦٤%}. وتتنوع قضاياهن بين الاضطهاد في العمل بنسبة {١١%} أو عدم دفع المستحقات المالية بنسبة {١٤%}. بالإضافة إلى الشكاوى من سوء المعاملة والتفرقة بنسبة {٨%} والنقل التعسفي {٤%} والحرمان من الترقية بنسبته {٣%}. حسب الإحصائيات الأخيرة للمركز. وفي تقرير المركز المصري لحقوق المرأة ذكر أن نسبة البطالة بين النساء في مصر بلغت حوالي {٥٠%} والنساء لا يحصلن إلا على {٣.١٣%} فقط من إجمالي استثمارات خطة التنمية للدولة (سيوني، ٢٠١٤).

في كينيا المرأة رغم أن المرأة العاملة تشكل حوالي {٥٢%} من السكان، ولكنها مازالت تتأصل من أجل حماية النساء من الممارسات التمييزية الشائعة في أماكن العمل. وتطالب بالإسراع في إجازة قانون حماية الأمومة الجديد من قبل البرلمان. لأن كثيراً من النساء يخضعن لظروف عمل صعبة جداً تؤدي في بعض الأحيان إلى فقدان أجنتهن. وكشفت دراسة أجرتها اللجنة الفرعية (لمنظمة الخدمات العامة) في كينيا أن بعض النساء يمتنعن من التوظيف أو من فرص التدريب و الترقية عندما يكن في حالة حمل. وإن من العواقب السلبية التي تواجهها الأمهات في أماكن العمل خفض درجاتهن الوظيفية وعدم منحهن إجازة وضع مناسبة إضافة إلى عدم منحهن وقتاً لإرضاع أطفالهن. وأعلنت {٢١} منظمة للنساء في كينيا أنها سترفع قضية ضد الحكومة الكينية لمحكمة العدل التابعة لمجموعة شرق إفريقيا بسبب التمييز ضد المرأة العاملة في كينيا ودفعها للبقاء في المنزل.

استطاعت المرأة العاملة في كثير من الدول أن تفرض عملها في كل الظروف، وتحافظ عليه بوجود كثير من المعوقات، وأصبح لها دور مهم (ومقدر) تؤديه خارج البيت كعاملة أو موظفة، ولكن هذا الدور لم تصاحبه تغييرات في القيم الثقافية الخاصة بأدوار أفراد العائلة، فهي مطالبة تحت ضغط التقاليد السائدة أن توفيق بين أدوار متعددة فهي أم وزوجة وموظفة وبالتالي أصبحت تتحمل ازدواجية الأعباء الجسدية والنفسية

والمادية داخل المنزل وخارجه. مما يعرضها لكثير من الضغوط القوية والمتباينة في وقت واحد، مما يفوق طاقتها واحتمالها بالإضافة إلى ضغوط الطبيعة البيولوجية الخاصة بها. فأخذ جهازها المناعي يئن من الإجهاد الذي أثر على حالتها الصحية والنفسية. مما جعل البعض ينظر إلى عملها على أنه غير دائم ولا يستمر طول حياتها، ويتوقع من المرأة دائماً أن تترك وظيفتها في أي لحظة لأسباب ترجع لطبيعتها الخاصة أو ظروفها العائلية، بسبب تأثير الضغوط الزوجية والاجتماعية والأسرية والوظيفية (أميمة، ١٩٨٤).

عندما تواجه المرأة الكثير من الصراع والإحباط الناتج عن تفاعل الضغوط السابقة لفترة طويلة. وتفشل في كيفية التعامل معها بالصورة الملائمة، تعيش حالة من التشويش الذهني والتوتر والضيق والقهر الذي يسبب حالة من عدم التوازن النفسي والجسدي، وتقل مقاومة جهازها المناعي فتصاب بالأمراض الجسدية مثل الضغط والسكري أو بالاضطرابات النفسية مثل الاكتئاب والرهاب الاجتماعي. مما يقتل فيها كل رغبة بالتطور والتقدم. ويقل اهتمامها بالمشاركة في الحياة الاجتماعية (كاميليا، ١٩٨٤). وكل المظاهر السابقة تمثل أعراضاً أساسية لمتلازمة الاحتراق النفسي التي تشتهر بها المرأة العاملة في أفريقيا.

#### الدراسات السابقة:

دراسة بسيوني، سوزان {٢٠٠٤}: عن الضغوط النفسية وعلاقتها بكل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في مدينة جدة. وكانت أهم نتائجها وجود علاقة ارتباطية دالة بين الضغوط النفسية وكل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية. ودراسة عصام، هاشم أحمد {٢٠٠١}، التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي ومتغيرات الشخصية. وتوصلت إلى وجود فروق دالة بين المحترقين نفسياً وغير المحترقين نفسياً في بعض سمات الشخصية. ودراسة {Butler & Constantin 2005} التي أظهرت وجود ارتباط دال سالب بين الاحتراق النفسي وتقدير الذات.



أمانى عبد الله على  
ودراسة عبد الله، جاد محمود {٢٠٠٥} التي كان من نتائجها وجود ارتباط موجب دال  
بين سمات الشخصية اللاسوية وبين الاحتراق النفسي.

