

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

"الميتافيزيقا وعلاقتها بضغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين من
طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله"

نسرين هشام حسن حمدان

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1438هـ / 2017م

"الميتافيزيقا وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من
طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله"

إعداد: نسرین هشام حسن حمدان

بكالوريوس اقتصاد/ جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

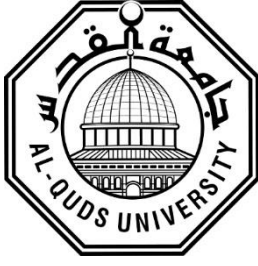
المشرف: د. إياد خليفة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص بناء

المؤسسات والتنمية البشرية في معهد التنمية المستدامة - كلية الدراسات

العليا / جامعة القدس.

1438هـ / 2017م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية الريفية المستدامة

إجازة الرسالة

"الميتافيزيقا وعلاقتها بضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في
معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله"

اسم الطالبة: نسرين هشام حسن حمدان
الرقم الجامعي: 21411074

المشرف: د. إياد خليفة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 28 / 4 / 2017 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

- 1- رئيس لجنة المناقشة: د. إياد خليفة
- 2- ممتحناً داخلياً: د. عبدالوهاب الصباغ
- 3- ممتحناً خارجياً: د. يوسف أبوفاة

القدس - فلسطين
1438 هـ / 2017 م

الاهداء

إلى امي الحنونة، رمز الحب والعطاء والتضحية

إلى والدي العزيز

إلى رفيق دربي زوجي الحبيب

إلى من اشد بهم أزرى إخوتي وأخواتي

إلى فلذات كبدي : سلينا وبيسان ويافا

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

إقرار

أقر أنا معدة الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الاشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

الاسم: نسرين هشام حسن حمدان.

التوقيع: نسرين حمدان

التاريخ: 2017/4/28

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
فإنني أحمد الله وأشكره على أن وفقني وأنعم علي بنعمة الصبر والقوة لإنجاز هذا العمل
وانتقدم بأسمى عبارات الشكر إلى كل من ساعدني وساندني طوال مشواري
واخص بالذكر أستاذي المشرف، الدكتور اياد خليفة والذي لم يبخل علي بنصائحه المهمة
وتوجيهاته القيمة وأشكره على سعة صدره
والشكر موصول لكل أساتذتي في معهد التنمية المستدامة والذين نهلت منهم العلم الغزير
واستفدت منهم كثيراً
واشكر أعضاء لجنة المناقشة الموقرين الذين تفضلوا بقراءة هذه الرسالة ومناقشتها

المخلص

هدف البحث إلى الكشف عن العلاقة بين الميتافيزيقا وضغوط العمل والاحترق الوظيفي وكذلك إلى معرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المهنة، مجال العمل، عدد سنوات العمل) وكل من متغيرات الميتافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي) وضغوط العمل والاحترق الوظيفي .

تألف مجتمع البحث من جميع الطلبة العاملين والمسجلين في معهد التنمية للفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2016-2017 والذين بلغ عددهم 195 طالباً، وتم اختيار عينة ميسرة بلغت 132 طالباً.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمت معالجة البيانات واستخلاص النتائج باستخدام برنامج الحزم الاحصائي SPSS.

- وكانت نتائج البحث كالتالي:

- 1- درجة الميتافيزيقيا مرتفعة لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله بمتوسط حسابي 3.88.
- 2- درجة ضغوط العمل متوسطة لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله 2.93.
- 3- درجة الاحترق الوظيفي منخفضة لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله 2.59.
- 4- تبين بأن الفروق في استجابات المستجوبين حول الميتافيزيقا تعزى فقط إلى متغير الحالة الاجتماعية حيث حصلت الحالة الاجتماعية (متزوج) على وسط حسابي مقداره (3.94) مقابل الحالة الاجتماعية (أعزب) بوسط حسابي (3.71)، وبذلك تكون درجة الميتافيزيقا عند المتزوج أعلى منها عند الأعزب .
- 5- تبين بأن الفروق في استجابات المستجوبين حول ضغوط العمل تعزى فقط إلى متغير المهنة وأظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات المستجوبين حول ضغوط العمل كانت أعلى لدى الموظفين وبوسط حسابي (3.04) مقابل المديرين بوسط حسابي (2.79).
- 6- تبين بأن الفروق في استجابات المستجوبين حول الاحترق الوظيفي تعزى فقط إلى متغيري مجال العمل وعدد سنوات العمل، وأظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات المستجوبين حول الاحترق الوظيفي كانت لدى الأكاديميين أعلى وبوسط حسابي (2.81) مقابل الإداريين بوسط حسابي

- (2.57). كما أظهرت نتائج الاختبارات الثنائية البعدية بأن الفروق في استجابات المستجوبين حول الاحتراق الوظيفي كانت لفئة عدد سنوات العمل (من 10_6 سنوات) بوسط حسابي (2.82) أعلى من فئة عدد سنوات العمل (أكثر من 15 سنة) و بوسط حسابي (2.46).
- 7- تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ بين الميتافيزيقيا و ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله (معامل $Beta = -0.365$ ، مستوى الدلالة $= 0.008 > 0.05$)، كما تبين بأن العلاقة علاقة عكسية بين الميتافيزيقيا وضغوط العمل.
- 8- تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ بين الميتافيزيقيا و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله (معامل $Beta = -0.461$ ، مستوى الدلالة $= 0.000 > 0.05$)، كما تبين بأن العلاقة علاقة عكسية بين الميتافيزيقيا والاحتراق الوظيفي.

- التوصيات: وخلص البحث إلى التوصيات التالية:

- 1) ضرورة الاهتمام بالأفراد العاملين (المورد البشري) واخصاعهم لاختبارات تقيس درجة عناصر الميتافيزيقيا مثل: تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي ... الخ من عناصر الميتافيزيقيا الاخرى لدى الأفراد العاملين لديها لما في ذلك من أثر صحي في حياتهم العملية والنفسية من خلال وعيهم بذواتهم وكيفية التعامل مع مكونات أنفسهم للوصول إلى السلام الداخلي حتى يقل آثار ضغوط العمل عليهم.
- 2) إعداد برامج فعالة لإدارة الضغوط في العمل لما لها من انعكاسات ايجابية على سير العمل.
- 3) إعداد دورات تتعلق بعناصر الميتافيزيقيا مثل تنمية التفكير الايجابي والتدريب على استراتيجياته، تعزيز تقدير الذات، رفع مستوى الوعي الذاتي وتنظيم الذات لدى للعاملين لما له من أثر فعال في الحد من الضغوط وكيفية التعامل معها بفعالية.
- 4) تصميم برامج تدريبية للعمل على رفع مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلبة.
- 5) إتاحة فرص النشاط والتفاعل للطلبة مما له أثر في إكسابهم مهارات مفيدة وهامة في الحياة مثل مهارة إدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات، التفكير الايجابي، والتواصل مع الذات وتقديرها، ورفع الوعي الذاتي خلال نشاطات مختلفة.

Metaphysics and its relationship with work pressure and workout among workers of the MA students enrolled at the Sustainable Development Institute – Al Quds University, Ramallah branch, for the academic year 2016 – 2017

Prepared by: Nisreen Hisham Hasan Hamdan
Supervised by: Dr. Iyad Khalifah

Abstract

This study aims at revealing the relationship between metaphysics, work pressure, and workout, in terms of the relationship between demographic variables, namely (gender, marital status, income, profession, field of work, and the number of work years), metaphysics variables, such as (self-valuation, self-consciousness, self-organization, and positive thinking), and work pressure and workout.

The researcher targeted 195MA students majoring in Institutions-Building and Human Development enrolled at the Sustainable Development Institute at Al Aquds University, Ramallah branch 29/11/2016-5/12/2016, and the sample consist of 132 students.

The researcher used the descriptive analytical approach, in addition to questionnaires .

Findings of this research are as follows:

1. The degree of metaphysics and its sub-elements among workers of the MA students of the Sustainable Development Institute at Al Quds University increased with a mean of 3.88.
2. The degree of work pressure for workers among workers of the MA students of the Sustainable Development Institute at Al Quds University is medium with a mean of 2.93.
3. The degree of workout for workers among workers of the MA students of the Sustainable Development Institute at Al Quds University is low with a mean of 2.59.
4. The disparity in the responses of respondents about metaphysics was only limited to the variable of marital status, which was in favor of the marital status (married) with a mean 3.94, compared to the marital status (single) with a mean of 3.71.
5. The disparity in the responses of respondents about work pressure was limited to the variable of profession, which was in favor of the employees with a mean (3.04) compared to the managers with a mean (2.79).
6. The disparity in the responses of respondents about workout was limited to the variables of field of work and number of years. The findings showed the responses of respondents about workout were in favor of the academic staff with a mean (2.81), and for administrative staff with a mean (2.57). Also the results of the two-dimensional tests showed disparities in the responses of respondents about workout in favor of the number of years of work (6-10 years) with a mean (2.82), compared to the number of years of work (more than 15 years) with a mean (2.46).
7. It turned out that there is a statistical relationship at the level of ($\alpha \leq 0.05$) between metaphysics and work pressure among worked of the MA students enrolled at the Sustainable Development Institute of Al Quds University, Ramallah branch (Beta coefficient = -0,365, indication level = 0.008 <0.05). This indicated that there is an inverse relationship between metaphysics and work pressure.

8. It turned out that there is a statistical relationship at the level of ($\alpha \leq 0.05$) between metaphysics and workout among workers of the MA students enrolled at the Sustainable Development Institute of Al Quds University, Ramallah branch (Beta coefficient = -0,461, indication level = 0.000 <0.05). This indicated that there is an inverse relationship between metaphysics and workout.

Recommendations:

The research concluded the following recommendations

- 1- There is a necessity to pay more attention to the workers (human resources) and conduct tests to measure the degree of metaphysics elements, such as self-esteem, self-awareness, self-regulation, positive thinking...etc. This would have a healthy impact on the workers' psychological and practical life through raising their awareness on their own selves and how to deal with their consciences to reach inner peace and reduce the impact of work pressure.
- 2- Design effective programs for the management of work pressure which will reflect positively on the progress of work.
- 3- Design metaphysics-related courses, such as the enhancement of the positive thinking and its strategies, promote self-esteem, and increase self-awareness and self-regulation for workers which will effectively reduce work pressure and how to deal with it.
- 4- Design training programs to increase the degree of emotional intelligence of students.
- 5- Encourage various interactive activities amidst students which will provide them with useful and important life skills, such as emotions management, organization of emotions, positive thinking, self-esteem and self-awareness.

الفصل الأول

خلفية البحث والاطار العام

1.1 المقدمة

يطلق على العصر الحالي عصر السرعة نتيجة التطور و التقدم المتسارع الذي نعيشه اليوم، والذي أدى بدوره إلى ظهور المزيد من الضغوط والتحديات، التي يواجهها الأفراد في حياتهم اليومية وأماكن عملهم، حيث بات الفرد يتعرض للعديد من المشاكل نتيجة هذه الضغوط، والتي بدورها سوف تؤثر على حياته وأدائه في عمله.

يتعرض الأفراد في أماكن عملهم إلى العديد من مصادر الضغوط، حتى أصبح يطلق على الضغوط التي تحدث بشكل دائم مصطلح "القاتل الخفي" لأن الموظف في المنظمات، يواجه ضغوطاً عديدة داخل عمله وخارجه، والذي يدمر الانسان تدريجياً دون أن يشعر، وهذا يحمل النفس البشرية أعباء فوق طاقتها.

يتزايد حجم الدراسات والبحوث التي تشير إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والمشاكل والاضطرابات الصحية، وقد دفعت تلك الأبحاث بعض الباحثين إلى القول بأن أكثر من (50%) من الأمراض التي تصيب الفرد مثل التعرق وجفاف الفم والرعشات والصداع المزمن وارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم وامراض القلب وغيرها من أسباب ترتبط بضغط العمل(عليمات، 2011، ص85).

يعد العنصر البشري ليس فقط من عوامل الانتاج فحسب، بل أصبح يحتسب كاستثمارات حاضرة ومستقبلية، لذلك أصبح هناك اهتمام متزايد للإدارة المعاصرة بالموارد البشري والعمل على ابتكار وتطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار وتوظيف قدراته الذهنية والابداعية (السلمي، 1997 كما ورد في شلتوت، 2009، ص8).

في بداية القرن العشرين عندما انفصل علم النفس عن الفلسفة، وأثبت استقلاليته كعلم منفصل بدأت الأبحاث على يد سيلبي Seley الطبيب الكندي في العام 1956م، عندما درس أثر التغيرات الجسدية والأنفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والاحباط والإجهاد ووضع نظرية الضغط النفسي كما جاء في كتاب (عبدالرحمن، 2008، ص11)

يعد العالم سيبيلبرجر Spielberg 1979 من أوائل العلماء الذين أشارو إلى أن الدافع يلعب دوراً مهماً في إدراك الفرد للضغط، كما اهتم بتحديد الظروف التي البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة (المزروع، 2009، كما جاء في دراسة العبدلي 2006، ص49).

انطلاقاً مما سبق ذكره عمل العديد من العلماء ومنهم لازاروس Lazarus, 1970، موراي Murray 1938، والسمادونى، 1990 وغيرهم من العلماء والباحثين، يتبين ضرورة ايجاد طرق تساعد في التخفيف من ضغوط العمل، وكيفية التعامل معها بشكل فعال، للحد من من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي التي تحدث في بيئة العمل، وذلك من خلال دراسة بعض متغيرات الميتافيزيقا ومن العلماء الذين بحثوا في الميتافيزيقا مثل: أندرونيقوس الرودسي Andronicus في القرن الأول قبل الميلاد، ديكارت Descartes 1596، هيدجر Hiedgger 1976، وأيضاً الفيلسوف الامريكي Inwagen, 1942 .

يشير الامام في كتابه (مدخل إلى الميتافيزيقا، 2005، ص18) أن اميتافيزيقا (Metaphysics) كلمة يونانية تتألف من مقطعين الأولى (ميتا) وتعني بعد، (فيزيقا) وتعني الطبيعة لتصبح ما بعد

الطبيعة وتعتبر من العلوم الروحانية التي تمكن النفس البشرية من الحصول على اجابات عن الأسئلة التي تحيرها لتحصل على سلام العقل والنفس.

تهتم الميتافيزيقا بالمبادئ التي تقوم عليها المعرفة الانسانية وتبحث في الفكر الانساني والأمور الخارجة عن إطار الحس والمشاهدة المادية ويركز على التفكير الفلسفي العميق والتأملي والاستنتاج العقلي وهو علم ذو طبيعة خفية يبحث في مكونات النفس البشرية وخفاياها وماهية الأشياء التي تقع خارج الإدراك (مصطفى والإمام، 2012، ص5).

ويذكر أرسطو أن الحقيقة هي تلك التي يستخدمها فيها الإنسان "النفس" في التفكير كأهم فعل تقوم به ومن ثم يحقق السعادة والفرح (عيسى، 2017، ص256).

تناول هذا البحث العلاقة بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي ومتغيرات الميتافيزيقا وهي: تقدير الذات، الوعي الذاتي، تنظيم الذات، التفكير الإيجابي في معهد التنمية المستدامة- جامعة القدس فرع رام الله، في العام الأكاديمي 2016-2017.

1.2 مشكلة البحث

تعد المنظمات نظاماً مفتوحاً يتأثر بالبيئة الخارجية وينعكس ذلك على أداء أفرادها، وهذا يتطلب وجود اتجاهات ايجابية لدى الفرد اتجاه المنظمات التي يعملون بها لتساعدهم على تحمل ضغوط العمل، لما ينتج عن ضغوط العمل من آثار سلبية تنعكس على سلوك الفرد تجاه عمله.

ونتيجة للضغوط العديدة التي يتعرض لها الفرد في عمله، أصبحت العديد من المؤسسات تعمل على إيجاد حلول، وذلك للحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها، وبالتالي الحفاظ على استقرار المؤسسة بحيث تنقص من حدة الضغوط، وفي المقابل تحافظ على بقاء الفرد في حالة استقرار، ليتسنى لهم

العمل في بيئة صحية تساعد الفرد على القيام بعمله، لأن العمل تحت تأثير الضغوط سوف ينتج عنه مشكلات عديدة وخسائر جمة تنعكس سلباً على أداء المنظمة.

فعلى سبيل المثال؛ أشارت بعض الدراسات إلى أن اليابانيين يواجهون مشاكل الاجهاد من جراء العمل المتواصل الذي يسبب الكثير من الازهاق لديهم فقد ذكرت وزارة الصحة والعمل والضمان الاجتماعي في اليابان أن الذين انتحروا أو حاولوا الانتحار بسبب الإجهاد في العمل وصل إلى 66 شخصا عام 2006 (Suzuki, 2017)

أصبحت العديد من المنظمات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي (فائق، 1996).

تعمل المنظمات على ايجاد وسائل حديثة من أجل الحفاظ على استقرارها بحيث تقلل من حدة الضغوط التي تواجهها، لما للضغوط من آثار تعود بالسلب على الفرد والمنظمة، ومن أجل التقليل من هذه الضغوط تسعى معظم تلك المنظمات إلى ايجاد طرق فعالة للتعامل معها للتخفيف من آثارها، ونظراً لأهمية موضوع الضغوط حاول البحث الحالي دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي وبعض متغيرات الميثافيزيقا، وعلى الرغم من أن عينة البحث الذي تم دراسته في هذا البحث من طلبة الماجستير الموظفين والمسجلون في معهد التنمية المستدامة فرع رام الله مجتمع متحرك، إلا أن الباحثة افترضت أن الظروف العامة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني، من الناحية الاقتصادية والسياسية والاحتلال الاسرائيلي والظروف الاجتماعية والتحديات في العمل والحياة بشكل عام، متشابهة.