### إجراءات الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة: هو مجتمع المرأة العاملة في القطاع الحكومي أو الخاص، في ثلاث  
مدن أفريقية مختلفة. تمثلت في مدينة نيروبي حيث الثقافة الإفريقية، ومدينة الخرطوم  
التي تجمع بين الثقافة الأفريقية والعربية. ومدينة القاهرة وتجمع بين الثقافة العربية  
والإسلامية. ويعملن في وظائف تتطلب مؤهلات عليا، ويقضين ما لا يقل عن {٧}  
ساعات يوميا في أماكن العمل.

عينة الدراسة: تكونت من {٥٦٠} امرأة عاملة، تم اختيارهن بالطريقة العشوائية  
البسيطة، من النساء الموظفات في كل من الخرطوم ونيروبي والقاهرة.  
متغيرات العينة:

١. المدينة التي تسكن بها المرأة العاملة.
٢. الفئات العمرية: لها مستويان هما: أقل من {٣٥}، أكثر من {٣٥}.
٣. الحالة الاجتماعية: لها {٤} مستويات هي: متزوجة/ غير متزوجة/ مطلقة/  
أرملة.
٤. المستوى التعليمي: له مستويان هما: جامعي/ فوق الجامعي.
٥. نوع الوظيفة: لها مستويان هما: حكومي/ خاص.
٦. سنوات الخبرة: لها مستويان هما: أقل من {١٠} سنوات. أكثر من {١٠}  
سنوات.

منهج الدراسة: هو المنهج الوصفي القائم على الدراسة الميدانية. ويعتمد هذا المنهج في  
كل البحوث الوصفية في المجالات الاجتماعية، لأنه يقدم معلومات حقيقية عن الوضع  
الراهن للظواهر المختلفة، ويتناولها بالتحليل والتفسير، ويعمل على اكتشاف المعاني

أمانى عبد الله على  
والعلاقات الخاصة بها. لتصحيح هذا الواقع أو استكماله أو استحداث معرفة جديدة فيه  
{حمدان ١٩٨٩}.

أدوات الدراسة: استخدمت الباحثة الصورة المعربة من مقياس ماسلاش للاحتراق  
النفسي {١٩٨١}.

{Mashach Burn\_out Inventory} تعريب زيد البتال {٢٠٠٠} وهو يتمتع  
بخصائص سيكومترية جيدة، وقد استخدم في العديد من الدراسات العربية التي تدرس  
التمييز في درجة الاحتراق النفسي بين فئات مختلفة، مثل عابدين {٢٠١١}  
الريصي {٢٠١٠} وعثمان {٢٠٠٤}. وبالتالي يصلح لأغراض التشخيص والبحث في  
الدراسة الحالية.

يحتوى مقياس ماسلاش على ثلاثة مقاييس فرعية هي:

١. الإجهاد الانفعالي {Emotional Exhaustion}: ويحتوى على تسعة بنود.
٢. تبدل مشاعر {Depersonalization}. ويحتوى على خمسة بنود.
٣. نقص الإنجاز الشخصي {Lower Personal Accomplishment} ويحتوى  
على ثمانية بنود.

يتكون المقياس من {٢٢} عبارة، يجاب عنها من خلال بعدين:

١. التكرار: عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور، الذي تدل عليه العبارة عندما  
يقرأها على متصل من (٦\_١).
٢. الشدة: درجة قوة شدة الإحساس بالعبارة، ويجاب عنها من خلال متصل من  
(٧\_١).

ويتم تصنيف مستوى الاحتراق النفسي وفقاً للمقياس كالتالي:

١. مرتفعاً: إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة في البعدين الأول والثاني ومنخفضة  
في البعد الثالث.

٢. منخفضاً: إذا حصل الفرد على درجات منخفضة في البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة في الثالث.

٣. متوسطاً: عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة.

للتأكد من إجراءات الصدق والثبات قامت الباحثة بعرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة المختصين في القياس النفسي، من أجل إيداء رأيهم في سلامة ومدى ملاءمة كل عبارة من عبارات المقياس لموضوع الدراسة، ثم تعديل صياغته بما يتلاءم مع مجتمع البحث الحالي من النساء العاملات.

بعد التأكد من صدق المقياس الظاهري للمقياس قامت الباحثة بحساب الثبات له باستخدام معامل {ألفا كرونباخ} للاتساق الداخلي، حيث بلغت قيمة معامل الثبات {٠.٨٤} وهي درجة ثبات مقبولة لتطبيق المقياس.

جدول رقم {٢} يوضح قيم الاتساق الداخلي للمقياس محسوبة لمعامل الثبات ألفا كرونباخ.

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
الإجهاد الانفعالي	٩	٠.٨٢
تبلد المشاعر	٥	٠.٧٤
نقص الشعور بالإنجاز	٨	٠.٦٨
الدرجة الكلية	٢٢	٠.٨٤

إجراءات الدراسة الميدانية بدأت في شهر مايو من العام {٢٠١٤} حيث تم تطبيق المقياس أولاً بالخرطوم، وفي شهر يونيو تم تطبيقه في نيروبي، وفي شهر يوليو تم تطبيقه بالقاهرة من نفس العام. ومن الملاحظ إن جميع أفراد العينة أظهروا ترحيباً بالدراسة واهتماماً في الإجابة على بنود المقياس. وتم استرجاع {٥٦٠} من أصل {٦٠٠} ولم تستطع الباحثة الحصول على بقية الاستبيانات نسبة لفترة الإقامة المحدودة

فى كل مدينة. فاعتمدت على ما تم تحصلت عليه فقط فى الدراسة. وبعد تصحيح المقياس ورصد الإجابات فى الاستمارة المعدة لذلك، تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية {spss}. باستخدام المعادلات التالية:

١. الفا كرونباخ لحساب الصدق والثبات.

٢. اختبار ت {T\_test} لعينة واحدة لمعرفة السمة العامة للاحتراق النفسى.

٣. اختبار تباين التحليل الأحادي {One way Anova}.

٤. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

#### عرض نتائج الدراسة:

أولاً: للإجابة على سؤال الدراسة الأول، الذى ينص على ما هى السمة العامة للاحتراق النفسى عند المرأة العاملة عينة البحث؟ استخدمت الباحثة اختبار {ت} لعينة واحدة لمعرفة السمة العامة فى مستوى الاحتراق النفسى. وكانت قيمة الاختبار التائى ذات دلالة إحصائية عند مقارنتها بالقيمة الجدولية المقابلة لها تحت مستوى دلالة {٠.٠١} وعند درجة حرية {٩٩}. مما كشف عن وجود مستوى مرتفع للاحتراق النفسى لدى عينة البحث الحالى. يمكن توضيحه بالنسب التالية:

١. {٦٩%} من النساء لديهن بدرجة عالية.

٢. {٢١%} من النساء لديهن بدرجة متوسطة.

٣. {١٠%} من النساء لديهن بدرجة بسيطة جداً.

ثانياً: للإجابة عن سؤال الدراسة الثانى: هل هناك اختلاف فى درجة الاحتراق النفسى وفقاً لأبعاد المقياس الثلاثة؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية للاستجابات على أبعاد المقياس الثلاثة. وصنفت تلك المتوسطات حسب المستويات التالية: منخفض، متوسط، مرتفع. وكانت النتيجة كالتالى:

١. الإجهاد الانفعالى {٣٩.٥}: مرتفع.

٢. تيلد المشاعر {٩.٤٢}: منخفض.

٣. نقص الشعور بالانجاز {٣٥.٩}: مرتفع.

مناقشة النتيجة الثانية وفقاً لأبعاد المقياس:

البعد الأول {الإجهاد الانفعالي}: كان مستوى الاحتراق النفسى فيه مرتفعاً. فالمرأة العاملة تعاني من كثير من الضغوط المرتبطة بالجانب الانفعالي فيها بسبب الزوج والأبناء. وتبدأ من ضغوط العلاقة الخاصة مع الزوج، لأن عملها فرض عليها تغييراً في التعامل مع الرجل، فقد تغيرت العلاقة من التبعية الاقتصادية إلى مستوى الزمالة والمشاركة، وأصبحت المرأة قوية وإيجابية يمكن الاعتماد عليها في كثير من الموقف. الدراسات النفسية أثبتت أن اعتبار عمل المرأة هو أصل الخلافات الزوجية من المفاهيم الخاطئة وأن خروج المرأة إلى العمل بحد ذاته لم يكن سبباً أساسياً في مشاكلها مع الزوج، ولكن العمل أصبح عاملاً قوياً يفجر الصراعات الصامتة والكامنة والموجودة أصلاً بين الزوجين. فقد طور شخصية المرأة وجعلها تكتشف بأنها إنسان منتج ومفيد وأنها تستطيع أن تجابه الحياة ولو اضطرت إلى الوقوف بمفردها، فاكتمت الجراءة لأن تخرج على وجهات النظر التي لا تتفق معها، ولكن يخيل إلى الناس أن ممارسة الزوجة للعمل هو سبب المشاكل فيتخذون موقفاً عدائياً من عملها {سلامة، ١٩٨٢}.

الضغوط الوظيفية قد تنشأ لأن الزوج يتوقع دائماً من زوجته أن ترعاه وترعى الأطفال وتدير شؤون المنزل كل ذلك في وقت واحد، وبعدها تشاركه العلاقات الجنسية برغبة متفهمة ومثيرة في نفس الوقت. وفي المقابل تتوقع الزوجة أن يكون الزوج صديقها وأن يشاركها في الأعمال المنزلية فضلاً عن استعداده الدائم للقيام بمتطلبات الحماية الشرعية التقليدية التي تتمتع بها. ولكن يصيب المرأة نوع من الإحباط والإرهاق النفسى والتعب الجسدي نتيجة لفشل توقعاتها من الزوج، وعدم مشاركته لها في الأعباء المنزلية واضطرارها إلى تحمل العديد من الأعباء والمسؤوليات داخل وخارج المنزل مما ينعكس سلباً على علاقتها مع زوجها بصورة أساسية {زهير، ١٩٧٦}.