ونظراً لما سبق ولأهمية موضوع الضغوط سلط البحث الضوء على طبيعة العلاقة بين العمل والاحترق الوظيفي وبعض متغيرات الميتافيزيقا والمتمثلة في: التفكير الايجابي وتقدير الذات وتنظيمها لزيادة الوعي لدى الأفراد؛ ليتمكن من تبسيط المشاكل وابعاد الأفكار السلبية عنه مما يولد شعوراً بالقدرة على مواجهة ضغوط العمل بمختلف أشكالها والتعامل معها بنظرة ايجابية تسهم في نجاحه على مختلف الأصعدة، ومن هنا برز سؤال مشكلة البحث التالي:

ما علاقة الميتافيزيقا بظغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله ؟

1.3 أهمية البحث

تعد الضغوط من أبرز المشكلات التي تواجه الأفراد العاملين والمنظمات في العصر الحالي، مما دفع العديد من الدارسين والباحثين لدراسة هذه المشكلة لما لها من آثار سلبية، و كذلك الحال بالنسبة للمنظمات فهي تتعرض للعديد من الخسائر المادية والبشرية بشكل متزايد نتيجة لهذه الضغوط.

وفي دراسة تم اجراءها في جامعة ماسترخت الهولندية بعد متابعة أكثر من 212 من الموظفين العموميين لمدة ثلاث سنوات؛ تبين فيها أن 20% من العاملين تأثروا سلباً بظغوط العمل، وكانت نسبة التقليل من تقدير الذات بين الذكور أعلى منها عند الاناث. بينما كان الازهاق العاطفي عند الإناث أعلى منه عند الذكور. (Houkes, 2011)

كما يأتي الباحث الخزامى على ذكر بعض الإحصاءات العالمية والتي تشير إلى أن نسبة ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها تزيد في البلدان المتقدمة عن مثيلاتها في الدول النامية فعلى سبيل المثال تصل إلى (70%) من العاملين في المملكة المتحدة (U.K) و (76%) في الولايات المتحدة الأمريكية (U.S.A)، إلا أن الشواهد تؤكد على انتشار ضغوط العمل في المنظمات العربية وبصفة

خاصة وسط القيادات العليا في تلك المنظمات، مما يضاعف من الآثار السلبية لتلك الظاهرة الوظيفية (الخرامى، 2002).

وبالنظر مثلا إلى أميركا؛ فإن الضغط الوظيفي يكلف أصحاب الأعمال ما بين 200 إلى 300 مليار سنوياً، وتتمثل هذه التكلفة في قلة الانتاجية والغياب عن العمل، والحوادث، والفواتير الطبية والقانونية، ومطالبات التعويضات للعامل، وإعادة الهيكلة العمالية، على أن أشد ما تتكبده المنظمات من خسائر تتمثل في الحوادث الصناعية، حيث يعزى ما نسبته 60 - 70% من الحوادث الصناعية إلى تأثير الشعور بالضغط (أردون، 2008).

تبرز أهمية البحث كونه يتناول شريحة من الأفراد العاملين وفي نفس الوقت يكملون دراستهم العليا في تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية في معهد التنمية المستدامة فرع رام الله، حيث أن تعرضهم لضغوط العمل والدراسة بشكل مستمر يجعلهم غير قادرين على العطاء في عملهم ودراساتهم والمضي قدماً في حياتهم، لأن الشعور بالضغط يقلل من قدراتهم على التركيز ويشتت جهودهم فتقل انتاجيتهم ويزيد توترهم، هذا اضافة إلى ما تسببه الضغوط من آثار صحية جسدية ونفسية، فالإدارات في مؤسسات الأعمال مطالبة بأن تولي هذا الأمر اهتماما خاصا لكي تحافظ على موظفيها سالمين معافيين من كل الضغوط التي يواجهونها كونهم الأداة الفاعلة لتحقيق أهدافها فلا بد لها أن تحرص على توفير أجواء العمل المناسبة ليتمكنوا من أداء واجباتهم بكل همّة ونشاط.

يعود هذا البحث بالإفادة أولاً على أصحاب القرار في المنظمات المختلفة من خلال تمكينهم من وضع الخطط المناسبة للتعامل مع الأفراد بشكل أفضل للتقليل من الضغوط التي يتعرضون لها عبر إعداد دورات تدريبية تهدف إلى تنمية متغيرات الميتافيزيقا لدى الفرد والتي تساعد في تفاعله مع الآخرين.

ثم إنه ثانياً يسهم في إعداد برامج ودورات تدريبية للطلبة. ويعود ثالثاً بالفائدة على الأفراد -الموظفين- في تعريفهم بمكان القوة في الشخصية وتنمية الجوانب الإيجابية فيها.

1.4 أهداف البحث

يهدف البحث إلى التعرف إلى علاقة الميتافيزيقا بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله من خلال مايلي:

1- التعرف إلى درجة الميتافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي)

لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله .

2- التعرف إلى درجة ضغوط العمل لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله .

3- التعرف إلى درجة الاحتراق الوظيفي لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله .

4- التعرف إلى الفروق في استجابات المستجوبين حول الميتافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي) والتي تعزى إلى متغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، المهنة، مجال العمل، عدد سنوات العمل).

5- التعرف إلى الفروق في استجابات المستجوبين حول ضغوط العمل والتي تعزى إلى (الجنس، الحالة الاجتماعية، المهنة، مجال العمل، عدد سنوات العمل).

6- التعرف إلى الفروق في استجابات المستجوبين حول الاحتراق الوظيفي والتي تعزى إلى (الجنس، الحالة الاجتماعية، المهنة، مجال العمل، عدد سنوات العمل).

1.5 أسئلة البحث

تتمثل أسئلة البحث بما يلي:

- (1) ما درجة الميثافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي) لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟
- (2) ما درجة ضغوط العمل لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟
- (3) ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟
- (4) هل يوجد فروق في استجابات المستجوبين حول الميثافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - لتفكير الايجابي) والتي تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمهنة، ومجال العمل، وعدد سنوات العمل)؟
- (5) هل يوجد فروق في استجابات المستجوبين حول ضغوط العمل والتي تعزى إلى متغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، المهنة، مجال العمل، عدد سنوات العمل)؟
- (6) هل يوجد فروق في استجابات المستجوبين حول الاحتراق الوظيفي والتي تعزى إلى (متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والمهنة، ومجال العمل، وعدد سنوات العمل)؟
- (7) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميثافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي) وضغوط العمل لدى الطلبة الموظفين المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟

8) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميتافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم

الذات - التفكير الايجابي) والاحتراق الوظيفي لدى الطلبة الموظفون المسجلون في معهد التنمية

المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟

1.6 حدود البحث

التزمت الباحثة أثناء دراستها بالحدود التالية:

1. الحدود البشرية: الطلبة الموظفون المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام

الله .

2. الحدود المكانية: معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله .

3. الحدود الزمانية: (الفصل الثاني من العام الاكاديمي 2016/2 - 2017/4/1)

1.7 متغيرات البحث

تشمل متغيرات البحث المستقلة والتابعة مايلي :

المتغيرات التابعة

1. ضغوط العمل
2. الاحتراق الوظيفي

المتغيرات المستقلة

1. تقدير الذات
2. الوعي الذاتي
3. تنظيم الذات
4. التفكير الايجابي

1.8 منهجية البحث:

بعد الاطلاع على العديد من المقاييس المتعلقة بموضوع البحث والمقارنة بينها تم اختيار مقاييس تناسب البيئة الفلسطينية، وتم تعديلها لتناسب مع مجتمع البحث، حيث تكونت عينة البحث من 132 طالب وطالبة من طلبة الماجستير المسجلون في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله في الفصل الثاني من العام الاكاديمي 2016-2017، ومن ثم تم اعداد استبانة البحث والتي تكونت من 99 فقرة وتم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين للتحقق من ملائمة فقرات الاستبانة لموضوع البحث في قياسها للمتغيرات المستقلة والتابعة، من خلال ابداء آرائهم وملاحظاتهم واقتراحاتهم، ومدى شموليتها وسلامة صياغتها اللغوية، وتم تعديل فقرات الاستبانة في ضوء ملاحظاتهم.

وتمثلت أدوات القياس المستخدمة في الاستبانة بما يلي:

- مقياس روزنبرغ لتقدير الذات: Rosenberg self esteem scal - معدل.
- مقياس "الوعي الذاتي: Self - Awareness ل دانيال جولمان - معدل.
- مقياس "تنظيم الذات: Self - Regulation ل دانيال جولمان - معدل.
- مقياس التفكير الايجابي: Positive Thinking المقياس العربي للتفكير الإيجابي عبد الستار إبراهيم - معدل.
- مقياس ضغوط العمل: عبيد الله العمري - معدل.
- مقياس الاحتراق الوظيفي: Burnout مقياس ماسلاك - معدل.

1.9 مصطلحات البحث

تعريف مصطلحات البحث الأساسية:

- **تقدير الذات حسب الموسوعة النفسية:** هو سمة شخصية تتعلق بالقيمة التي يعطيها الفرد لشخصيته فهو يتحدد كوظيفة للعلاقة بين الحاجات المشبعة ومجمل الحاجات التي يشعر بها (موسوعة علم النفس، 1997).
- **الوعي الذاتي:** حالة من حالات الوعي التي يركز فيها الفرد انتباهه إما نحو ذاته مسبباً تقويمها نتيجة لمثيرات بيئية نحو بيئته الخارجية عن طريق شعوره وخبرته وتفردته لتحقيق الانسجام لذاته (الشمري، 2000).
- **تنظيم الذات:** ويقصد بها القدرة على التحكم بالانفعالات السلبية، وكسب الوقت في التحكم بها وتحويلها إلى انفعالات ايجابية من خلال تهدئة النفس عن طريق هزيمة القلق والاكتئاب وممارسة الحياة بشكل فاعل (عثمان ورزق، 2001).
- **التفكير الايجابي:** عادة عقلية يمارسها الفرد بصورة لا شعورية ، تقوم على استغلال الطاقات والامكانيات لدى الفرد ويقوم التفكير الايجابي على قدرة الفرد على بناء وتنظيم أفكاره ومعارفه وخبراته، والاختيار من بينها بما يلائم الموقف الحالي وتركيز شعوره وتوجيه سلوكياته نحو تحقيق أهدافه التي يسعى إليها، والتخطيط الجيد للمستقبل . (الفقي، 2007).
- **الضغوط:** مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عن مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية والجسمية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط .(عبد الباقي، 2004).

- مفهوم الضغوط الوظيفية: هي جزء من بيئة العمل المادية، والنفسية التي تؤثر على الفرد، وتعتبر أحد المصادر التي ينتج عنها أمراض، وحوادث عمل متنوعة منها ما هو نفسي، ومنها ما هو جسدي، ينعكس آثارها بالسلب على الفرد وعلى المنظمة (عقيلي، 2008).
- الاحتراق الوظيفي : عرفه الطبيب فردينرجر Freudenberge بأنه مجموعة ردود سلبية متعلقة بالضغوط المستمرة في محيط العمل.

التعاريف الاجرائية :

- تقدير الذات: الدرجة التي يحصل عليها الموظف من خلال اجابته على مقياس تقدير الذات لروزنبرغ المعدل والمستخدم في البحث.
- الوعي الذاتي: الدرجة التي يحصل عليها المبحوث جراء اجابته على مقياس الوعي الذاتي.
- تنظيم الذات: مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث من خلال اجابته على مقياس تنظيم المخصص في البحث.
- التفكير الايجابي: مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث من خلال اجابته على مقياس التفكير الايجابي المخصص في البحث.
- الضغوط: مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث من خلال اجابته على مقياس الضغوط المخصص في البحث.
- الاحتراق الوظيفي: مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث من خلال اجابته على مقياس الاحتراق الوظيفي في البحث.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

2.1.1 الميتافيزيقا

ليس من السهل على الباحث الإمساك بتعريف واحد للميتافيزيقا، وبيان طبيعتها وتحديد مجالات اشتغالها. ولعلنا بنظرة سريعة فاحصة نرى أن السبب وراء ذلك في التضارب والتعارض في الاستخدام لدى الفلاسفة والمفكرين لهذا المصطلح. إلا أننا سنقصر استخدامنا لهذا المصطلح في بعد واحد منه تجنباً للإشكاليات كما سيمر معنا.

تدعو الميتافيزيقا إلى التفكير والمنطق والاستنتاج التأملي، وتعتبر علم من علوم الروحانيات لاهتمامها بالعلم الغيبي؛ أي العلم ذو الطبيعة الخفية وماهية النفس البشرية. كما وتعتبر من العلوم التي لم تكتشف قوانينها بشكل كامل.

يعتبر العالم نيوتن Newton من المتأثرين بالفلسفة الميتافيزيقية واعتمد عليها في اتمام نظريته المشهورة عن الجاذبية فهو القائل جملته الشهيرة: "أيتها الفيزياء احذري من الميتافيزياء" وذلك لأن الميتافيزيقا تأتي بظهور مثبتة لا تستطيع الفيزياء تفسيرها (موقع القلم العلمي الالكتروني، 2005).

وقد عرفها باومجارتن ألكسندر **Baumgarten Alexander** في كتابه ميتافيزيقا 1975، كما ورد في كتاب مصطفى والامام 2012 أنها العلم الذي يدرس الأسس الأولى أو المبادئ الأولى التي تقوم عليها المعرفة، وربما كان كريسيان فولف وهو من كبار فلاسفة التنوير في ألمانيا، هو الذي قام بتقسيم الميتافيزيقا ذلك التقسيم الذي يجعلها أربعة أقسام على النحو التالي:

- القسم الأول: هو الانطولوجيا أو نظرية الوجود (Ontology).
- القسم الثاني: هو الكسمولوجيا أو الكونيات (Cosmology).
- القسم الثالث: هو السيكولوجيا أو علم النفس العقلي (psychology).
- القسم الرابع: هو اللاهوت الطبيعي (Theology) (مصطفى والإمام، 2012).

وفي هذا البحث تم التركيز على القسم الثالث من اقسام الميتافيزيقا؛ وهو قسم السيكولوجيا أو علم النفس العقلي والذي يهتم أساسا بدراسة النفس البشرية وكيف تتحول الجوانب النفسية كالحب والخوف والكراهية إلى أمور مادية مثل: سرعة دقات القلب، جريان الدم، اصفرار الوجه، رعشة الجسم مما يؤدي فيما بعد إلى أمراض مزمنة ومشاكل إدارية.

من هذا المنطلق يلقي هذا البحث الضوء على طبيعة العلاقة بين الميتافيزيقا وضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، ومن خلال هذا الفصل سيتم استعراض عناصر الميتافيزيقا والمتمثلة في: (تقديرالذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي)، وكذلك سيتم استعراض المتغيرات التابعة والمتمثلة بضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

2.1.2 متغيرات الميتافيزيقا

تقدير الذات : Self Esteem

انتشر مفهوم تقدير الذات في أواخر الستينات وأوائل السبعينات من القرن العشرين كما ذكر الأشول 1988، ويعني أن ينظر الفرد لذاته نظرة تقدير وثقة، حيث أن في شخصية كل فرد نقاط قوة ونقاط ضعف، فإذا أدركها تمكن من تتميتها، وبهذا يعلو تقديره لذاته، وتزداد نظرتة الايجابية لنفسه، فتقدير الذات بداية طريق التميز والنجاح.

يرجع الفضل في ادخال هذا المصطلح إلى كل من مارجريت وكولي Mrgerit and kolie ويعكس هذا المفهوم مدى احساس الفرد بقيمته.

وقد اهتم العديد من العلماء في تقدير الذات أمثال: فرويد **Freud**، ألبرت **Allport**، جيموس James، وجاء هذا الاهتمام نتيجة أهمية تقدير الذات في جميع مراحل حياة الإنسان، حيث أنه اذا كان تقدير الذات ايجابياً لدى الفرد انعكس ذلك على شخصيته وجعله قادراً على مواجهة الضغوط والتحديات التي يمر بها، ويكون أكثر قدرة على السيطرة على الصراعات التي يتعرض لها؛ فيكون أكثر تفاؤلاً واستمتاعاً بالحياة، بعكس الفرد ذو التقدير المنخفض لذاته (Branden, 1992).

كما ويعتبر تقدير الذات نواة الشخصية، وأهم الأبعاد التي تحدد ملامح شخصية الإنسان، وينعكس تقدير الذات من خلال سلوك الفرد وتصرفاته، ويمكن قياسه لدى الفرد.

يوجد عدة مقاييس من أهمها : مقياس لورانس Laurence، مقياس كوبر سميث Cooper Smith (Coopersmith, 1967) ومقياس روزنبرج Rosenberg (Rosenberg, 1965) والذي تم استخدامه في هذا البحث بعد تعديله، ويعتبر مؤشراً على الصحة النفسية والجسدية للفرد، فكلما كانت نظرة الفرد

ايجابية اتجاه نفسه كلما كان تقديره لذاته مرتفعاً، وتعامل مع ضغوط الحياة والعمل بشكل فعال، وعندما يتكون لديه اتجاهات سلبية اتجاه نفسه يكون تقديره لذاته متدنياً وتعامل مع ضغوط الحياة بسلبية .

تعريفات تقدير الذات:

عرض العديد من الباحثين تعريفات مختلفة لمفهوم تقدير الذات وقد عرف كل منهم تقدير الذات حسب رؤيته وتصوره لمفهوم الذات ويوجد عدة تعريفات تناولت تقدير الذات ومنها ما يلي:

عرف كامل (1993) تقدير الذات بأنه: نظرة الفرد واتجاهه نحو ذاته ومدى تقدير هذه الذات من الجوانب المختلفة، كالدور والمركز الأسري و المهني والحسي، وبقية الأدوار التي يمارسها في العلاقة بالواقع، وتشكل توظيفاً أو تعديلاً أو انحرافاً في علاقة الفرد بذاته.

يمكن القول أن تقدير الذات مفهوم يتكون لدى الفرد من خلال نظرتة لنفسه وتصوره لها وأيضاً من طبيعة الدور الاجتماعي للفرد، فهي تقييم كلي لجميع جوانب شخصية الفرد بشكل عام.