داخل كل امرأة عاملة هناك صراع نفسي داخلي حقيقي يدعوها أحياناً للعودة إلى البيت كأم. ويدعوها في الوقت نفسه تحت ضغط الحاجة الاقتصادية الخاصة بالأسرة أو الحاجة إلى تحقيق ذاتها الخاصة بها. إلى الاستمرار في العمل. وهذا التناقض يخلق لديها حالة نفسية تتباين بين عدم الرضا والقلق النفسي. خاصة إذا كانت تعمل في عمل روتيني ليس فيه إبداع ولا يساعد على ترقيتها مهنيًا. إلى درجة تشعر فيها بالذنب الكبير لمجرد حصول أي تقصير في تقديم أي واجب خدمي في المنزل، حتى لو كانت تعمل في عمل مكافئ لعمل زوجها {بثينة، ٢٠٠٠}.

البعد الثاني {تبلد المشاعر}: كان مستوى الاحتراق النفسي فيه منخفضاً مقارنة بالأبعاد الأخرى. لأن العلاقات الاجتماعية والأسرية في أفريقيا مازالت تفرض عدداً من الالتزامات القوية تجاه الأسرة والملاء، وضرورة المشاركة الاجتماعية والأسرية، ولا يستطيع الإنسان التخلي عنها مهما فعل رغماً عن كل الظروف المحيطة به. وكثيراً ما تلزم المرأة بأعباء إضافية قد تنشأ في الأسرة إذا أضيف إليها مسؤولية رعاية أحد الوالدين المسنين في العائلة. وغيرها من العوامل التي تؤدي إلى إحساس المرأة بضيق الوقت والتوتر النفسي وأنها تحتاج إلى عدد ساعات أطول لإنجاز ما عليها من مهام وظيفية {سلامة، ١٩٨٢}.

البعد الثالث {نقص الشعور بالإنجاز}: كانت درجة الاحتراق النفسي فيه عالية. ويرتبط هذه البعد بالضغوط الخاصة بطبيعة ظروف بيئة العمل المادية والاجتماعية. وبالقدر نفسه بحاجة المرأة إلى الحفاظ على مكانتها المهنية وإثبات قدرتها في مواقع العمل. ولكن عدم تقدير الرؤساء لحجم الأعباء التي على عاتقها من تربية الأطفال وواجبات الزوج. بالإضافة إلى عدم تقدير المدير للظروف التي تطلب فيها الإجازات العارضة مثل مرض الزوج أو الأبناء وامتحاناتهم، يجعلها تستنفذ كل إجازتها الإدارية التي منحها إياها القانون بسبب مسؤولياتها الأسرية، فلا تستطيع طلب إجازة إضافية لتقوم

بالترفيه عن نفسها أو لقضاء أوقات استجمام مع أسرته إلا أيام معدودة. وكثيراً لا تتصف في العمل نتيجة لحساسيات وأمور شخصية في جو العمل {أميمة، ١٩٨٤}.  
 الزوجة العاملة قد تكون محرومة في كثير من الأحيان من تطوير نفسها أثناء الخدمة ورفع كفاءتها. بسبب انشغالها بأعبائها المنزلية من جهة وحرصها على تجنب المتاعب مع الزوج من جهة ثانية. فتتنازل عن حقها في تطوير نفسها وتقدمها طواعية. لهذا نجد غالبية النساء العاملات يفقدن فرص التدريب والترقية لعدم تمكنها من الالتحاق ببرامج التدريب والتأهيل في الدورات والمؤتمرات داخلياً وخارجياً، كما نراهن يحجمن أيضاً عن المساهمة في مناشط العلاقات العامة التي تكون بعد وقت العمل الرسمي. مما يعيق إكسابها المهارات والخبرات اللازمة لتطوير شخصيتها وأدائها الوظيفي وكفاءتها الإنتاجية {إيلي، ١٩٩٢}.

للإجابة على سؤال الدراسة الثالث: هل هناك اختلاف في درجة الاحتراق النفسي وفقاً للمتغيرات النوعية في الدراسة؟ ترى الباحثة أن العوامل الديمغرافية والمميزات كان لها دور مباشر في درجة الاحتراق النفسي للمرأة العاملة. ويمكن توضيحها بالتالي:  
 أ. المدينة: استخدمت الباحثة اختبار {ت} لمعرفة مستويات الاحتراق النفسي بوجود مجموعة من المتغيرات. ثم قامت بمقارنة درجات تكرار أبعاد المقياس بمتوسطات هذه الأبعاد لكل فئة من النساء في كل مدينة على حدة. وكانت الفئات تتفاوت بشكل كبير عند مقارنتها ببعضها البعض على أبعاد المقياس. مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي في كل مدينة. وبالنظر إلى مستوى الدلالة في أبعاد المقياس نجد أن متوسط الانحراف المعياري لدرجة الاحتراق النفسي يرتفع عند المرأة العاملة في الخرطوم، ويكون في القاهرة أعلى من المتوسط، أما في نيروبي فإن مستوى الاحتراق كان متوسطاً نوعاً ما.