أماروزنبرج Rosenberg 1979 فقد عرف تقدير الذات: بأنها اتجاهات الفرد الشاملة سلبية كانت أو ايجابية نحو نفسه (Rosenberg, 1943).

في حين عرفه العالم كوبر سميث Cooper smith 1967 بأنه: التقويم الذى يقوم به الفرد ويحافظ عليه، وهو يعبر عن اتجاه بالموافقة أو عدم الموافقة، ويدل على الدرجة التى يعتقد بها الفرد أن له قيمة وأهمية وقادر على أن يؤدي دوره فى الحياة بنجاح.

وتعرف الباحثة تقدير الذات بأنه التصور الذي يكونه الفرد عن نفسه وينعكس من خلال سلوكه وتصرفاته مع الآخرين .

ويمكن القول بشكل عام أن تقدير الذات يتكون من اعتقاد وتصور الفرد عن ذاته سواء كان سلبياً أو إيجابياً، فهو انعكاس لشخصيته يظهر من خلال سلوكه ودوره في الحياة.

يشير ماسلو Maslow 1943 أن مفهوم تقدير الذات نابع من الحاجات الأساسية للإنسان، وقد صمّم سلم الحاجات، وتقع الحاجة لتقدير الذات وتحقيقها (Maslow, 1943) .

أهمية تقدير الذات

يتكون تقدير الذات من خلال حديث الفرد مع نفسه بالإضافة إلى ما يتلقاه من البيئة المحيطة؛ سواء من الوالدين أو المدرسة أو العمل.

يتحدث الإنسان مع نفسه في معظم الأحيان ويعرف حديثه مع ذاته حديث الذات، ويعتبر حديث الفرد مع ذاته ذو أهمية كبيرة؛ فهو يسهم في تكوين التقدير الذاتي السلبى أو الإيجابى للفرد.

كما يطلق على حديث الذات أيضاً القاتل الصامت وفي هذا السياق يقول العالم الألماني جوته: "أشر الأضرار التي يمكن أن تصيب الإنسان هو ظنه السيئ بنفسه" (موقع التنمية البشرية الإلكتروني، 2009).

وتقدير الذات يمكن أن يكتسب ويعزز بمرور الوقت، والاحتفاظ بمستوى عالٍ من تقدير الذات أمر حاسم من أجل ضمان ذروة الأداء في جميع جوانب الحياة. في هذا الصدد يعد تجديد الذات أمراً مهماً في تعزيز وتقوية مستوى تقديرنا لها، ينبغي أن نلتزم التحسن المستمر في أربعة جوانب رئيسية وهي: العقلي والبدني والاجتماعي والروحي (Malhi and Reasoer, 2005).

أكد العالم رولوماى Rollo may على أن تقدير الذات مرتبط بكينونة الفرد " نكون أو لا نكون"، فالوعي بالذات احتياج رئيسي للفرد حتى يعي نفسه وكينونته ، ويقبل ما هو مقبول ومستحسن، فتقدير الذات لديه ذو أهمية كبيرة لانه أساس شخصية الفرد .

وربط "أدler Adler" بين الإحساس بالفشل وتقدير الذات، وهو ما أسماه عقدة النقص، حيث بين أن الفشل دليل تقدير ذاتي منخفض والعكس صحيح فتقدير الذات مؤشر على تميز الفرد.

أما فروم و روجرز Rogers &From فقد ركزوا على أهميه تقدير الذات في تحقيق الصحة النفسية للأفراد، فتقدير الذات الايجابي يدل على صحة جيدة على عكس التقدير السلبي الذي يشير إلى صحة غير سليمة .

يتبين مما سبق أن تقدير الفرد لذاته ذو قيمة عالية؛ لأنه حتماً سوف ينعكس على جميع جوانب حياته، فهو يآثر في مستوى ادائه في العمل، وعلى طريقة تواصله مع المحيط الذي يعيش فيه، ومدى تأثيره على من حوله، فتقدير الذات أساس النجاح والتقدم والسعادة في الحياة.

أبعاد تقدير الذات

تتداخل عدة عوامل في تكوين نظرة الفرد لذاته مثل الأسرة التي ينحدر منها والبيئة التي يعيش فيها الفرد، ومستواه الفكري والاجتماعي. ويتكون تقدير الذات من عدة أبعاد تعكس طبيعة شخصية الفرد ومشاعره وسلوكه وأخلاقه وإدراكه لذاته، وتشكل هذه الأبعاد بالمحصلة شخصية الفرد.

وقد صنف العلماء تقدير الذات إلى عدة أبعاد بناءً على عدة عوامل ترتبط بالفروق الفردية والظروف الشخصية والاجتماعية لكل فرد، ويصنف كفاي (1989) أبعاد تقدير الذات إلى عدة أبعاد؛ وهي كما يلي:

1. الذات الواقعية: وهي التي يصف فيها الفرد إذاته الواقعية.
2. تقبل الذات : وهي التي يصف فيها الفرد شعوره عن ذاته.
3. الذات الإدراكية: ادراك الفرد لسلوكه الخاص أو الطريقة التي يسلكها.
4. الذات الجسمية: وهي التي يقدم فيها الفرد وجهة نظره عن جسمه.
5. الذات الأخلاقية: وهي وصف الذات ضمن الاطار المرجعي الاخلاقي للقيم الأخلاقية.
6. الذات الشخصية: هو احساس الفرد بقيمته الشخصية (قيمة الذات) بصدى احساسه بكفاءته أو صلاحيته كفرد وتقييمه لشخصيته بعيداً عن جسمه أو علاقته بالآخرين.
7. الذات الأسرية: احساس الفرد بصلاحيته وقيمه وقدرته كعضو في الاسرة.
8. الذات الاجتماعية: وهي علاقة الفرد بالآخرين، وبطريقة أكثر عمومية وهو قيمة الفرد في تفاعلاته مع الآخرين بشكل عام.
9. نقد الذات: وهو قدرة الفرد على ادراك مواطن الضعف في نفسه.

ويلاحظ من خلال أبعاد تقدير الذات التي حددها الكفاي أعلاه أن هذه الأبعاد تشكل مجتمعة تقدير الذات لدى الفرد حيث تبين نظريته لنفسه من جميع الجوانب.

يتضمن تقدير الذات أبعاداً أخرى؛ منها ما يتعلق بطريقة تفكيره وادراكه، وأبعاداً وجدانية أيضاً تتعلق بأحاسيسه وانفعالاته، كما توجد أبعاد سلوكية تتمثل في ما يمارسه في حياته من سلوكيات مختلفة.

العوامل المؤثرة في تقدير الذات:

تعد ثقة الفرد بنفسه من أهم العوامل التي تلعب دوراً في خفض أو رفع تقدير الذات، وتأثر في علاقاته مع غيره؛ فإذا شعر بأنه ذو قيمة وكفاءة ارتفع تقديره لذاته، والعكس صحيح. ويوجد مجموعة من العوامل تجعل من مستوى تقدير الذات مرتفعاً أو منخفضاً وذلك لأن تقدير الذات هو نتاج تفاعل وتكامل مجموعة من المعايير والمكونات.

وقد قسم العلماء العوامل التي تؤثر في تقدير الذات إلى نوعين هما: العوامل الشخصية، والعوامل التي تتعلق بالبيئة الخارجية، وذلك حسب ما ورد في ميزاب 2013 ومن هذه العوامل ما يلي:

1. عوامل تتعلق بالفرد نفسه: إن ارتفاع أو انخفاض مستوى تقدير الفرد لذاته مرتبط ببعض العوامل الشخصية من أبرزها: الجنس، البنية الجسمية (المظهر الخارجي)، التحصيل الأكاديمي، العمر والسلوك البشري.

2. عوامل تتعلق بالبيئة الخارجية: وهي متصلة بظروف التنشئة الاجتماعية والظروف التي تربي و نشأ فيها الفرد.

أما الجسماني 1994 فقد ذكر أن من أهم عوامل المؤثرة في تقدير الذات تتمثل بصورة الفرد عن جسده حيث أن فكرة الفرد عن جسده تتبلور في فترة المراهقة، حيث يعطي تقييماً خاصاً لجسده و تلعب صورته عن جسده مكانة هامة في سلوكه الشخصي والاجتماعي، حيث تشكل صورته عن جسده جزءاً هاماً من مفهومه المتكامل عن ذاته وأيضاً معدل النضج غالباً ما يقترن النضج المبكر بتقدير ايجابي للذات، حيث أن النضج المبكر يمكن من المشاركة في نشاطات اجتماعية ورياضية تعطي الفرد مكانة واعتباراً، كما يمكن المراهق من تحمل مسؤوليات تترك لديه صورة ايجابية عن ذاته،

أما التأخر في النضج، فيعاني الفرد من ضغوط نفسية، لأنه يشعر أنه يعامل و كأنه أصغر من سنه، وبأسلوب يختلف عن أبناء جيله من المبكرين في النضج فيشعر بالنقص لفقدانه القدرة على المنافسة.

وقد ذكر الصايغ (2001) عوامل أخرى تسهم في تكوين مفهوم الذات مثل تحديد الدور؛ حيث يعتبر أن تصور الفرد لذاته يتبلور من خلال الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها في المجتمع، وأيضاً المركز الذي يشغله الفرد سواء في عمله أو في محيطه الاجتماعي. كما ذكر أن التفاعل الاجتماعي الجيد والعلاقات الناجحة تعزز مفهوم الذات لدى الأفراد. ومن العوامل الهامة التي حددها الجماعات الاجتماعية؛ حيث أن الإنسان بطبعه كائن اجتماعي يتفاعل كعضو في جماعة وليس منفرداً؛ ولذلك تتطور لديه اتجاهات ومعتقدات عن ذاته تنعكس في كل موقف اجتماعي من خلال السلوك.

يلاحظ مما سبق أن هنالك عدة عوامل تؤثر في تقدر الذات لدى الفرد منها ما هو متعلق بشخصية الفرد من حيث جنسه ذكر أو انثى، كما وتحصيله الأكاديمي عالٍ أو متدنٍ وسلوكه وتعامله مع الآخرين. كما أن هناك عوامل خارجية تسهم تشكيل تقدير الذات لدى الفرد مثل البيئة التي ينشأ فيها، ومكانته الاجتماعية والدور الذي يقوم فيه؛ سواء في عمله أو المجتمع الذي يعيش فيه. هذه العوامل مجتمعة تشكل نظرة الفرد لذاته بشكل عام.

مستويات تقدير الذات

إن تقدير الذات يتعرض لتغيرات حسب تصرفات الفرد؛ حيث أن لتقدير الذات مستويات ولكل مستوى خصائص حسب شخصية كل فرد، وينعكس مستوى تقدير الذات على تفكير الفرد وسلوكه. وقد صنف العالم هامشيك Hamachec مستويات تقدير الذات إلى المستوى المرتفع (العالي) لتقدير الذات، والمستوى المنخفض (المتدني) لتقدير الذات.

في حين حدد العالم كوبر سميث 1967 أن هناك ثلاثة مستويات لتقدير الذات هي:

1. المستوى المرتفع: ويشمل من لديه درجة عالية من تقدير الذات، وهم أفراد نشطين وناجحين اجتماعياً وعلمياً وأكاديمياً.

2. المستوى المتوسط: ويقع الفرد ذو التقدير المتوسط بين هذين النوعين وتكون انجازاتهم متوسطة.

3. المستوى المنخفض للذات: يشمل الأفراد الضعفاء أكاديمياً واجتماعياً، وغالباً ما يعانون ضغوط نفسية وعصبية واضطرابات سلوكية.

يشير تقدير الذات المرتفع إلى أن الفرد يشعر بالرضا عن ذاته ويستطيع أن يقتحم المواقف الجديدة دون أن يفقد ثقته بنفسه وبقدراته، أما الفرد ذو تقدير الذات المنخفض فإنه يشعر بالضعف وعدم القدرة على مواصلة طريقه.

يمتاز الفرد الذي يتمتع بتقدير ذاتي ايجابي بالقدرة على التوفيق بين مشاعره الداخلية وسلوكه الظاهري، كما يتصف بالقدرة على التواصل مع الآخرين، ويشعر بأنه قادر على التأثير عليهم ويكون قادراً على مواجهة الظروف الصعبة والضغوط المفاجئة في أي وقت، بينما يشعر الفرد ذو التقدير المنخفض باليأس.

النظريات المفسرة لتقدير الذات

يوجد نظريات عديدة تناولت مفهوم تقدير الذات من حيث نشأته وتطوره وآثره على شخصية الفرد بشكل عام وتصرفاته، كما اختلفت تلك النظريات تبعاً لأصحابها من حيث منهجيتهم، وطريقتهم في الدراسة؛ ومن أهم النظريات المعروفة التي فسرت مفهوم تقدير الذات:-

1) النظرية السلوكية المعرفية

يعتبر العالم البرت أليس Albert Ellis (Alber,1961) أن تقدير الذات عبارة عن تقييم الفرد لذاته، وهو مجموعة من الأفكار والمعتقدات التي يستدعيها الشخص عند مواجهة العالم المحيط به، ويؤكد أن أساليب التفكير اللاعقلانية والأفكار والمعتقدات الخاطئة والسلبية عن الذات تؤثر تأثيراً سلبياً مباشراً على سلوك الفرد، فإذا كان نسق التفكير غير عقلائي يكون الاضطراب الانفعالي هو المتوقع؛ بالتالي يصبح تقدير الذات منخفضاً. أما إذا كان هذا التفكير واقعياً ونظرة الفرد موضوعية يصبح تقدير الذات لديه مرتفعاً.

إن الإنسان بطبيعته ككائن عقلائي اجتماعي واقعي لديه دافع يحركه نحو تحقيق أهدافه وتطوير نفسه، ويكافح من أجل تقدمه وتحقيق ذاته، ولديه الإيمان بقيمة وكرامته، وبقدرته على مواصلة النمو والتطور الذاتي.

2) نظرية روزنبرج Rosenberg (1965)

تُعتبر نظرية العالم الكندي روزنبرغ لتقدير الذات من أشهر النظريات التي وضعت لتفسير تقدير الذات حيث قام بوضعها من خلال دراسته لسلوك الفرد وتقييمه لذاته مراعيًا عدة جوانب منها الجانب الاجتماعي والاقتصادي.

فقد بين أن تقدير الذات المرتفع هو أن الفرد يعتبر نفسه ذو قيمة وأهمية، بينما يعني تقدير الذات المنخفض عدم رضا الفرد عن ذاته أو رفض الذات واحتقارها. أي أن تقدير الفرد لذاته يعني الفكرة التي يدركها الفرد عن كيفية رؤية وتقييم الآخرين له.

وقد وصف روزنبرغ تقدير الذات بأنه موقف الفرد الايجابي والسلبي تجاه نفسه والذي يآثر على اتجاهات وسلوكيات الفرد.

وقد وضع روزنبرج لتقدير الذات ثلاثة تصنيفات وهي:-

1. الذات الحالية أو الموجودة: هي كما يرى الفرد إذاته وينفعل بها.

2. الذات المرغوبة: هي الذات التي يجب أن يكون عليها الفرد.

3. الذات المقدمة: هي صور الذات التي يحاول الفرد أن يوضحها أو يعرفها للآخرين. ويركز روزنبرج على العوامل الاجتماعية؛ فلا أحد يستطيع أن يضع تقديراً لذاته والإحساس بقيمتها إلا من خلال الآخرين.

وقد اعتمدت الباحثة مقياس روزنبرج بعد تعديله في استبانة البحث على العينة المستهدفة من الطلبة العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله .

ويلاحظ أن الأفراد الذين لديهم تقدير مرتفع لذواتهم يشعرون بالرضا عن الذات والاعتزاز بها. وليس المقصود هنا الغرور والكبرياء، وإنما الاعتزاز بالذات. فالذين يتمتعون بمستوى عالي من تقدير الذات لا يعتبرون انفسهم أعلى من الآخرين، هم ينافسون أنفسهم فقط، وراضون عن إنجازاتهم وتقدمهم في حياتهم. أما الذين لديهم تقدير منخفض لذاتهم فإنهم بالعادة يرددون في أنفسهم عبارات سلبية عن ذواتهم، ويتأثرون بغيرهم ويبحثون دائماً عن مميزات لتصرفاتهم.

(3) نظرية زيلر Ziller (1969)

افترض زيلر (Ziller, R.C and others. 1969) أن تقدير الذات لدى الفرد يتكون نتيجة المحيط الاجتماعي الذي ينشأ فيه ويتفاعل معه، حيث يربط بين مفهوم تكامل الشخصية من ناحية وقدرة الفرد

على أن يستجيب لمختلف المثيرات التي يتعرض لها من ناحية أخرى. لذلك فإنه افترض أن الشخصية التي تتمتع بدرجة عالية من التكامل تحظى بدرجة عالية من تقدير الذات وهذا يساعدها في أن تؤدي وظائفها بدرجة عالية من الكفاءة في الوسط لاجتماعي الي توجد فيه (كفافي، 1989).

ويتأثر تقدير الذات بقدرة الفرد على أداء المهام والانجازات المميزة في حياته العملية والاجتماعية حيث أنه بدون الشعور بالانجاز لا يكون الفرد ايجابي في سلوكه وتصبح ثقته بنفسه وتقديره لذاته من الامور المستحيلة.

4) نظرية Hamacheck هامشك (1978)

يعتقد هامشك أن الأشخاص الذين يقدرون أنفسهم هم الذين يرونها فاعلة ومهمة وذات تأثير واضح على الآخرين كما أنهم يتقون بصحة أفكارهم ولديهم شخصيات قيادية قوية ومثيرة للانتباه، بينما يعتقد من لا يقدر نفسه أنه إنسان غير مقبول وبالتالي يشعر بالعجز (Hamacheck, D.E. 1978).

كما رأى (Hamacheck) هامشك أن تقدير الذات هو حكم الفرد على أهمية شخصيته. فالأشخاص الذين لديهم تقدير للذات مرتفع يعتقدون أنهم ذوو قيمة وأهمية، وأنهم جديرون بالاحترام والتقدير، وأنهم يتقون في صدق أفكارهم (الشناوي، 2000).