الجدول رقم {٣} يوضح الاختلاف في درجة الاحتراق النفسي في المدن الثلاث

المدينة	ن	م.حسابي	أ.معياري
الخرطوم	١٩٨	37,6571	18,14637
القاهرة	١٨٦	35,7556	17,00288
نيروبي	١٦٣	37,7586	13,38084

ب. متغير العمر: تتبع أهمية تحليل متغيرات العمر لمعرفة المؤثرات التي تنعكس على كل فئة عمرية في مجال العمل دون أخرى. تم حساب قيمة {ف} باستخدام تحليل التباين الأحادي الاتجاه، لتحديد الفروق وفقاً لاختلاف سنوات العمر. وبلغت قيمة {٣٢.٢١٦} وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة {٠.٠٠٠} مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية ترجع لمتغير العمر لصالح الفئات الأكبر. تتفق تلك النتيجة مع دراسات ماسلاش {٢٠٠١} في أنه كلما تقدم عمر الإنسان تصبح ميكانيزمات تكيف الضغط أكثر فاعلية وإدراكاً. أما الفئة العمرية الأصغر عمراً فهي أكثر تعرضاً للاحتراق النفسي، لأنها أقل نضجاً وخبرة في بداية حياتها العملية. وكثيراً ما تتبع أساليب تكون غير مناسبة أو متوافقة عند تحملها بعض المسؤوليات التي لم تألفها من قبل. كما أن هناك فرقاً كبيراً بين التوقعات من الوظيفة، وما وجد فعلياً في الواقع. وإذا ما تعرضت للاحتراق النفسي فأنها تغادر أعمالها سريعاً، لذلك يكثر تغيير الوظائف.

ظهر في نتائج الدراسة أن الوظائف الأكثر تقدماً في السن يشعرون بشكل عام بإنهاك نفسي وجسمي، ويقصرون الإنجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، بمستوى أقل من صغار السن في القطاعين العام والخاص. إلا أنهم أقل تعرضاً للاحتراق النفسي. ولاحظت الباحثة أن نسبة وجود المرأة في العمل تكثر في الفئات العمرية الشابة. وتستمر النسبة في الانخفاض كلما تقدمت في الفئة العمرية. وتفسر ذلك بارتفاع سن الزواج إلى ما بعد التعليم الجامعي لدى فئات كثيرة في



المجتمع، وإلى تخلى المرأة عن العمل بعد الزواج إذا أصبحت في وضع اقتصادي أفضل.

ج. المستوى التعليمي: كان توزيع أفراد العينة على هذا المتغير كالتالي: جامعي {٧٠%} فوق الجامعي {٢٩%}. وترى الباحثة أن المستوى التعليمي للمرأة يتداخل مع متغيرات أخرى مثل المهنة والمركز الاجتماعي، وأن ذوات التعليم المرتفع لديهن طموحات وتوقعات عالية، لذلك يتعرضن للاحتراق النفسي أكثر عند الفشل في تحقيقها. كما أن ارتفاع المستوى التعليمي للمرأة يوفر لها حرية العمل في قطاع دون آخر. أو اختيار مهنة محددة. وقد وجدت الدراسة الحالية أن هناك فروقاً معنوية لمستوى التعليم على درجة الاحتراق النفسي لصالح الفئة الأكبر عمراً.

د. الحالة الاجتماعية: كان توزيع أفراد العينة على هذا المتغير كالتالي: نسبة المتزوجات {٣٥%} نسبة غير المتزوجات {٢٥%}، نسبة المطلقات {٢٥%} وبلغت نسبة الأرمال {٣%}.

استخدمت الباحثة أولاً اختبار {ت} لتحديد دلالة الفروق بين المتوسطات المتزوجات وغير المتزوجات. وكانت قيمة اختبار {ت} {٢.٧٦٦} وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة {١.٠١} مما يعني وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية. فالمتزوجات كان الوسط الحسابي لديهن {٦٠.٦٣} وبالتالي هن أكثر احتراقاً من غير المتزوجات اللاتي يبلغ وسطهن الحسابي {٥٤.٣٣}. كما وجدت الدراسة أن {٤٣,٢%} من العينة لم يعملن قبل الزواج، وقد يرجع ذلك إلى أن الزواج نفسه قد يكون دافعاً للعمل لمساعدة الزوج في تغطية نفقات الأسرة. وعلى الرغم من المسؤوليات الجديدة المترتبة على المرأة المتزوجة إلا أن كثيراً من الضغوط التي ترتبط بالزوج لا تتغير بمستوى تعليم المرأة، ولا مكانتها الاقتصادية أو الاجتماعية في الدول الثلاث. ونجد أن أكثر الأزواج إقداماً على مساعدة زوجاتهم ينتمون إلى فئة الوظائف المتوسطة، ولعل ذلك يرجع إلى ارتفاع

المستوى الثقافي في هذه الفئة كما أن الإمكانيات المادية المتاحة لها لا تسمح بالاستعانة بالخدم أو اقتناء كثير من الأدوات المنزلية الحديثة.