يلاحظ مما سبق أن النظريات المفسرة لتقدير الذات تناولت تفسير تقدير الذات من عدة جوانب؛ حيث ركزت النظرية السلوكية المعرفية للعالم البرت أليس Albert Ellis في تقدير الفرد لذاته على تقييم أفكاره ومعتقداته كما اعتمد على أساليب التفكير. بينما تحدث روزنبرج عن تقدير الذات من خلال سلوك الفرد وتقييمه لذاته من الجوانب الاجتماعية والاقتصادية، ومن خلال ادراك الفرد لذاته ورضاه

عنها. أما زيلر فقد فسّر تقدير الذات لدى الفرد من خلال المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه، بالإضافة إلى ما ذكره البرت ونظرية المعرفة السلوكية ونظرية روزنبرج. في حين فسّر هامشك تقدير الذات من خلال دور الفرد فاعل وله أثر واضح على الآخرين أي من خلال دور الفرد في مجتمعه.

اتفقت النظريات السابقة في أن تقدير الذات ينعكس على تفكير الفرد وسلوكه، وأنه كلما ارتفع تقدير الإنسان لنفسه تطلع لكي يكون مميزاً في البيئة التي يعيش. وعلى النقيض، فإن الشخص الذي لا يثق في نفسه ولا يقدرها فإنه لا يدافع عنها كثيراً ويقبل بظروف لا يقبل بها من يقدر ذاته.

تقدير الذات وعلاقته بالتعامل مع ضغوط العمل

إن نجاح الإنسان في حياته العملية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنظرته الايجابية لنفسه وصورته التي كونها في مخيلته ورضاه عن ذاته، وهذا أمر ضروري حتى يستطيع الإنجاز والعمل والتطور والتأثير في المجتمع، وهو في حالة صحية ونفسية سليمة في ضوء هذا العصر المتسارع الذي يعاني فيه جميع العاملين من ضغوط كبيرة في العمل تؤدي بهم في نهاية المطاف إلى احتراق وظيفي.

أشارت الأبحاث إلى أن الموظفين الذين يتمتعون بتقدير مرتفع للذات تكون هناك احتمالية أكبر - مقارنة بمن لديهم تقدير متدن لذاتهم- لأن يكونوا منتجين في العمل، وأكثر قابلية للعمل بمزيد من الجد استجابة للتقييمات السلبية، وأقل سلبية في التأثير بالضغوط المستمرة؛ كغموض الدور والصراع. وهم عموماً أسرع استجابة للتغيير، وأكثر حسماً وأقل اتخاذاً للمواقف الدفاعية. (مالهي و ريزنر،

(2006)

عندما يشعر الإنسان أنه لا يلقى التقدير الكافي من قبل زملائه أو رؤسائه، وحينما يبدي اهتماماً زائداً بمصلحة المؤسسة، أو عندما يبدي اهتماماً بتطوير الموظفين في مجموعة العمل التي ينتمي إليها، فإنه يتراجع عن اهتمامه هذا بطريقة يساء فهمها من قبل الموظفين.

يبدو على بعض المؤسسات التي تحرص على الحفاظ على ثقافة إظهار التقدير للآخرين وبث الطاقة الايجابية اللازمة لذلك، أنها تقوم بهذا بمنتهى السهولة واليسر، حيث إنه بمجرد أن يتم بث الطاقة الايجابية بين الأفراد داخل مجموعات العمل، فإن تأثير هذه الطاقة يتضاعف ويعم جميع أفراد المجموعة بسرعة كبيرة (مارفيلاس، 2009).

إن الأشخاص الذين يقبلون بالوظائف والعلاقات عديمة القيمة لا يحترمون أنفسهم ولا يقدرونها بما فيه الكفاية ليدركوا أنهم يستحقون الأفضل، ونتيجة لذلك فإن الكثير من الأشخاص رضوا وبدؤوا يتعايشون مع مثل هذه الأشياء المتدنية وتوقفوا عن النضال من أجل الحصول على ما هو أفضل.

ولقد أظهرت العديد من الدراسات في مجال تقدير الذات أن الأفراد ذوي التقدير العالي هم الأكثر قدرة على السيطرة على أنفسهم والتحكم في قراراتهم وانفعالاتهم وتكون استجاباتهم ايجابية ومنطقية، ويكونوا أقوىاء في مواجهة المشاكل الروتينية والمفاجئة، ويستمتعون بالخبرات الجديدة وأكثر رضاً وسعادة من غيرهم ومتفائلون وأكثر ايجابية مع أنفسهم والآخرين، وانتاجيتهم عالية في عملهم، حيث أن الفرد يواجه في عمله العديد من التحديات والضغوط التي تستنزف قدراته ومشاعره وتقف أمام تقدمه ونجاحه.

في ضوء ما تم عرضه، يبدو أن تقدير الذات هو التقييم العام الذي يكونه الفرد عن نفسه. وعليه؛ كلما كان تقدير الذات في صورته الايجابية فإنه يدل على توازن الشخص وقدرته على التعامل مع ضغوط العمل وقدرة عالية على حل المشكلات.

فتقدير الفرد لذاته يؤثر في أسلوب حياته وطريقة تفكيره وعمله وتعامله مع الآخرين، كما يؤثر في نجاحه وانجازه لاهدافه. فنتيجة تقدير الذات المرتفع يستطيع الفرد أن يحد من الضغوط التي يواجهها في عمله ويتعامل معها بايجابية؛ وبالتالي تزداد حماسته وفاعليته في حياته العملية حيث تتكون صورته عن نفسه من خلال تفاعله مع محيطه الاجتماعي.

الوعي الذاتي Self-Awareness

يعتبر الوعي الذاتي وتنظيم الذات بعدين من أبعاد الذكاء العاطفي الخمسة وهي: (الكفاية الشخصية - الوعي الذاتي - التنظيم الذاتي - الدافعية - الكفاية الاجتماعية) التي حددهما جولمان Goleman في نظريته عن الذكاء العاطفي و الذي أكد من خلال أبحاثه ان معامل الذكاء يسهم بنسبة 20% فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة، بينما تسهم العوامل الأخرى وأهمها الذكاء العاطفي بنسبة 80%. (Goleman,1997)

وأول من أطلق مسمى الذكاء العاطفي (Emotional intelligence) هما "سالوفي وماير" Mayrr & Salovey وكان ذلك في عام 1990؛ إلا أن السبب بعد ذلك في انتشار هذا المفهوم هو "دانيال غولمان" في كتابه المعنون بـ: Emotional Intelligence: why it can matter more than IQ والذي كان إصداره في عام 1995 و ثم تبعته بعد ذلك الكثير من المقالات والتي توضح فكرة أن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية (الذكاء العقلي)، ولكن على ما يملكه هذا الفرد من قدرات اصطلح على تسميتها بالذكاء العاطفي (الخضر، 2008).

وعرف (بار- أون BarOn) الذكاء العاطفي بأنه: تنظيم مكون من المهارات والكفاءات الشخصية والعاطفية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد للتعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغط.

وعرفه الاحمدي 2007: بأنه مجموعة من القدرات غير المعرفية والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد في التكيف مع المتطلبات البيئية وضغوطها.

يتبين من تعريفات الذكاء العاطفي أنه عامل مهم يجب على الأفراد اتقانه حيث يعد أساس نجاح الفرد في تعامله وعلاقاته مع الآخرين، من خلال ما أثبتته الدراسات التي بحثت في هذا المجال والتي توصلت إلى أنه يتفوق على الذكاء العقلي، ويساعد الأفراد على التميز بأعمالهم من خلال التحكم بانفعالاتهم والوعي بذواتهم.

يعتبر الوعي الخاصية الرئيسية التي يتميز بها الانسان؛ فهو الذي يجعل تفكيره منطقي ويجعله يتأمل ذاته. ويختلف البشر عن بعضهم البعض بمستوى الوعي؛ حيث يوجد أفراد ذوي وعي عالٍ بطبيعة شخصيتهم وتفكيرهم وأيضاً بما حولهم ويتميزون عن غيرهم نتيجة الحس العالي من الوعي الذي يكسبهم الثقة بأنفسهم ويجعلهم قادرين على فهم ذواتهم وحل مشكلاتهم والتعامل مع الضغوط والظروف الصعبة بايجابية وحكمة، ويمتازون بوعيهم بحالتهم المزاجية، وشخصياتهم تكون مستقلة؛ وبالتالي يكونون قادرين على اتخاذ القرارات السليمة. وهم أيضاً ايجابيون في تفكيرهم وسلوكهم وبالتالي تكون شخصياتهم متوازنة، وهذا ما تتطلبه بيئة العمل حتى ينجح الفرد في عمله ويرتفع أدائه ويواجه الضغوط ويتعامل معها بشكل صحيح، حيث انه كلما استطاع الفرد فهم ذاته ومشاعره استطاع أن يفهم محيطه، فالوعي بمثابة كنز عظيم وكلما زاد وعي الفرد استطاع ان يصل إلى أعلى مراتب الحياة.

والأفراد الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة دقيقة يتعاملون مع الموضوعات الانفعالية بصورة أفضل، ومن ثم يتمتعون أكثر بحياتهم قياساً بأولئك الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة أقل دقة، وللذكاء العاطفي تأثير على قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها، وهذا ما أشار إليه (بار-أون) و(جولمان) من أهمية الذكاء العاطفي في النجاح بالحياة والسعادة (الخضر وآخرون، 2007).

يزداد وعي الفرد كلما ازدادت خبراته وطور نفسه وحقق إنجازات وامتلأ معلومات جديدة، فالوعي بالذات يزداد بالتمتع الإيجابية والانفتاح على المجتمع والعالم وهذا يجعل الفرد يمتلك رؤية إيجابية للكون والحياة ويتصرف بوعي مرتفع وبصيرة أفضل وسلوك متزن في مواجهة تحديات الحياة والضغط المتزايدة.

تعريفات الوعي الذاتي Self-Awareness:

أشار العديد من الباحثين في موضوع الوعي الذاتي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الوعي الذاتي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الوعي الذاتي. وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول الوعي الذاتي ومن أهم تعريفات الوعي مايلي:

عرف جولمان Goleman الوعي الذاتي: بأنه مراقبة نفسك والتعرف على مشاعرك، وتكوين قائمة بأسمى المشاعر، ومعرفة العلاقات بين الأفكار والمشاعر والانفعالات، واتخاذ القرارات الشخصية ورصد أفعالك والتعرف على عواقبها، وتحديد ما الذي يحكم القرار، الفكر أم المشاعر.

الوعي بالذات: هو مراقبة الفرد لنفسه من خلال أفعاله، ومحاولة التأثير بنتائج أفعاله لتصبح أكثر فعالية (سعيد، 2007).

الوعي بالذات: تعني وعي الفرد بمشاعره وقدرته على السيطرة عليها، ومدى إيمانه بقدرته على إدارة انفعالاته في محيط العمل (الخضر، 2002).

يتضح من خلال تعريفات الوعي أن الوعي الذاتي يشمل مشاعر الفرد وأفكاره وقدرته على التحكم بها وإدراكها وبنعكس من خلال تعامله مع محيطه.

تقسيمات الأفراد من حيث الوعي الذاتي :

يعد الوعي بمجالات الحياة المعاصرة ضرورة ملحة؛ وبالتالي فإن وعي الإنسان بذاته يصبح أكثر أهمية لأنه يدرس الانسان بوصفه الأهم في هذه الحياة، وبما أن معرفة النفس والشعور بها ينبع من ادراك الانسان لذاته وفهم مشاعره، فإن الوعي الذاتي يساعد الانسان في التحكم بنفسه مما يجعله قادراً على النجاح في حياته. ويختلف الأفراد في مسوى وعيهم نتيجة لعدة عوامل فقد قسم العلماء الأفراد إلى ثلاث نماذج بالنسبة للوعي بالذات، وهي كما يلي :

1. الفرد الواعي بالذات: فالفرد يكون لديه وعي بحالته المزاجية كما تحدث، وهؤلاء لديهم ثراء فيما يختص بحياتهم العاطفية، ووضوح رؤية بالنسبة لانفعالاتهم يمكن أن يكون الأساس لسمات شخصية أخرى، وهم على يقين بحدودهم ويتمتعون بصحة نفسية جيدة ولديهم رؤية إيجابية للحياة، وحين يصابون بحالة مرضية سلبية فإنهم لا يتوقفون عندها، بل يكونون قادرين على الخروج منها بسرعة وقادرين على معالجة مشاعرهم وعواطفهم بشكل جيد.

2. الفرد المنجرف: وهذا تطغى عليه عواطفه وانفعالاته، وهو عاجز عن تفاديها وتمتلكهم حالات مزاجية قد تكون سلبية أو إيجابية، وليس لديهم وعي بمشاعرهم فهم مستغرقون في مشاعرهم أكثر من أن يكونوا مدركين لها، وقد لا يبذلون جهد أو محاولات للخروج من المزاج السيئ، فليس لديهم تحكم في حياتهم العاطفية ومشاعرهم.

3. الفرد المتقبل: وهنا يكون لدى الفرد رؤية واضحة عن مشاعره، ويتقبل هذه المشاعر بشكل جيد، وينقسم هؤلاء إلى صنفين: ذوي المزاج المعتدل وبالتالي ليس لديهم دافع لتغييره، وآخرون على الرغم من وضوح رؤيتهم عن حالتهم المزاجية إلا أنهم معرضون للمزاج السيئ ولكنهم يتقبلونه ولا يقومون بأي شيء لتغييره على الرغم من انزعاجهم (حسين، 2007).

اما أبو رياش وآخرون (2006) فقد حددوا أن الواعون بذواتهم يمتازون بوعيهم لحالتهم المزاجية والانفعالية وشخصياتهم فيها استقلال فتتشكل لديهم القدرة على اتخاذ القرار وهم ايجابيون في تفكيرهم وسلوكهم.

فين حين ذكر ابراهيم (2010) أن المنجرفون يفتقرون للوعي بمشاعرهم وادراكهم لها فهم لا يستطيعون الخروج من حالتهم المزاجية والمتقلبة ويشعرون بالعجز.

وبين خوالدة (2004) ان المتقبلون: متقبلون لامزجتهم كما هي ولا يسعون لتغييرها بالرغم من وعيهم لها وينقسم هؤلاء الاشخاص إلى نوعين أولهما ذوي المزاج الجيد فلا يكون لهم دافع لتغييرها والنوع لثاني من تكون أمزجتهم سيئة ويدركون هذا المزاج السيء ويتقبلونه كما هو ولا يغيرونه.

يلاحظ مما سبق إن وعي الفرد بنفسه وبمحيطه يجعله قادراً على اختيار الأساليب المناسبة في مواجهة المواقف المختلفة في حياته، فالوعي بالذات يعني معرفة النفس وإدراكها والتحكم بالانفعالات والقدرة على حل المشكلات وإيجاد طرق متعددة لمواجهة الصعوبات والضغوطات التي تعترضه، وتختلف عقول الناس ومداركهم من مطلق الفروق الفردية والتفاوت في القدرات العقلية والفكرية.

ورأى بيرلز (Peris, 1970) كما ورد في الخواجا أن عملية نمو الوعي الذاتي تتم عن طريق توسيع مجالاته، وأنه عملية للتعرف على ما نفكر به، وعلى ما نشعر به وما نفعله، عن طريق مباشر يقود الفرد لإدراك تنظيمه لذاته، و يحدد بيرلز ثلاث مناطق رئيسية من الوعي لدى الفرد هي:

1. الوعي بالذات (Self -Awareness)

2. الوعي بالعالم (World -Awareness)

3. الوعي ما بين الذات والعالم (الخواجا، 2009)

فشعور الفرد بأنه قادر على السيطرة على نفسه وعلى انفعالاته، والقدرة على تحمل تلك الانفعالات العاطفية التي تأتي مع الحياة وقد تتكرر من حين لآخر، يكون دال على الكفاءة والذكاء لدى هذا الفرد في تناول أمور الحياة وتحقيق التوازن بين المشاعر والعواطف فكل المشاعر والعواطف لها قيمتها وأهميتها (حسين، 2007).

أهمية الوعي الذاتي

يعتبر الوعي الذاتي المحرك الأساسي للنجاح والتقدم في الحياة، حيث أن نجاح الفرد في التعامل مع الآخرين، وفي إنجاز المهام يرتبط ارتباطاً مباشراً بمدى وعيه بذاته، وفهمه لطبيعته شخصيته وظروف عمله التي يمكن أن يبدع ويبتكر فيها، ويستطيع الإنسان أن يحلل شخصيته، ويحدد أي الوظائف التي

تناسبه، حيث إن الكثير قد يشعر بعدم الانسجام في العمل الذي يقوم به، وقد يعزو أسباب ذلك إلى المدير أو الزملاء أو أي أسباب خارجية، لكن قد يكون السبب الحقيقي داخلياً، ولا علاقة له بالعوامل الخارجية، وببساطة قد لا تكون هذه هي الوظيفة المناسبة، و يمتاز الوعي الذاتي بالتغير وليس الثبات، فهو ينمو بنمو معارف وخبرات الإنسان، ويتغير بتغيير توجهاته، ويتأثر بالتعزيز والبيئة المحيطة، والاستجابة للمؤثرات بأنواعها. ويعتبر الوعي الذاتي الجيد لدى الفرد الأساس الذي يساعده على التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ، ويعطيه رسائل تنبيه وتحذير لمواجهة الضغوط والمشكلات، ويمكنه من التفاعل مع المشكلات الحياتية بشكل إيجابي، ويجعله قادراً على تجاوز العوائق وجعلها نقاط انطلاق جديدة. ويشكل الوعي الذاتي دعامة هامة للاستقرار النفسي الذي يتمناه ويسعى إليه الجميع في بيئة العمل وجميع الجوانب الحياتية.