اختلفت نتائج هذه الدراسة في هذا المتغير مع نتائج دراسات ماسلاش {Maslach, 2001} ودراسات {Truchot, 2004} التي تؤكد أن الأعزب أكثر احتراقاً نفسياً من المتزوج. فقد ثبت هنا أن المرأة المتزوجة تعاني أكثر من ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي. أما غير المتزوجات من الطبقة الغنية فإن مستواهن المادي لا يشكل لهن دافعا نحو العمل، لكن العمل يكون من أجل رغبة ذاتية مثل تحقيق الذات أو ملء وقت الفراغ. حيث إن المرأة في هذه الطبقة غالباً ما تكون قد تلقت التعليم العالي واكتسبت مهارات اجتماعية عالية {ليلي، ١٩٩٢}.

هـ. نوع الوظيفة عام/ خاص: من متغيرات العينة بلغت نسبة النساء العاملات في القطاع الحكومي {٧٥%}، بينما كانت في القطاع الخاص {٢٥%} فقط. أظهرت النتائج أن هناك فرقاً معنوياً للمستوى التعليمي على درجة الاحتراق النفسي لصالح موظفات القطاع العام. حيث تتوجه المرأة المتعلمة بشكل عام أولاً إلى العمل في القطاع الحكومي وذلك لما يضمنه القطاع الحكومي للمرأة من مكانة اجتماعية ومن ضمان لحقوق العمل وضمان التأمين الاجتماعي والصحي أكثر من باقي القطاعات. أما في القطاع الخاص فقد أظهرت الدراسة فرقاً معنوياً عند مستوى {١.٠١} في الحالة الاجتماعية في درجة هذا البعد لصالح المتزوجات فهن أقل احتراقاً في هذا البعد من غير المتزوجات. وهناك فروق ذات دلالة لصالح الموظفات اللاتي لهن سنوات خبرة طويلة في القطاع الحكومي فهن يشعرن بإنهاك نفسي وجسمي ويقصرون في الإنجاز الشخصي وبالالاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، بقدر أقل من الموظفات صاحبات المراتب الوظيفية الدنيا.

و.سنوات الخبرة:

لتحديد درجة الاحتراق النفسى وفقاً لاختلاف سنوات الخبرة. تم حساب قيمة {ف} باستخدام تحليل التباين الأحادي الاتجاه وكانت {28.491} وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية {1.01} لصالح سنوات الخبرة الأكثر. لأن الخبرة العملية الطويلة تجعل الإنسان أكثر تجربة وفهماً لمتطلبات عمله. وبالتالي أكثر قوة على مواجهة المواقف الضاغطة فيه. وتمنح المرأة الفرصة لاكتساب وتراكم العديد من المهارات.

بصفة عامة وجدت الباحثة إن هناك اختلافاً في النتائج باختلاف المدن الثلاث في الخرطوم مثلاً نجد أن التزامات المشاركة الأسرية والاجتماعية بصورة أقوى من الدول الأخرى، لهذا كثيراً ما تتسحب المرأة عموماً من العمل خارج المنزل حال توفر الدخل الاقتصادي المناسب لزوجها. حيث كان الدافع إلى العمل بسبب الحاجة المادية بنسبة {53%} ولكن الطلاق والتزمل كانا دافعين أساسيين في عمل المرأة بنسبة {73%}، حيث تضطر المرأة لإعالة نفسها وإعالة أولادها، وتستمر هذه الفئة وتتزايد في قوة العمل كلما تقدمنا في الفئات العمرية، ويفسر هذا التزايد بأن المطلقة والأرملة تدخلان مجال العمل في عمر متقدم وتستمران فيه حتى سن التقاعد لأن العمل هو مصدر الدخل الوحيد لهما ولأولادها. كما لم تجد الدراسة أي علاقة بين عمل المرأة وتأثير العمل السلبي على الأبناء بنسبة {73%}. بل كانت هناك علاقة قوية بين عمل المرأة والتأثر الإيجابي للعمل على أولادها من حيث تكوين الشخصية المستقلة والاعتماد على الذات والقدرة على تقديم العون للآخرين. ولكن تواجهها مشكلة متعلقة بحضانة الأطفال أثناء عملها، لعدم توفر دور الحضانة في كثير من أماكن العمل. أما في القاهرة فترتفع نسبة وجود المرأة العاملة المتزوجة حتى تكاد تقترب من نصف المتزوجات. بسبب الضغوط الاقتصادية والحاجة إلى زيادة الدخل لمشاركة الزوج في أعباء الأسرة المادية ومسؤولياتها. وهذا العامل يلعب دوراً هاماً في الموافقة لخروج المرأة للعمل خاصة لدى الطبقة الفقيرة والوسطى حيث تشعر الزوجة بشكل خاص أنها

أمانى عبد الله على  
الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في أفريقيا  
بحاجة إلى المساهمة في متطلبات الأسرة الأساسية والحصول على بعض الكماليات  
التي تنقصها والتي أصبحت من ضروريات الحياة المعاصرة. وهو ما يدفع المرأة  
المصرية إلى العمل حتى سن متقدم.