نظريات الوعي الذاتي

للنظريات أهمية كبيره في العلوم الانسانية والتطبيقية لأنها تعبر عن أهمية ودور ذلك العلم في خدمة البشرية ، وقد نال موضوع الوعي الذاتي مكانة كبيرة وذلك لأهميته للفرد حيث توجد العديد من النظريات التي تحدثت عنه وستعرض الباحثة بعض منها:

1. نظرية نافذة جوهاري الشهيرة" حول الوعي الذاتي

في عام 1955م وضع كلّ من جوزف وهاري Joseph & Har في الولايات المتحدة أداة للإدراك النفسي والوعي الذاتي وظيفتها مساعدة الفرد على تكوين فهم أفضل للذات ولعملية التواصل مع الآخرين، وكيفية بناء علاقات إيجابية معه، أُطلق على هذا النموذج اسم جوهاري (Johari) من المقطع الأوّل لاسم صاحبيه، هذا النموذج عبارة عن نموذج اتّصال يوضّح التواصل مع الآخرين، ويساعد على فهم كيفية إرسال واستقبال المعلومات، ويساعد أيضاً في التعرّف على الوعي الذاتي،

وتصويره وتحسينه بين الأفراد والجماعات، ويمكن أيضاً أن يُستعمل لتنشيط فعالية الأفراد ضمن سياق العمل (Luft, J and Ingham, H. 1995).

يُطلق على النموذج أيضاً نموذج تعليقات الوعي الذاتي، وأداة تشغيل البيانات، ويمثل في الحقيقة المعرفة ب: المشاعر، التجارب، وجهات النظر، المواقف، المهارات، النوايا، الحوافز، الخ. (موقع بيت معلمي الالكتروني، 2003)

2. نظرية بص (Buss1980)

صاغ أرنولد بص نظرية الشعور بالذات الخاصة، حيث ينظر إليها من محورين أساسيين هما:

- الذات الحسية مقابل الذات المعرفية.

- الذات الخاصة مقابل الذات العامة.

وأوضح بص أهمية الممايزة بين الذات الحسية المبكرة والبسيطة وبين الذات المعرفية المتقدمة، ثم يحاول الممايزة بين الجوانب العامة والجوانب الخاصة للذات self، لذا فإنه يؤكد أن لكل فرد ذاتاً مستقلة عن غيره، وأن ما يحدث للفرد ليس أكثر أهمية من الذي يحدث للآخرين، حيث يتم تجربته بشكل مختلف، فضلاً عن تأكيده على الخلفية العلمية للاستدلال على الذات أكثر من الأفكار والتخمينات الشخصية. ورأى أن المجموعة الأولى من الحقائق تشير إلى مفهوم الذات من الأحداث الحسية، وأن كل فرد على معرفة تامة ووعي بحدود جسمه وبإمكانه الممايزة بين الأحداث التي تقع داخل الجسم أو خارجه، بحيث يكون جزءاً فعالاً من الفرد والجزء الآخر غير فعال.

إن الأفراد المتميزون غالباً ما يكون لديهم وعي بما يفكرون وتكون لديهم قناعات قوية وثقة عالية بأنفسهم، ويتولد لديهم اعتقاد بأن جميع المشكلات والتحديات يمكن تجاوزها ومواجهتها، فهم يراقبون

ذواتهم بشكل مستمر، ويعدلون سلوكهم بشكل دائم.

3. نظرية برنتس - دن وروجر 1982 (Prentice -Dunn & Rogrs)

حيث قدما نموذجاً فيه نوعين من الوعي الذاتي وهما على النحو الآتي:

• النوع الاول: الوعي الذاتي الخاص (الذات الخاصة) (Privet Self –awareness)

يشير هذا النوع إلى تركيز الانتباه في الافكار والمشاعر الذاتية التي قد نوليها نحن لأفكارنا ومشاعرنا وعواطفنا، فقد ينخفض الوعي الذاتي الخاص عند وجود الفرد داخل الجماعة إذ ينسى فيها الفرد نفسه ويستخف بالمواقف الانفعالية، فمثلاً حينما يذهب الفرد لحفلة موسيقية صاخبة فانه قد لا يعي بنفسه ويأخذه الطرب وتشغله أنغام الموسيقى. (Prentice- Dunn, S 1982).

• النوع الثاني: الوعي الذاتي المعلن (الذات المعلن) (Public Self –awareness)

هذا النوع من الوعي الذاتي يوضح الانتباه أو الاهتمام بانطباع الناس عن الفرد الذي يتركه عند الآخرين، فقد ينخفض الوعي الذاتي المعلن في حال وجود الفرد داخل الجماعة، إذ يصعب التعرف عليه بوصفه فرداً مجهولاً للآخرين، وقد يؤدي هذا إلى توزيع المسؤولية عند وقوع الأفعال الاجتماعية التي يمكن أن تتصف بالفوضوية والعدائية، فأعضاء الجماعة الذين يقومون بهذه السلوكيات يقدمون أنموذجاً يحتذي به الآخرون وهذه الافعال قد تصب معايير سلوكية مقبولة في مثل هذه المواقف (مكلفين وعروس، 2002).

الوعي الذاتي وعلاقته بالضغط

يتسم الأفراد الواعون بقدرتهم على ادراك حالتهم النفسية والجسدية و يكونوا قادرين على التحكم بانفعالاتهم ويمتلكون مهارة الخروج من المزاج السيء ويتميزون بشخصيات مستقلة واثقة، وتجعلهم على وعي تام بالمشكلات التي تعترضهم في العمل والحياة بشكل عام ويتغلبون على هذه المشكلات ويدركون كل جانب من جوانب المشكلات، فهم بوعيهم العالي يسيطرون على الضغوط التي يتعرضون لها في أماكن عملهم، فهم على استعداد كامل وبشكل دائم لمواجهة الضغوط بإيجابية، فبمقدار ما يمتلكون من عي تكون سيطرتهم على ذواتهم عند مواجه الضغوط المستمرة والمفاجئة.

وقد أكد جولمان (Goleman, 1997)، على أهمية الذكاء العاطفي في مجال العمل، فالعاملون يستطيعون التعرف على انفعالاتهم جيداً ويقومون بادارتها ويفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة، هم أولئك الذين يتميزون في جميع مجالات الحياة وخاصة حياتهم الوظيفية والمهنية.

للذكاء العاطفي تأثير إيجابي على ناتج العمل، والموظفون الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي يتسمون بالمرونة الكافية لأن يضعوا الصعاب جانباً، كما ان قدرتهم على التعاطف مع الآخرين تمكنهم من فهم منطق فلسفة المؤسسة التي يعملون بها، ويطوعون مشاعرهم الشخصية لخدمة أهداف المؤسسة التي يعملون بها (ابراهيم، 2010).

نلاحظ مما سبق أن النجاح بالعمل يستطيع أن يحققه الموظف عندما يكون لديه الوعي الكافي لنفسه وادارتها بشكل فعال بحيث يواجه الضغوط بإيجابية ويكون قادرا على تحويل الضغوط والمشكلات الى تحديات ويتفوق على الظروف المعاكسة كما يجعله يتكيف مع بيئة عمله، ويتعاطف مع الآخرين.

تنظيم الذات Self-Regulation

يعتبر تنظيم الذات من الأمور المهمة التي تجعل الفرد قادر على السيطرة على نفسه والتحكم بانفعالاته وذلك عندما يستخدم الوسائل المتاحة له ليحقق أهدافه التي يطمح إلى تحقيقها وذلك من خلال خطة يسير عليها.

وعندما يكون الفرد منظماً فإن ذلك يمنعه من الشعور بالتوتر ويكون لديه القدرة على تحمل الضغوط التي يواجهها ومتأهب لها في جميع الأوقات، وتستمر حياته ولا يشعر بأن هناك ما يعيق تقدمه وتطوره وتحقيق أهدافه.

تعريفات تنظيم الذات Self-Regulation:

بالرغم من وجود العديد من تعريفات تنظيم الذات إلا أن العلماء اختلفوا في تعريفه وذلك بسبب التركيز على جوانب مختلفة، وبذلك تنوعت التعريفات وسيتم عرض أهمها:

- عرف جولمان 2000 تنظيم الذات بأنه: قدرة الفرد على إدارة حالته الداخلية من حيث المصادر دوافعها ويشمل الكفايات الفرعية المتمثلة بالتحكم الذاتي - النزاهة - الضمير - التكيف - الابتكار.
- أما زايمر (2000) Zimmerman فقد عرف تنظيم الذات : بأنه جهد منظم لتوجيه الأفكار والمشاعر والافعال لتحقيق الأهداف.
- كما عرف بياجيه Piaget التنظيم الذاتي بأنه: جزء أساسي في الحياة العقلية للإنسان ينمو ويتطور عبر التفاعل المستمر بينه وبين تنبيهات البيئة المحيطة.

- وعرف Diener et Lucas 1999 تنظيم الذات علي أنها: البحث عن عيش ذكريات انفعالية راضية لوقت طويل والعيش لقليل من الوقت للذكريات الانفعالية الغير راضية، والإحساس بالرضا الذاتي حول معاشه.

مكونات تنظيم الذات:

تبدو أهمية تنظيم الذات كونها تمثل عملاً أساسياً في تتطور الفرد وتجعله يتحكم بإذاته وبالتالي يحقق النتائج التي يصبو اليها في عمله وحياته ككل وبالتالي يتمتع بحياة سعيدة ومنتزعة.

ويتكون تنظيم الذات كما أشار (Goleman, 1998) من خمس كفايات فرعية تتكون من:

1. ضبط الذات

2. الشعور بالكفاية والثقة

3. الضمير الحي التكيف

4. الابتكار

نلاحظ أن تنظيم الذات يشير إلى الجهود التي يبذلها الأفراد لتعديل تصرفاتهم وسلوكياتهم ورغباتهم ويتميز تنظيم الذات بكونه يمثل إشرافاً ومراقبة ذاتية متواصلة حتى يتمكن من تحقيق أهدافه والسيطرة الظروف التي قد تحدث وتسبب الضغوط والمشاكل في عمله، كما أن الايجابية والتصرف الجيد والتحكم بالمزاج وغيرها أمور تساعد في ضبط النفس وتنظيمها بشكل يضمن لها عدم التأثر بالآخرين أو بالمواقف الصعبة والضغوط غير المتوقعة.

مراحل تنظيم الذات:

يعتبر تنظيم الذات من الأمور الواجب على كل فرد اتقانها وممارستها في جميع جوانب حياته لما تعود عليه من فائدة وتجعله يشعر بالرضا والطمأنينة، لذا من الضروري أن يتعلم الفرد مهارة تنظيم الذات.

وتعرف مهارة تنظيم الذات Self –Regulation Skills بأنها أسلوب يعمل به الفرد على التحكم بسلوكه من خلال إحداث تغييرات بالمشيرات والعوامل التي يرتبط بها، سواء أكانت هذه العوامل داخلية أم خارجية (حمدي، 1992)

يعد تنظيم الذات سلوك يشير إلي التحكم في الأفعال والخطوات التي يتطلبها تحقيق هدف معين وكذلك التحكم في الاستجابات المطلوبة من البيئة المحيطة والظروف المفاجئة.

وتمر عملية تنظيم الذات بالمراحل الأساسية التالية:

1. مراقبة الذات: إذ يتعلم الفرد كيف يلاحظ إذاته ويراقب أفعاله ويعطيها الأهمية الكافية للتعامل معها وتحليلها.

2. تعزيز الذات: والقصد منه تحفيز الذات علي المجاهدة والمقاومة وفق السلوك الصحيح بالتركيز على التعزيز الداخلي، وتعد مرحلة التعزيز بالمرحلة الأكثر تأثيراً في إستراتيجية التحكم الذاتي باختلاف أنماط التعزيز المادي والمعنوي، الداخلي والخارجي. (Kirby& Guastello, 2001)

يلاحظ أن تنظيم الذات أساس نجاح الفرد ويجعله يسيطر على الظروف المحيطة؛ لذا وجب على كل فرد أن يتقن مهارة تنظيم الذات وتعتبر مهارة تنظيم الذات ارتباطاً مباشراً بمهارات التفكير، مهارات

الاتصال، إدارة الوقت. وهذه المهارات لها تأثير مباشر في تشكيل شخصية الفرد في حياته بشكل عام وبعمله بشكل خاص، وتزيد من إنتاجيته في عمله وتقل من تعرضه للضغوط والتوتر.

نظريات تنظيم الذات:

طرح العلماء العديد من النظريات التي فسروا فيها تنظيم وتقاطعت نظرياتهم في أجزاء معينة وتضاربت في جوانب أخرى ، لذلك سيتم استعراض بعض منها وهي كالتالي:

- نظرية المصير الذاتي:

وتستند هذه النظرية علي مفهوم المنفعة الذاتية والتي تتم من خلال تحقيق الذات كأساس أفضل للفرد انطلاقاً من أن البشرية تشترك في الحاجات النفسية الأساسية التي يجب أن تشبع لتحقيق نموها وتكاملها، إذ أنه كلما أشبعت هذه الحاجات الأساسية انطلق الفرد لتحقيق الحاجات الأخرى.

إن الفرد عندما يخطط لانجاز مجموعة من الأهداف فذلك يتطلب منه قدرأً من التنظيم وقوة الإرادة والتخطيط الجيد من أجل التحكم في الرغبات والتحديات في ظل الوعي والمراقبة الذاتية لبلوغ تلك الأهداف، وبالرغم من تأكيد جميع نماذج تنظيم الذات على مفهوم الأهداف؛ إلا أن ثمة عدم اتفاق حول معنى هذا الهدف وبنينه فقد يشار إليه بمعنى المجاهدة الشخصية، أو رفع تحديات الحياة أو الخطط والمشروعات الشخصية أو المواجهات المرضية للذات.

- نظرية الحفز السلوكية:

لا تركز هذه النظرية علي كيفية إعداد الأهداف فحسب بل تمتد إلى متابعة تلك الأهداف ومدى تحقيق تعديل السلوك المطلوب. ويتجسد هذا عن طريق نماذج والتي تركز علي عمليات الإرادة في

توجيه السلوك انطلاقاً من وعي الفرد بمشكلته إلى الشروع في اتخاذ القرار ثم تحقيق النجاح والحفاظ على السلوك الناجح (Febbraro & Clum, 1999).

تناولت نظرية المصير الذاتي تنظيم الذات كخطوة تأتي بعد تحقيق الحاجات الأساسية للإنسان فإذا حققها انتقل لرسم أهدافه وتنظيم ذاته؛ ليحقق هذه الأهداف من خلال رسم خطة واضحة وتحكم بحياته وضبط انفعالاته، حيث أنه إذا أشبعت الحاجات الأساسية انطلق الفرد لتحقيق الحاجات الأخرى، في حين ركزت نظرية الحفز السلوكية كيفية إعداد الأهداف ومدى تحقيق تعديل السلوك.

إن النجاح وتحقيق مستقبل أفضل في عصر التقنيات والمعلومات والذي يفرض على الفرد أن يجيد صناعة النجاح والتطور والذي لا يحدث إلا إذا كانت الرؤية واضحة للمستقبل، وتحفز الإنسان على المضي قدماً لتحقيق أهدافه وتجعله على بصيرة بالعقبات التي قد تواجهه. فلا يصاب باليأس والتخاذل وهذا يتطلب أن يحدد الهدف ويبدأ بوضع أهداف واضحة قابلة للتحقيق، ويتقن مهارة تنظيم الذات وضبط الانفعالات، و تكون لديه إرادة قوية إلى جانب العلم والتطوير المستمر وينظم ذاته في جميع جوانب حياته حتى لا يقع في ضغوط وأزمات نتيجة عدم التنظيم سواء في تفكيره أو في انفعالاته.

تنظيم الذات وعلاقته بضغط العمل

مما لا شك فيه أن الموظف الذي لديه تنظيم ذاتي هو إنسان ناجح ومنجز، حيث أنه منظم في طريقة أدائه عمله، وإدارة وقته ولديه خطة واضحة يسير عليها، ولديه القدرة على التكيف مع الظروف الطارئة، ويتغلب على المشكلات ولا يجعل الضغوط تؤثر عليه بل يكون متهيأً لكل شيء.

ويؤكد من جهته Eisenberg 1993 أن هناك علاقة تنظيم الذات واستخدام استراتيجيات المواجهة

المباشرة الايجابية للضغوط والتي تتطوي على ستة أبعاد وتتمثل في:

1. الفرد في محيطه.
2. ربط علاقات ايجابية.
3. الاستقلالية الذاتية.
4. النمو الشخصي.
5. تقبل الذات.
6. إعطاء معنى للحياة (الهدف) (Ryff et Singer, 1998).

ويرى النبهان وكمالي 2003 أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي يمتازون بقدرة أكبر على تنظيم مشاعرهم وتكوين الصداقات والدخول في التفاعلات الاجتماعية بشكل ناجح وفعال. فالنجاح المهني للفرد لا يقتصر على قدرته العقلية المعرفية فقط، بل تتفاعل مكونات الذكاء العاطفي مع قدرات الفرد المعرفية والذهنية لتحقيق النجاح المهني.

أما بالنسبة للألية التي يقوم بها الذكاء العاطفي في نجاح الفرد مهنيًا؛ فهذا يعتمد على دور هذا النوع من الذكاء في الوعي الذاتي للانفعالات الفردية ومواجهة الاحباطات والتحديات. (رزق، 2003).

تحديد الإنسان لأهدافه يدفعه نحو المزيد من الإنجاز والعمل والإنتاج؛ فتحديد الأهداف يحفز على المزيد من الإنجاز والعمل والتخطيط، كما يعزز ثقته بنفسه و بأنه يسير في طريق النجاح.

فعندما ينظم الفرد نفسه ويوظف كل طاقاته ومهاراته إلى أقصى درجة ممكنة و يبادر إلى القيام بما يجب عليه القيام به؛ فهذا يجعله قادراً على تحديد نقاط القوة لديه ويعمل على تنميتها، ونقاط الضعف و يعالجها.

كما أن لترتيب الأولويات قاعدة هامة للتخطيط للمستقبل، فالإنسان الناجح هو من يستطيع أن يحقق أفضل النتائج في الوقت المتاح؛ أي ترتيب الأهداف والمهام والأعمال بحسب الأهمية، وبذلك يستطيع الوصول لأهدافه المرسومة في أسرع وقت ممكن.

وعندما يكون لديه رسالة واضحة، ويعمل على استثمار كل دقيقة من حياته في تحقيق أهدافه، و يبدأ بإنجاز أعماله فإنه يتقدم في عمله، وحتماً سوف يستطيع الوصول لأفضل النتائج بما يضمن له النجاح في الحاضر والمستقبل.

وكي لا تتحول الأهداف والتطلعات إلى مجرد أمنيات تراوح مكانها، لابد لكل فرد من وضع خطة عملية واقعية ومنظمة، تحدد الأساليب والوسائل العملية للوصول إلى الأهداف المحددة، وإلا فمجرد أن يكون لدى الفرد مجموعة من الأهداف الكبيرة لا يحقق أي شيء إذا لم يتبع ذلك بخطوات عملية، وسعي متميز، وعمل دؤوب من أجل الوصول إلى الأهداف المرسومة، فالتنظيم الجيد أساس النجاح والتغلب على أصعب الضغوط.

التفكير الايجابي

يرتبط النجاح ارتباطاً وثيقاً بطريقة التفكير فكما كانت نظرة الفرد للحياة ايجابية كلما نجح بحياته بشكل أكبر، فكل ما يحدث معه هو نتيجة لتفكيره واعتقاده. فالتفكير الايجابي يحافظ على التوازن السليم في ادراك المشكلات. وهو أسلوب متكامل في الحياة، ويركز على الايجابيات في أي موقف

بدلاً من التركيز على السلبيات؛ وبالتالي يثمر عن نتائج جيدة في شتى مجالات الحياة ويعني تبني الأسلوب الأمثل في الحياة .

بدأ الاهتمام بالتفكير الإيجابي في الولايات المتحدة الأمريكية ويعتبر أنتوني روبينز من أهم المفكرين الذين أهتموا بالتفكير الإيجابي وكذلك عالم النفس الأمريكي مارتن سيلجمان.

تحدث المؤلف الأمريكي الشهير نورمان فينسنت بيل مؤلف كتاب قوة التفكير إن توقع الأفضل يثير القوى الكامنة لدى الإنسان لتحقيق ما يتوقعه، وتحسن الأمور بالفعل عندما يتوقع الفرد الأحسن لا الأسوأ، لأنه يلقي بكل إذاته فيما يسعى إليه، ولا يسمح بوقوف حائل في طريقه حتى يحقق ما يصبو إلى تحقيقه.

إن عملية التفكير عملية إنسانية تتطلب مجهودات من أطراف عديدة خلال مراحل النمو وتؤثر فيها كثير من العوامل الوراثية والبيئة الثقافية؛ حيث يولد الإنسان وهو مزود بآلة التفكير وهي العقل، وهذا العقل يعطي أوامره إلى الأحاسيس، للإبقاء على الخبرات السارة والتخلي عن الخبرات السيئة، وكلما كان التفكير إيجابياً كلما أدى إلى حل فاعل وناجح وكلما كان التفكير سلبياً كلما زاد من صعوبة المشكلة واستخدام استراتيجيات غير مناسبة في حلها. وهذا ما يعنيه التفكير السلبي الذي يجعل الفرد ينظر إلى حياته برؤية قاتمة ويجعله أكثر تعاسة (بركات، 2005).

أما الفقي (2007) فقد ذكر بأنه من يفكر بطريقة إيجابية يحرك القوى الإيجابية التي تأتي بنتائج صائبة، فالأفكار الإيجابية تحيط الفرد بمناخ ملائم لمثل هذه النتائج المرجوة.

ليس هناك سر غامض للتفكير الايجابي، إنه حالة ذهنية يمكن لأي شخص أن يكتسبها، إذا قرر ذلك بكامل ارادته، وهي حالة تتطلب التركيز، وعقلاً واثقاً مفتوحاً مستعداً لتقبل الفرص والاحتمالات، والتفكير الايجابي لا علاقة له بالخرافة أو السحر، ولكنه رؤية منطقية لكيفية استخراج أفضل ما في الحياة، واحدى أبرز سمات المفكر الايجابي ايمانه أنه ليس هناك مستحيل، وأنه قادر على استغلال أي موقف ليحقق أقصى استفادة (هادفيلد، 2014).

يحاول التفكير الايجابي احلال أفكار واقعية محل الافكار السلبية تجاه الذات والدنيا والآخرين، فالحياة ليست خيراً كلها، ولا هي شر كلها، وكذلك هو واقع الآخرين، لهم سلبياتهم وإيجابياتهم، والشخص ذاته له ايجابياته وانجازاته ونجاحاته كما أن له عثراته وأوجه قصوره. (حجازي، 2015)

فعندما يكون الفرد ايجابياً و يحل لك مشاكله بايجابية وتعقل تكون حياته ناجحة وقراراته صائبة؛ فالعظماء يتميزون بإمعان النظر في الأمور التي تواجههم ومن ثم يتخذون قراراتهم بمنتهى الحكمة والتروي ويكونون على قدر مناسب من المرونة عند مواجهة الضغوط ومشكلات العمل المتكررة.

تعريفات التفكير الايجابي:

وقد تعددت تعريفات التفكير الايجابي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم التفكير الايجابي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد له حيث أورد خبراء تنمية الذات العديد من التعريفات من أهمها:

- عرفت فيونا جان دايز Fiona Jane Davies التفكير الايجابي بأنه نموذج معرفي يتضمن تقييماً

للذات والعالم والمستقبل (الفتي، 2009)

- عرفه الطبراني 2008 بأنه التفاؤل بكل ما تحمله هذه الكلمة من معنى، والنظر إلى الجميل في كل شيء. وللتفكير الإيجابي أثر فعال وقوي في أنفسنا وأمور حياتنا اليومية والمستقبلية. (الطبراني، 1995)

- يعرف (عبد الستار إبراهيم، 2008) الإيجابيون من الناس بأنهم من يتصفون بالسعادة لما يتبنون من تلك الأفكار العقلانية التي تهديهم في توجهاتهم الشخصية والسلوكية والاجتماعية مثل بعض المعتقدات الفكرية والسلوكية من قبيل مواجهة الفرد الصعاب وليس الهروب منها. الحل السهل السريع قد يؤدي على المدى الطويل إلى آثار سيئة، وسعادة الإنسان ترتبط بقدرته على الفعل والنشاط ومجاهدة النفس والنجاح في حياتنا مرهون بوجود ما لدينا من مهارات ونشاط وطرق كل الأبواب المتاحة.

- أما سعيد صالح بن عبد الرقيب (2008) فقد عرف التفكير الإيجابي على النحو التالي: "هو أن تستخدم قدرة عقلك الباطن (عقلك اللاوعي) للتأثير على حياتك العامة بطريقة تساعدك على بلوغ آمالك، وتحقيق أحلامك" أو "هو قدرتنا الفطرية للوصول إلى نتائج أفضل عبر أفكار إيجابية."

يتضح من خلال عرض تعريفات التفكير الإيجابي بأن العلماء عرفوا هذا المفهوم تبعاً لتعدد اتجاهاتهم الفكرية، فقد تعددت آراء حول مفهوم التفكير الإيجابي، إلا أن معظمها يتفق بأنه التعامل مع المواقف بتفاؤل وإيجابية.

أبعاد التفكير الإيجابي

يهدف الجزء الآتي إلى الوقوف على بعض أبعاد التفكير الإيجابي، كما حددها الدكتور عبد الستار إبراهيم 2010 والتي تتكون من عشرة أبعاد، وهي عبارة عن مقياس تستخدم لقياس درجة التفكير

الايجابي لدى الأفراد. وقد استخدمته الباحثة في هذا البحث بعد تعديله ليقاس درجة التفكير الايجابي لدى الطلبة العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة فرع رام الله.

وتتكون هذه الأبعاد مما يلي:

1. التوقعات الايجابية والتفاؤل
2. الضبط الانفعالي والتحكم في العمليات العقلية العليا
3. حب التعلم والتفتح المعرفي
4. الشعور العام بالرضا
5. التقبل الايجابي للاختلاف عن الاخرين
6. السماحة والارحية
7. الذكاء الوجداني
8. تقبل غير مشروط للذات
9. تقبل المسؤولية الشخصية
10. المجازفة الإيجابية (قاسم، 2009).

يلاحظ مما سبق أن التفكير الايجابي يعمل على تحريك الطاقات الايجابية الكامنة لديهم والتغلب على الطاقات السلبية والقضاء عليها، وبالتالي التعامل مع المشكلات الصعبة بهدوء وتعقل مما يجعل بيئة العمل ايجابية.

صفات الشخصية الايجابية والشخصية السلبية :

يستطيع الشخص الايجابي تحديد ما يريده ويحدد أهدافه التي يريد تحقيقها ويضع خطة للوصول إليها ويسخر الوسائل المتاحة والأساليب الممكنة للوصول لما يصبو اليه ويبدل قصارى جهده لتحقيقها ويكون قادرا على تحدي الصعاب والتغلب على المشكلات التي تقابله وبواجه الضغوط التي يتعرض لها بفعالية، ويعمل على التخلص منها ويكون لديه حافز للاستمرار والعمل والتقدم المستمر .

جدول رقم (2.1) صفات الشخصية الايجابية والسلبية

صفات الشخصية السلبية	صفات الشخصية الايجابية
(1) الاعتقاد والتوقع السلبي	(1) الايمان بالله سبحانه وتعالى والاستعانة به
(2) مقاومة التغيير	(2) القيم العليا
(3) غير فعال في حل المشاكل	(3) الرؤية الواضحة
(4) دائم الشكوى ويجد السلبيات في كل شيء	(4) الاعتقاد والتوقع الايجابي
(5) الشعور بالإحباط من وقت لآخر	(5) التركيز على الحل عند مواجهة الصعوبات
(6) انجازاته المهنية أو الشخصية ضعيفة ولا يحقق الا القليل من أهدافه	(6) الاستفادة من التحديات والصعوبات
(7) منعزل وغير اجتماعي وليس لديه اصدقاء	(7) لا يدع التحديات والصعوبات تؤثر على أركان حياته
(8) احتمال إصابته بالأمراض النفسية وأيضاً العضوية مرتفع	(8) واثق من نفسه يحب التغيير وخوض المخاطر
	(9) يعيش بالأمل والكفاح والصبر
	(10) اجتماعي ويحب مساعدة الآخرين

(الفقي، 2009)

نلاحظ أن التفكير الايجابي يعتبر من أهم الطرق التي تساعد الفرد على الوصول إلى التي يسعى للوصول إليها، كما أن الشخص الايجابي ينعم براحة نفسية وهدوء تام واسترخاء وبالتالي ينجح في عمله ويكون قادر على التركيز بما يقوم به ويحظى باحترام وتقدير من حوله .

استراتيجيات التفكير الايجابي

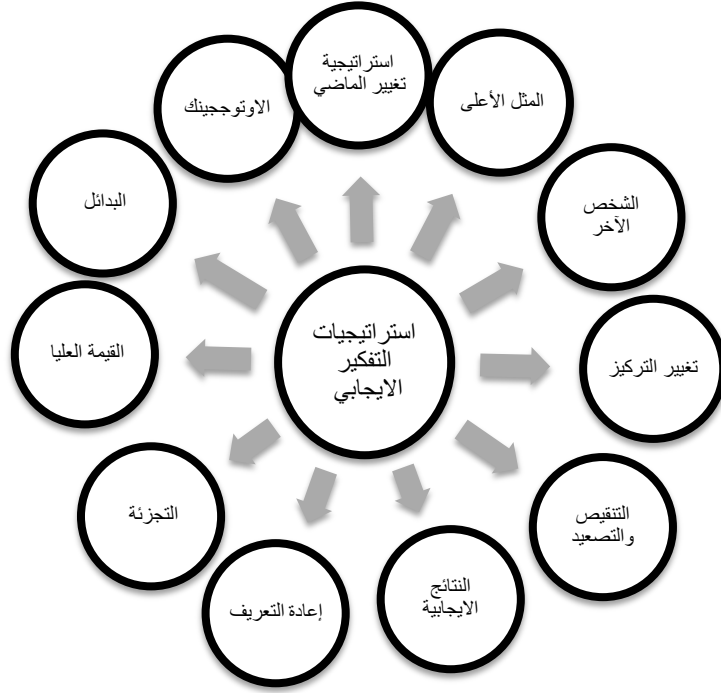
يعمل التفكير الايجابي على تعزيز ثقة الفرد بنفسه ويجعله قادرا على التحكم بمشاعر والتعامل مع الضغوط والتحديات التي يواجهها بايجابية وبالتالي يحصل على النتائج الايجابية ومن هنا وجب على الفرد تنمية التفكير الايجابي ، وتوجد العديد من استراتيجيات التي تنمي التفكير الايجابي وتعززه لدى الأفراد .

ومن خلال الاطلاع على بعض الأدبيات والدراسات التي اهتمت بالتفكير الايجابي والسلبى، يلاحظ

هنالك العديد من الاستراتيجيات المستخدمة في تنمية التفكير الايجابي ومنها:

➤ استراتيجية تنمية التفكير الايجابي التي وضعها (الفقي، 2009) والتي تتكون من أحد عشرة

استراتيجية لتنمية التفكير الايجابي لدى الأفراد وهما كما في الشكل التالي:



شكل رقم (2.1) استراتيجيات التفكير الإيجابي

الفقي 2009

➤ اشارت (الأنصاري، 2012) الى خمس استراتيجيات لتنمية التفكير الإيجابي:

1. استراتيجية الاختيار الواعي

2. سجلات التفكير

3. البرمجة الإيجابية للذات

4. الحديث الذاتي

5. المراقبة الذاتية

يتبين مما سبق أن التفكير الإيجابي مهارة وفن يستطيع الفرد تعلمه واتقانه، فالإنسان نتيجة أفكاره التي تحدد شخصيته. فهو يساعد على رؤية الأمور بشكل مختلف، فالحياة مليئة بالصعوبات

والضغوطات وخاصة في العمل؛ لذا وجب على الفرد أن يعزز امكانياته وتفكيره بأن يجعل نظرتة ايجابية لكل المواقف التي يواجهها والأمل بالمستقبل، وخلق الفرص من المشكلات والضغوط التي تحدث له، بدلا من الاستسلام والسلبية، لأنها حتما سوفاً تزيد تلك الضغوط وتتعمق على نفسية الفرد وتزيد من أمراضه الجسدية والنفسية وبالتالي لا يستطيع المضي قدماً والنجاح في حياته بشكل عام وعمله بكل خاص.

ومن هنا ندرك أهمية التفكير الإيجابي؛ فالإنسان يستطيع أن يقرر طريقة تفكيره فإذا اخترت أن تفكر بإيجابية تستطيع أن تزيل الكثير من المشاعر غير المرغوب بها والتي ربما تعيق الفرد من تحقيق الأفضل لنفسه (كينان، 1995)

يساعد التفكير الايجابي الفرد على التفاؤل والأمل مما يمكنه من تجاوز الأوقات العصيبة والظروف الضاغطة و المدمرة، فما أضيق العيش لولا فسحة الأمل، حيث أن مواجهة العقبات والعوائق بإيجابية دائماً تساعد على ابتكار حلول مبدعة وخلاقة؛ فالإنسان عند مواجهه الصعوبات إما ان يكون سلبياً وبالتالي يستلم ويخسر ويتعرض للضغوط والفشل، وإما أن يكون ايجابياً ويتحدى هذه الضغوط والصعوبات وبالتالي تكون نتيجة تحدياته الإبداع والتفوق والنجاح المميز في العمل والحياة.

يلاحظ أن العلاقة وطيدة بين نمط تفكير الإنسان ونظرتة للحياة وما يحدث له فيها. لذلك يوجد أفراد ناجحين وآخرين فشلوا في حياتهم نتيجة نظرتهم السلبية لما يحدث لهم في حياتهم، حيث أن أنماط التفكير السلبى أو اللامنطقي تؤدّي غالباً إلى معاناة شديدة من الضغوط، فمواجهة الأحداث بنظرة إيجابية وينمط تفكير إيجابي من البديهي أن يجنب الأفراد تلك المعاناة.

كما أن العلاقة بين العقل والجسم والنفس تعمل بشكل دائم ومستمر (سلباً أو إيجاباً)، وهذا ما تسببه الأفكار حيث أن الأفكار السلبية والتعامل مع المواقف المختلفة بسلبية يمكن أن يسبب الأمراض النفسية والجسدية ويزيد من حدة الضغوط التي تثقل كاهل الموظف؛ لذا وجب عليه التفكير والتصرف حتى ينعم بالهدوء ويستطيع مواجهة صعوبات الحياة وضغوط العمل والحياة بحيوية وطاقة ليصل إلى ما يصبو إليه ويحيا حياةً ناجحة مميزة .

فوائد التفكير الايجابي في العمل:

يفيد التفكير الايجابي الأفراد حيث ينعكس ذلك على أدائه في عمله ويمكن اجمال أهم فوائده بالنقاط التالية:

- 1) فهو الباعث على استنباط الأفضل لدى الموظفين، أي سر الأداء العالي.
- 2) وهو أهم وأحد العوامل لتقديم الخدمات المتميزة
- 3) ويحفز على الابداع والابتكار
- 4) ويعزز بيئة العمل بالانفتاح والصدق والثقة
- 5) ويدعم روابط العلاقات الشخصية الداخلية التي تعتبر الأساس في إتمام الأعمال
- 6) ويوفر الكثير من الأموال (فنترلا، 2003).

وذكر الرقيب (2008) من فوائد أخرى لاستخدام التفكير الإيجابي ومنها ما يلي:

- 1- يعتبر التفكير الإيجابي السر للأداء المتميز سواء في الدراسة أو بيئة العمل.
- 2- التفكير الإيجابي يتيح لك الاختيار الناجح للأهداف.