#### التوصيات :

١. الاهتمام بتطوير بيئة العمل المادية والاجتماعية في كل الوظائف التي تعمل بها المرأة.
٢. الالتزام بالقوانين والتشريعات التي تنظم عمل المرأة، وتحمي حقوقها.
٣. تنمية مهارات المرأة بالتدريب والتأهيل المستمر يجب أن يكون أثناء ساعات العمل، ولا تتطلب وقتاً إضافياً. حتى تتمكن المرأة من مسيرة التقدم والتطور العلمي والتقني وعمليات التنمية {أميمة، ١٩٨٤}
٤. توطين الدراسات المتعلقة بالأحوال النفسية والاجتماعية الخاصة بالمرأة، وإعداد استبيانات تراعي خصوصية الثقافات والمجتمعات الإفريقية، وعدم الاعتماد على صيغ جاهزة صممت لمجتمعات مختلفة.
٥. الدراسات المتعمقة لعلاج الأسباب التي تجعل المرأة العاملة في أفريقيا أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي والاكتئاب والرهاب الاجتماعي في أفريقيا.
٦. الأعمال المنزلية التي تؤديها المرأة كواجب عليها يجب أن ينظر لها على أنها عمل له قيمته المادية، لأن الأسرة كانت مقابله ستدفع أجراً. وعندما تعمل المرأة خارج الأسرة فان ذلك يعني مضاعفة مردودها الذي يترافق مع ما تؤديه داخل الأسرة، وبالتالي فحساب ساعات العمل التي تقدمها المرأة للمجتمع ليست تلك التي تصرفها في نطاق العمل المحسوب {إيلي، ١٩٩٢}.
٧. المساندة الأسرية وهي من أهم العناصر التي قد تساعد الزوجة العاملة في تأدية دورها وتحمل مسؤولياتها المزدوجة وتمكينها معنوياً ومادياً وبيداً هذا الأمر من زوجها وأولادها ليشمل أهلها ومعارفها.

٨. المساندة الاجتماعية فالدعم والتراحم الأسري والاجتماعي والعاطفي بكونه عاملاً نفسياً يعمل على تخفيف ضغوط الحياة عندما تشتد، فقد قال رسول الله: {المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً}. وكلما كانت درجة الثقافة والوعي مرتفعة زاد التفاهم بين الرجل وزوجته وارتفعت درجة التعاون بينهما.

#### خاتمة :

مع أن نتائج دراسات الكفاية الإنتاجية والقدرة في أداء العمل بينت أن الفرق بين الرجل والمرأة في أداء الأعمال وتحمل المسؤولية ليس له دلالة إحصائية بين الرجال كما بين النساء. كما أن المرأة العاملة المنتجة تتحلى بمزايا عديدة منها تنظيم الوقت والجهد والاستثمار الأفضل لكل ظروفها ومكونات حياتها الشخصية والعامة. وبفضل العمل تزداد خبرة المرأة وتعمق علاقتها مع الآخرين وتعدد تجاربها وتنوع أهدافها. بعكس المرأة غير العاملة التي لا تتصل بالمجتمع إلا من خلال زوجها ولا تحقق مكانتها إلا من خلاله. كما أن مسؤوليات المرأة في الأسرة تتطلب منها كامل وقتها وتفكيرها مما يبعدها عن التفكير في صراعات ومشاكل العمل فهي لا تحتاج لأعباء إضافية تضاف إلى أعبائها ومشكلاتها، وهي أكثر حرصاً في العمل. وعلى لوائح وقوانين العمل مما يحميها من الوقوع في كثير من المشاكل {كاميليا، ١٩٨٤}. ورغم ذلك فإن عوامل إقصاء المرأة عن قوة العمل لازالت ذات فعالية كبيرة ومستمرة. إذا ما استمرت الأطر الاجتماعية التي تحكم المرأة في تأثيراتها السلبية على مساهمتها. والجهود لا زالت تبذل لتغيير معطيات هذه الأعراف السالبة من أجل النهوض بالمجتمع في كافة المجالات {أبو شعر، ١٩٩٢}. وفي أفريقيا التي تكثر فيها الصراعات القبلية، وتهاجر العقول المثقفة إلى أوروبا وأمريكا ودول الخليج العربي، تبقى المرأة العاملة هي الثروة العظيمة الذي يجب أن نحافظ عليه بكل قوة ونعمل على تطويرها للاستفادة القصوى منه. لم يعد موضوع عمل المرأة قضية مزاجية أو اختيارية وإنما أصبح حاجة أساسية في حياتها، يتطلبها تقدم كل المجتمعات {شعبان، ١٩٨٧}.