3- تأكد أن التغيير الإيجابي البناء الذي تجرّبه داخل نفسك سوف يكون له الأثر النافع في شخصيتك وفي كافة نشاطاتك.

4- التفكير الإيجابي يجعل الحياة ممتعة ومليئة بالسعادة مع وجود القلق ولكن بشكل أقل.

5- إن العقل يمتلك فكرة واحدة في أي وقت، فإذا أدخلنا في عقولنا فكرة إيجابية أخرجت الفكرة السلبية التي تقابلها. إن العقل لا يقبل الفراغ فإذا لم نملأه بالأفكار الإيجابية فسوف تملأه الأفكار السلبية.

6- إن هذه الإيجابيات في عقولنا ومشاعرنا تصنع في حياتنا: الإيجابية، والتفاؤل والطاقة، والقدرة على الدفاع عن النفس.

7- عندما نفكر بطريقة ايجابية تتجذب إلينا المواقف الإيجابية، والعكس يحدث عندما نفكر بطريقة سلبية فإننا نجذب إلينا الموقف السلبية.

8- إن الشخص الذي يفكر إيجابياً ويعتمد على نفسه، وينظر نظرة متفائلة يستطيع أن يستهوي ما حوله فعلاً، ويطلق القدرات التي تحقق الهدف.

يعد التفكير الإيجابي ذو تأثير ساحر على نفس وعقل الانسان؛ فالشخص الايجابي يأخذ كل ما يواجهه من مواقف مهما بلغت صعوبتها بشكل يبعث على التفاؤل؛ وبالتالي يبقى هادئاً وينعكس على صحته، لأن التفكير الايجابي يقلل من حدة الضغوط وتأثيرها الضار على الإنسان. ولا يصل إلى مرحلة متقدمة توصله في حال استمرت بشدة إلى الاحتراق الوظيفي، كما أنه يرتقي بمهارات الفرد ويمكنه من إدارة الضغوط بايجابية.

إن الأفراد عموماً وهم في حالة نفسية جيدة يكون لديهم ميل إلى التفكير الإيجابي والمتفائل عند القيام ببعض الخطط واتخاذ القرارات؛ لأن الذاكرة التي تحددها الحالة المزاجية تجعل الأفراد في حالة نفسية

جيدة وتجعلهم يتذكرون الأحداث التي لها أثر طيب وإيجابي. حينذاك تقييم الموضوعات يأخذ اتجاهاً إيجابياً وعلى العكس فإن حالة الأفراد النفسية السيئة تجعلهم يتخذون اتجاهاً سلبياً، ويتخذون القرارات غير الجيدة. ونجد أيضاً أن الأفراد المتمتعين بالأمل والتفاؤل يضعون أمام أعينهم أهدافاً أكبر أكثر من غيرهم لأنهم يفكرون بوسائل تزيد وترفع من مستواهم وأصحاب الآمال العريضة يشتركون في بعض الصفات مثل القدرة على تحفيز أنفسهم، الشعور بالقدرة على تخطي الصعاب إذا ما فكرنا بطريقة إيجابية وذلك لتحقيق الأهداف. (دانيل جولمان، 2000)

يستتج مما ذكر أن الفرد يجب أن يسعى دوماً إلى التحلي بالتفاؤل والتفكير الإيجابي حيث أنه يعيش في عصر سريع التغير ومليء بالتطورات السريعة والتعقيدات العديدة سواء في مكان عمله أو في الحياة بشكل عام. وحتى تكون بيئة العمل إيجابية وجب على القائمين على إدارة مؤسسات الأعمال لخلق بيئة إيجابية للموظفين؛ فالمدير الإيجابي والمتفائل يؤثر على القسم بأكمله وسلوكه ينعكس على فريقه بأكمله حيث يستطيع أن يقود الموظفين نحو النجاح من خلال تحفيزهم وطمأننتهم وتشجيعهم لتحقيق المزيد.

إذاً فإن الإيجابيين يتعاملون مع المشاكل والتحديات بشكل أفضل من الأفراد المتشائمين مما يعزز فرصهم في النجاح كما أن سلوكهم يساعدهم على مواجهة المواقف المربكة بثقة مما يساعدهم على تخطيها بشكل أفضل ويقلل من معاناتهم من ضغوط العمل.

التفكير الايجابي وعلاقته بضغط العمل

ينبغي أن يتكيف الأفراد مع ضغوط العمل من خلال مواجهتها بإيجابية وتحويل التحديات والصعوبات إلى فرص حتى يحافظ الموظف على مناخ تسوده الراحة النفسية والجسدية في عمله حتى لا يتحول إلى مجرد آلة في عمله وليحافظ على سلامة روحه وجوهه الانساني.

أن تكون إيجابياً يعني أن تقلق بشكل أقل، وتستمتع أكثر، وأن تنتظر للجانب المضيء بدلاً من أن تملأ رأسك بالأفكار السوداء، وتختار أن تكون سعيداً بدلاً من الحزن. واجبك الأول أن يكون شعورك الداخلي طيباً، وإذا رأيت أن هذه الملحوظة أنانية، فانظر لها من زاوية أخرى، إن لم تكن أنت نفسك سعيداً، فلن تسعد غيرك، ولن تسعد الآخرين ولن تتجح فيما تعمله. (بيفرا، 2011)

التفكير الايجابي هو ضغط للنفقات المالية وتستحق مزاياه الاهتمام الزائد، فحسب إحصائيات مكتب العمل الأمريكي، تخسر الشركات ما يقارب 3 مليارات سنويا بسبب السلبية، وهذا يكون على شكل الهدر الناتج عن التذمر والثيرة واللغط وتفويض جهود الآخرين. (فنتزلا، 2003)

لذا يجب على الفرد التخلص من التفكير السلبي والأفكار السيئة التي تحبطه وتقلل من إرادته، ويبدأ بتنمية نفسه وتطويرها لكي يعيش بشكل أفضل.

ضغوط العمل

يعتبر مصطلح الضغوط شائع الاستخدام في الحياة اليومية نتيجة لتعدد الحياة المعاصرة والتغير السريع في جميع الجوانب وازدياد متطلبات الحياة مما جعل الفرد يواجه الكثير من التحديات الناتجة عن الضغوط والتي تستنفذ طاقته وقدرته على التكيف وتعرضه للأمراض الجسدية والنفسية.

وتعد الضغوط ومصادرها وآثارها في المؤسسات والمنظمات من أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين نتيجة لما تسببه هذه الضغوط من نتائج سلبية على الموظفين تتمثل بأعراض نفسية وجسدية وسلوكية وبالتالي تدني الأداء وانخفاض الانتاجية، وارتفاع معدلات حوادث العمل وازدياد خسائر العمل؛ لذا يجب على الفرد أن يتعلم كيف يواجهها ويقلل من إمكانية حدوثها، حيث تختلف استجابة الأفراد للضغوط من فرد لآخر.

تعريفات الضغوط : تعددت التعريفات التي قدمت لهذا المفهوم:

اهتم عدد من العلماء والباحثين في دراسة ضغوط العمل، وكانت جهودهم عبارة عن محاولات منظمة ومرتجة هدفها التعرف على أهم المسببات، والمصادر، والآثار؛ لأنها تعتبر من أبرز المعوقات التي قد تظهر في مجال العمل. وفيما يلي يمكن استعراض لبعض التعريفات لمفهوم الضغوط:

- يعرفها سيلبي (Sely) بأنها مجموعة أعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط.
- عرفها ميكانيك (Mikanic) بأنها تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري بحكم الخبرة، والتي تتجم عن إدراكه للتهديدات التي تواجهه.
- هنكل عرفها بأنها عبارة عن التوترات أو الأحمال الثقيلة التي تلقى على كاهل الفرد.

- لورنس (lowrence) يعرفها بأنها حالة من الانفعالات النفسية السلبية مثل الغضب أو القلق أو الإحباط أو قلة التحمل أو الانزعاج أو تثبيط العزم يعاني منها الفرد نتيجة للأحداث التي تهدد أو تتحدى الفرد بجميع فعاليات الحياة .

- بنجامين (Benjamin) يعرف الضغوط بأنها حالات العواطف الممتدة سواء كانت سارة أو حزينة فهي تسبب الضغوط عندما تستمر لوقت طويل جداً، وتظهر هذه الضغوط في صورة المشكلات الفسيولوجية والنفسية.

مصادر الضغوط في العمل :

تتعدد مصادر الضغوط تبعاً للخصائص الشخصية للأفراد وطبيعة الأنشطة التي يمارسونها وظروف البيئة المحيطة بهم. ويوجد العديد من المصادر التي تسبب الضغوط للأفراد منها ما يتعلق ببيئة العمل نفسها ومنها ما يتعلق بما يحيط بها من البيئة الخارجية (المجتمع)، حيث تعتبر بيئة العمل جزءاً لا يتجزأ من هذا المجتمع الذي توجد فيه حيث تأثر فيه وتتأثر به، كما يوجد مصادر تتعلق بالفرد نفسه. وتتمثل أهم مصادر الضغوط حسب بعض الباحثين في:

➤ مصادر الضغوط التي تسببها البيئة المحيطة (المجتمع):

- المتغيرات الاقتصادية: من أمثلتها عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية مما يعرضه لتدني مستوى المعيشة، وهذا كله يسبب ضغطاً.
- المتغيرات السياسية: يمكن أن تشكل ضغطاً على الأفراد نتيجة للتخبط السياسي وعدم وضوح الرؤيا في توقعات سياسة جديدة، وأحياناً تصبح التغيرات السياسية درامية حيث أن مستوى عدم التأكد يمكن أن يخلق كمية كبيرة من الضغوط للأفراد.

• **المتغيرات الاجتماعية:** يمكن أن تسبب المتغيرات الاجتماعية ضغوطاً ناتجة عن التغيرات في القيم والمواقف والعادات والتقاليد.

• **المتغيرات التكنولوجية:** إن المتغيرات التكنولوجية ليست فقط جزءاً من الحياة التنظيمية ولكنها جزء هام من الحياة اليومية. ولقد أدى التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يعتمد أساساً على العقل البشري والالكترونيات والكمبيوتر وتدفق المعلومات وتنظيمها واختزانها واسترجاعها بسرعة متناهية إلى ما يسمى بعصر الإدارة فائقة السرعة، كل هذا يسبب ضغوطاً على العاملين.

(Rollinson et al, 1998)

نلاحظ مما سبق أن بيئة العمل تتعرض لعدة مصادر تسبب ضغوطاً عديدة تنعكس على الأفراد العاملين فيها؛ لذلك يجب التعرف على هذه المصادر وتحديدتها والعمل على تلافيتها حتى لا يتم السيطرة على الضغوط.

- مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل الداخلية:

تواجه مؤسسات الأعمال على اختلاف أنواعها ضغوطاً مختلفة وتختلف هذه الضغوط من مؤسسة إلى أخرى. ومن أهم هذه المصادر: عدم المرونة، وغياب الاتصال الفعال بين الافراد، وقلة الحوافز المادية والمعنوية وغيرها.

وقد ذكر (الهنداوي، 1994) أنه من مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالوظيفة نفسها في بيئة العمل: عدم إتاحتها للفرد فرص التطور والنمو سواء من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات أو حل المشكلات أو الحصول على ترقية أو غير ذلك.

الضغوط المتعلقة بالفرد:

ترتبط مصادر الضغوط في العمل بشكل مباشر بالأفراد العاملين، حيث تأثر فيهم وتظهر عليهم على شكل ردود أفعال ويوجد العديد من العوامل التي تسهم في حدوث ضغوط العمل لدى الموظف.

تلعب الخصائص الشخصية للفرد دوراً هاماً في تحديد مستوى معاناته من الضغوط وردود الأفعال نحو مسببات ومصادر هذه الضغوط، ولا شك أن تأثر الفرد بضغوط العمل يختلف من فرد لآخر تبعاً لخصائص الفرد ورغباته ومستوى طموحه ونمط شخصيته. (عبد الباقي، 2001)

تتعدد مصادر ضغوط العمل الشخصية المتعلقة بالفرد والتي تختلف من شخص لآخر تبعاً للعديد من العوامل التي تحدد شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش وتربى فيها، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وتأثر في بناء وتكوين شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه، كل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقلها معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث ضغوط عمل لديه، وتؤثر كذلك على أدائه للعمل سلباً أو إيجاباً.

أنواع الضغوط في العمل:

ضغوط العمل كثيرة ومتعددة ولكل نوع خصائص ومواصفات حيث يواجه الفرد في عمله العديد منها، والتي تؤثر عليه بشكل مباشر. الضغوط ليست ذات تأثير سلبي دائماً، فهناك ضغوط ايجابية تخلق لدى الفرد التحدي وإيجاد طرق جديدة ومبتكرة في حل المشكلات.

ويشير روبين (Robbins) إلى أن الضغوط ليست بالضرورة سيئة في حد ذاتها. فعلى الرغم من مناقشتها في سياق سلبي، إلا أن لها قيمة إيجابية. وترتبط الضغوط بالقيود والمطالب، فالأولى تمنعك مما ترغب فيه، والثانية تشير إلى فقد شيء مرغوب. (Robbins,2001)

1. أنواع الضغوط من حيث التأثير:

يجب أن لا ينظر للضغوط فقط على أنها سلبية دائماً، فقد تكون أحياناً مصدراً للطاقة والحيوية والتحدي حيث تقسم الضغوط من حيث التأثير إلى نوعين:

أ - ضغوط بناءة: تعطي الإنسان الطاقة اللازمة التي تمكنه من تطوير أدائه ونظام عمله وتدفعه إلى الخلق والإبداع والابتكار، وتقدم حلولاً للمشكلات التي تواجهه بطريقة مبتكرة تجعله على درجة عالية من اليقظة والإدراك لما يدور حوله مما يمكنه من اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب وبصورة أكثر واقعية وموضوعية. ولكي يتحقق ما سبق يجب أن تكون الضغوط على درجة مناسبة تمكن الفرد من السيطرة والتغلب عليها.

ب - ضغوط هدامة: تؤدي إلى سوء علاقات الفرد مع المحيطين بحيث يصبح أكثر توتراً ويكون أداؤه العقلي عند أدنى مستوى والحالة الذهنية للشخص ليست على ما يرام ويصاحبها ظهور أعراض جسدية ونفسية (عطية، 2006).

وكما يلاحظ، فإن الضغوط ليست دائما نتيجتها سلبية؛ هناك ضغوط إيجابية مفيدة تحفز الفرد على التجدد والابداع والمرونة لمواجهة التحديات في هذا العصر الذي تتسارع فيه الأحداث وتتواكب بوتيرة تتطلب من الفرد اليقظة والانتباه والتكيف والتجديد المستمر.

2. أنواع الضغوط وفق معيار المدة الزمنية:

تختلف الضغوط التي تؤثر على الفرد من ناحية المدة الزمنية، فقد تكون مدة تعرضه للضغط قصيرة، وقد تكون متوسطة، وقد تمتد لفترات طويلة حسب طبيعة الضغط الذي يتعرض له الفرد في مكان عمله.

وقد قسم (التويم، 2005) تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية كالتالي:

- **الضغوط البسيطة:** ومدتها من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أحداث قليلة الأهمية أو مضايقات صادرة عن أشخاص غير مهمين.
- **الضغوط المتوسطة:** ومدتها ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كمدة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.
- **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات، وتتجم عن أحداث كالنقل من مكان العمل، أو الإيقاف عن العمل.

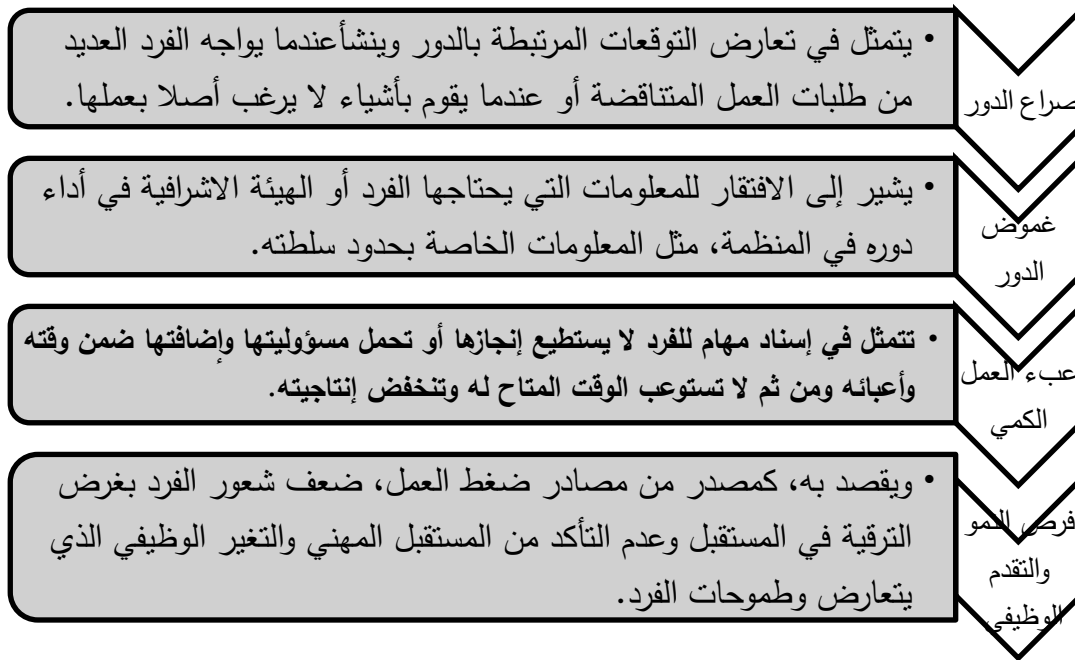
يتعرض الفرد في مهنته للعديد من الصعوبات مثل: عدم الانسجام مع الزملاء، عدم الرضا عن المركز الوظيفي والمرتب، وعبء الدور الذي يقوم به، وانعدام روح الفريق. كل ذلك سوف يعرضه مع

الوقت إلى ضغوط نفسية وجسدية عديدة تختلف باختلاف فترة الضغوط وتزداد حدها إذا تحولت إلى ضغوط مضاعفة مستمرة تسبب له أمراضاً مزمنة وتجعله يواجه الاحتراق الوظيفي في عمله.