### المراجع:

١. أبو شعر، ليلى: المرأة العربية السورية بين الواقع والطموح، الينابيع للنشر والتوزيع، دمشق {١٩٩٢}.
  ٢. حطب، زهير: تطور الأسرة العربية والجذور التاريخية والاجتماعية لقضاياها المعاصرة، معهد الإنماء العربي بيروت {١٩٧٦}.
  ٣. الخولي، سناء: الأسرة والحياة العائلية، دار النهضة العربية، بيروت {١٩٨٤}.
  ٤. شعبان، بثينة: المرأة العربية في القرن العشرين، دار المدى للثقافة والنشر، دمشق {٢٠٠٠}.
  ٥. عبد الفتاح، كاميليا: سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية للطباعة، بيروت {١٩٨٤}.
  ٦. عبد الوهاب، ليلى: العنف الأسري، دار المدى للثقافة والنشر، دمشق {١٩٩٤}.
  ٧. عبده، سمير: المرأة العربية بين التخلف والتحرر، دار الآفاق الجديدة، بيروت {١٩٨٠}.
  ٨. فؤاد، أميمة: المرأة والوظيفة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة {١٩٨٤}.
  ٩. نعام، سليم: سيكولوجية المرأة العاملة، أضواء عربية للطباعة والنشر، بيروت {١٩٨٤}.
- بحوث ودراسات:
١. بسيوني، سوزان صدقة: الضغوط النفسية وعلاقتها بالاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في مدينة جدة/ مجلة كلية التربية/ العدد {٢٨} جزء {٣} {٢٠٠٤}.
  ٢. البتال، زيد: الاحتراق النفسي لدى معلم التربية الخاصة. بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. جامعة الخليج العربي. البحرين {١٩٩٩}.
  ٣. الخطيب، فريد والقريوتي، إبراهيم: الاحتراق لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية السنة {٢١}،

- العدد {23} {2006}. الرشيدى، هارون: الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برامج لمساعدة الذات في علاجها. مكتبة الانجلو المصرية {1999}.
٤. الزغول، رافع: الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط من وجهة نظر المعلمين. سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية مؤتة للبحوث والدراسات. العدد {6} {2003}.
٥. الزهراني، نوال: الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية، كلية التربية، جامعة أم القرى {2008}
٦. السرطاوي، زيدان: الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة. دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية. جامعة عين شمس المجلد ٢١ العدد {1997}
٧. الشيوخ، لميعة: الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم. رسالة ماجستير كلية الآداب والتربية قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية {2011}.
٨. عبد الباقي، فوزية: مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة. دراسات عربية في علم نفس، المجلد ٢ {العدد 1} {2003}.
٩. عبد الله، الحسيني: ضغوط الحياة، أسبابها، الوقاية من آثارها، أساليب التعايش معها الرياض. دار اشبيليا للنشر {2000}.
١٠. عدوي، سمير ليام الول، وآمال البوسعيدى: وباء الاكتئاب الصامت عند المرأة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا/ المجلة الطبية جامعة السلطان قابوس العدد التاسع {2009}.
١١. عسكر، علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. ط {2} {2000}.
١٢. عسكر، علي: مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي. المجلة التربوية. الكويت. المجلد ٣، العدد {10} {1986}.
١٣. علي، عبد السلام: المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، دورية علمية سيكولوجية، الإسكندرية، عدد {2} {1997}.

١٤. الفرح، عدنان: الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر. بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. جامعة الخليج العربي. البحرين {١٩٩٩}.
١٥. القذافي، محمد: فاعلية إستراتيجية قائمة على التعلم النشط في خفض الاحتراق النفسي وتنمية مهارات التفاعل اللفظي لمعلمي علم النفس بالمرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، قسم المناهج وطرق التدريس، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة {٢٠١٠}.
١٦. الكيلاني، وأتمار: مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن، المجلة التربوية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ع {١٩} أ {٥}، شتاء {١٩٨٩}.
١٧. محمد، يوسف: الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية. مجلة مركز البحوث التربوية المجلد {٨} العدد {١٥} {١٩٩٩}.
١٨. المرزوقي، جاسم محمد: الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في الإمارات العربية {٢٠٠٤}.
١٩. موقار، أمينة: المظهر العيادي للاحتراق النفسي، جمعية ستيفيس للصحة النفسية لولاية سطيف- جامعة سطيف {٢٠١٠}.
٢٠. نصر والرشدان: مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات وعلاقته ببعض المتغيرات مالك مجلة اليرموك {١٩٩٧}.
٢١. الوابلي، سليمان: الاحتراق النفسي ومستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاك المعرب، مركز البحوث التربوية، جامعة ام القرى، مكة المكرمة {١٩٩٥}.
٢٢. شاكر، سوسن مجيد: الاحتراق النفسي، مصادره وأسبابه. ورقة في الحوار المتمدن محور علم النفس، العدد {٣٧٢٣} - {٢٠١٢}.
٢٣. بسيوني، دعاء: على الطريق لتحرر المرأة المصرية الكامل من أوراق ملف النساء والثورة العدد الرابع {٢٠١٤}.



### المراجع الأجنبية:

1. Al-shiyoukh, Lamia Muhssen: Burn out for the teachers and its relation to the Attitudes toward teaching profession. Arab academy in Denmark, College of Arts and Education, A field study for the teachers (females) in Al-qatif city/KSA{2012}.
2. Bakker, A., Schanfeldi, W., Sixma, H., Bosveld, W. & Van D Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: a five year longitudinal study among general practitioners. Journal of Organization Behavior, 21. (2000)
3. Brown, N.C, prashanthan, B.J, and Abott, M: Personality social support and burnout among human service professionals in India. Journal of Community and Applied Social Psychology (2003).
4. Caton.D.J.; Grossnickle, W.F., Cope, J.G; Long, T.E & Mitchell. D.C.
5. (1998). Burnout stress among employees on st