أبعاد ضغوط العمل:

تتعدد أبعاد الضغوط في بيئة الأعمال وذلك نتيجة لاختلاف ما تتطلبه منظمات الأعمال، وتختلف حسب مجال العمل الذي تقوم به سواء كان خدماتي، تعليمي، أكاديمي، إنتاجي.

وفي هذا المجال حدد (حنفي، 2002) وآخرون عدة أبعاد في بيئة العمل كالآتي:



شكل رقم (2.2): أبعاد ضغوط العمل

يتبين مما سبق أن الأبعاد التي تحدد ضغوط العمل تختلف حسب ما يقوم به العاملين فيها مثل عدم ملائمة متطلباتها مع توقعات العاملين أو قلة المعلومات التي لديهم عن بيئة العمل، كما أن الزمن المطلوب لإنجاز الأعمال قد يكون غير متناسب مع طبيعة العمل، فضلا عن أن الروتين قد يزيد هذه الضغوط فتصبح عائقا أمام الفرد لإنجاز الأعمال المنوطة به في عمله.

مراحل تطور ضغوط العمل:

يمر الفرد الذي يتعرض للضغوط بمراحل حددها سيلبي بثلاث مراحل وهي:

1. المرحلة الأولى وتسمى الاستجابة للإنذار **Alarm Response**:

في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدافعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له، فتحدث نتيجة لهذا التعرض الذي لم يكن مهيبا له، مجموعة من التغيرات العضوية والكيميائية، فترتفع نسبة السكر في الدم، ويتسارع النبض، ويرتفع الضغط الشرياني، فيكون الجسم في حالة استنفار وتأهب كاملين من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد.

في هذه المرحلة يقوم الجهاز العصبي الودي والبنكرياس والغدد الأدرينالية بتعبئة أجهزة الدفاع في الجسم، إذ يزداد إنتاج الطاقة إلى أقصاها لمواجهة الحالة الطارئة ومقاومة الضغوط، وهذه الأعراض تكون مؤقتة، ويعود الجسم إلى شبه حالته الأولى بعد اختفاء المثير، بينما إذا استمر الضغط والتوتر انتقل الجسم إلى المرحلة الثانية.

2. وتسمى مرحلة المقاومة :Resistance Stage:

تشمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضاغطة التي يكون الكائن الحي خلالها قد اكتسب القدرة على التكيف معها.

وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية أو النفسجسمية. ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف فيما يؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيدا من الخلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية. وهنا تظهر مجموعة مختلفة من الأعراض الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية دون أن يتوفر لها سبب عضوي عند الفحص (يشكو المريض، ولا يستطيع الطبيب التفسير).

3. المرحلة الثالثة : مرحلة الإعياء أو الإنهاء (استنفاد الطاقة) Stage Exhaustion:

تحدث مع استمرار تعرض الفرد للضغوط لمدة طويلة مما يوصله إلى نقطة يعجز فيها عن الاستمرار في المقاومة، ويدخل في مرحلة الإنهاك أو الإعياء ويصبح عاجزا عن التكيف بشكل كامل، وفي هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد وتنقص مقاومة الجسم، وتصاب الكثير من أجهزة الجسم بالخلل، فيصاب الشخص بالأمراض المزمنة، ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة.

يمكن القول إن الأمر يتوقف على عدد من الاستجابات التكيفية التي تساعد الفرد على حماية نفسه كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة. فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها، وحالات الجوع والعطش، والنشاط العضلي الزائد، والإصابة الميكروبية، والتوتر الانفعالي كلها تؤدي إلى تغيرات في

الكائن الحي نتيجة ما نسميه بحالة الضغط النفسي أو الشدة النفسية. ومن هنا نجد أن الجسم يتفاعل مع الضغوط في كل الأحوال، لكن عدم وعينا بذلك يجعل التفاعل لا إرادياً، بينما وعينا به يحوله الى تفاعل إرادي ومنضبط. (عبدالرحمن، 2012)

النظريات المفسرة للضغوط:

يوجد العديد من النظريات التي تناولت موضوع الضغوط وفسرته تبعاً لعدة عوامل. وسوف يتم التطرق إلى ثلاث نظريات فسرت الضغوط في بيئة العمل وهي كما يلي:

1) نظرية الضغوط: هنري موراي (Murray 1938):

يعرف موراي Murray الضغط في أبسط معانيه أنه صفة أو خاصية لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين. وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجته.

ويميز موراي بين نوعين من الضغوط بحيث يشير إلى ضغوط بيتا Beta press باعتبارها تمثل دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد ويفسرها، وكذلك يشير إلى ضغوط ألفا Alpha press باعتبارها تمثل خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع. (عثمان، 2001)

2) نظرية الضغط النفسي

وضعها العالم هانز سيلبي سنة 1956 من خلال تجاربه المتنوعة على الإنسان والحيوان. وقد بين أن التعرض المستمر للضغط النفسي يحدث اضطراباً في الجهاز الهرموني من خلال الاستثارة الزائدة للجهاز العصبي المستقل، وأن هذه الاضطرابات الهرمونية هي المسؤولة عن الأمراض أو

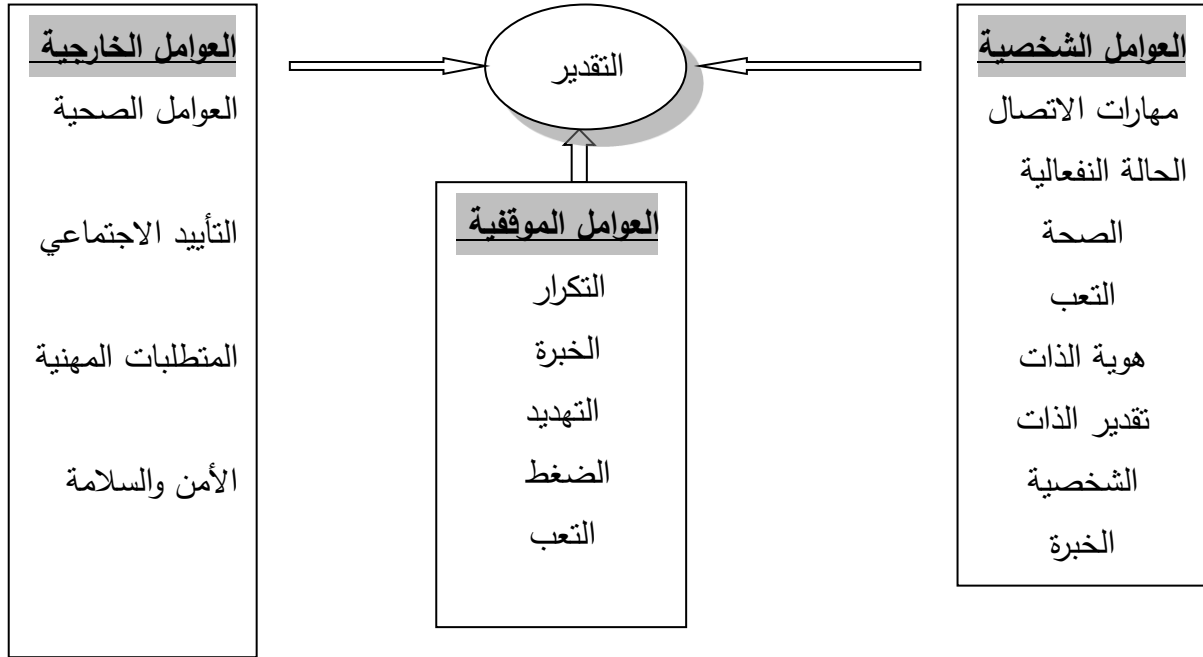
الاضطرابات النفسجسمية، الناتجة عن التعرض للتوتر والضغط النفسي الشديدين. وقد أطلق (سيلبي) على الأعراض العضوية التي تظهر أثناء ذلك اسم: زملة. التكيف العام (عبدالرحمن، 2012)

3) نظرية التقدير المعرفي

قدم هذه النظرية لورس عام 1970. إذ نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي، والتقدير المعرفي وهو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، لكنه ربطه بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل موضحة بالشكل أدناه.

تعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد. ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى: تختص بتحديد ومعرفة الأحداث وهي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط .
- المرحلة الثانية: وهي المرحلة التي تتحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في هذا الشكل:



شكل رقم (2.3) : نظرية التقدير المعرفي للضغوط. (عثمان، 2001)

يتبين من خلال النظريات السابقة أن الاستجابات للضغوط تختلف من فرد لآخر، فتجد حدثاً يؤثر في فرد ولا يؤثر بفرد آخر. ويحكم ذلك مجموعة عوامل منها: خصائص الفرد النفسية، والفكرية، والجسدية، وثقافته، وسنه، وخبرته والدعم الذي سوف يحصل عليه من عمله سواء مادياً أو معنوياً. فقد فسر العالم موراي الضغوط من خلال إدراك الفرد لها وتعامله معها بالإضافة إلى ماهيتها في الواقع في حين لم يهتم سيلبي بالتركيز على العلاقة المتبادلة بين الفرد وبيئته كأحد مصادر الضغط، حيث إن اهتمامه كان منصباً على المظاهر الفسيولوجية، في حين ركزت **نظرية التقدير المعرفي** في تفسيرها للضغوط على التناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد.

مؤشرات الضغوط التي يتعرض لها الموظفون:

يتعرض الأفراد في العمل إلى العديد من الضغوط وتظهر على شكل أعراض جسدية ونفسية وسلوكية مختلفة، ويمكن إجمال الأعراض التي تشير لتعرض الموظف في العمل للضغوط المهنية المختلفة بالجدول الآتي:

جدول رقم (2.2) مؤشرات الضغوط (اردن، 2008)

الأعراض الجسدية	الأعراض النفسية	الأعراض السلوكية
- الصداع	- التشاؤم	- الاحساس بعدم الراحة
- الآم الظهر	- النسيان	- الهياج
- فقد الشهية	- الملل - السأم	- التساط
- الشره في الأكل	- التردد	- الميل للوقوع في الحوادث
- شد في الكتف	- نفاذ الصبر	- الانحراف عن المجتمع
- اسهال	- جمود الفكر	- العدوانية
- الأرق	- الاكتئاب	- الدفاعية
- الإرهاق	- التوتر	- الريبة
- نزلات البرد المتعاقبة	- غياب المنطقية	- عدم الاهتمام بالنظافة
- عسر الهضم	- البلادة وجمود الحس	- الافتقار على روح الدعابة
- الاضطرابات المعوية	- الشعور بالوحدة	- سهولة الاستنارة
- قصر النفس	- فقدان الأمل	- سوء الاداء في العمل
	- الرغبة في الهروب	- تكرار التغيب عن العمل دون إذن أو سبب

وقد ذكر (أبو معيلق، 2007) أعراضاً جسدية أخرى تتمثل في توتر العضلات في الرقبة والظهر والارتجاف والصراع التوتري وبرودة الأطراف والأرق وحموضة المعدة وتسارع في ضربات القلب وعسر التنفس والألم الصدري.

أما العلامات النفسية فقد ذكر منها: الغضب والضيق وفقدان الاهتمام والتعب والجمود والتشتت الذهني والسلبية وعدم القدرة على اتخاذ القرار.

يتضح أن ضغوط العمل لها مظاهر سلبية كثيرة كما ذكر سابقاً وتنعكس على الأفراد وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها، مع التأكيد على أن ضغوط العمل ليست جميع نتائجها سيئة بالضرورة؛ فبعض ضغوط العمل تعد مصدراً دافعاً لتحسين الأداء إذا ما أُديرت بوعي من قبل الفرد ذاته، وتفهم من قبل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها.

أثار ضغوط العمل:

تتسبب ضغوط العمل المستمرة في مؤسسات الأعمال الى العديد من المشاكل نتيجة الآثار الناجمة عن هذه الضغوط التي تتعرض لها. وتعد هذه الآثار السبب الرئيسي في الاهتمام بضغوط العمل من قبل المنظمات، لاسيما إذا كانت ذات أوجه سلبية تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسات، وتكلف خسائر مالية طائلة تحسب على المؤسسات من ضياع ساعات العمل وأيامه، إضافة إلى الجهد الذي ينفق في معالجة الأمراض الناجمة عنه.

وقد قام معهد البحوث الاجتماعية التابع لجامعة ميتشغان الأمريكية بتصنيف نوعين من التكاليف كما في الجدول التالي:

جدول رقم (2.3) التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل

التكاليف غير المباشرة	التكاليف المباشرة
- نقص الحيوية والنشاط	- الغياب والتأخر عن العمل
- نقص الاتصالات	- الإضراب والتوقف عن العمل
- عدم الدقة في صنع القرارات	- ترك العمل
- تكاليف الفرصة	- المكافآت التعويضية
- جودة علاقات العمل	- الغياب والتأخر عن العمل
	- الإضراب والتوقف عن العمل

(مريزق، 2009)

تؤثر الضغوط سلباً على الإنتاج في العمل والإبداع في الحياة، لأنها تفقد الفرد التوازن في التعامل مع أمور حياته، وكذلك تشتت عنده الطاقات والإمكانات، فضلاً عن عدم القدرة على الوصول إلى تحقيق الغايات وبلوغ الأهداف.

طرق التقليل من الضغوط المهنية في بيئة العمل:

يشكل العمل مصدراً للضغط رغم أنه يلبي الحاجات البشرية، وتتنوع وتختلف مصادر الضغوط المهنية فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لدى الفرد تجعل مثل هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر.

تعرف الضغوط المهنية بأنها العوامل والظروف التي يعمل في ظلها الشخص سواء ما كان متعلق بطبيعة المهنة أو الوظيفة التي يقوم بأدائها وخصائص ومتطلبات العمل التي يقوم بها ونوعية العلاقات الانسانية التي تسود في جو العمل سواء كانت مع الزملاء أو الرؤساء والمديرين، وإشباع العمل للحاجات الأساسية للفرد والمتمثلة في أجور وحوافز وفرص وترقي والشعور بالأمن الوظيفي والظروف الفيزيائية المحيطة. وكلما كانت هذه العوامل مناسبة كلما شعر الفرد بالرضا الوظيفي وقلة الضغوط. (عطية، 2006)

يوجد العديد من الطرق التي تساعد الموظف على مواجهة الضغوط بإيجابية حتى لا يجد نفسه في نهاية المطاف يعاني من آثار الضغوط المختلفة وحتى لا تكون الضغوط عقبة تعيق الفرد عن القيام بعمله على أكمل وجه.

ولكي يصل الفرد إلى قمة وذروة الأداء يجب أن يكتسب المهارات الآتية:

1. الاسترخاء

2. تنظيم الضغوط والتوتر.

3. التحكم في التفكير الايجابي

4. تنظيم التنفس

5. التمرين الذهني

6. التركيز

7. التحكم الذاتي (عثمان، 2001)

مما لا شك فيه أن ضغط العمل قد يساعد أحياناً في الوصول إلى مستويات أداء أفضل، إلا أنه قد يكون للضغوط الشديدة والمستمرة تداعيات جسدية ونفسية خطيرة. ونظراً لأنه من الصعب تجنب الضغوط بشكل كلي - وبخاصة في بيئة الأعمال - لذلك فمن الأفضل تعلم كيفية التعامل معها بشكل أكثر كفاءة وذلك عن طريق تبني نظرة ايجابية؛ فالأشخاص الناجحون دائماً يحصلون على فرص النجاح في العواقب التي يتعرضون إليها، كما أنهم يبحثون عن الدروس المستفادة من الأزمات التي تواجههم، و يعطون الأولوية للاهتمام بصحتهم واتخاذ قسط كاف من النوم وممارسة الرياضة وغيرها وذلك لأهمية الكفاءة البدنية في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل.

لهذا أصبح الاهتمام بالتمارين الرياضية ضرورة ملحة، لدورها في رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد وكذلك الاهتمام بنظام غذائي جيد.

ومن التقنيات الهامة في التعامل مع الضغوط ممارسة فن الاسترخاء للتخلص من الضغوط والتوتر، لتلافي إصابة الجسد بالأمراض.

كما أن هناك طرقاً عديدة تساعد في التخلص من الضغوط مثل التأمل والذي يساعد على تحقيق حالة من الهدوء والراحة العقلية، وتستند كثير من هذه الطرق على بعض تمارينات (اليوجا)، التي تسهم بدورها في صفاء الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل والتعامل معه بهدوء وإيجابية. كما أن للتفكير الإيجابي الدور الكبير في التعامل مع الضغوط بشكل جيد وكذلك تنظيم الذات ورفع مستوى الوعي، بالإضافة إلى تقدير الذات.

2.1.3 الاحتراق الوظيفي Burned out

يعتبر التقدم العلمي والتكنولوجي في العصر الحالي أمراً إيجابياً يساعد الموظف على تحقيق طموحاته والنجاح في حياته العملية، لكن المبالغة في الاهتمام بالعمل والانخراط الكامل به وبمشاكله يجعله يعاني من الرتابة والروتين وعدم التطوير؛ بالتالي يتعرض الموظف للضغوط. ويعتبر الضغط من أبرز أمراض العصر لدرجة أنه أصبح يسمى عصر الضغوط. وتعتبر الضغوط ظاهرة جديرة بالاهتمام والبحث وذلك لما تسببه للفرد من أمراض مزمنة نفسية وجسدية وسلوكية؛ وبالتالي تؤثر على مختلف جوانب حياته ومستوى أداءه واستقراره. ونتيجة لهذه الضغوط المتزايدة تسبب له مرض العصر الشائع المعروف بالاحتراق الوظيفي.

ويحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة للتعرض المستمر لضغوط شديدة أي أنه يحدث نتيجة لسوء التعامل مع الضغوط ويتمثل بأعراض سلبية مختلفة منها التعب المستمر والارهاق والشعور بالعجز والسلبية في التفكير والتعامل مع الآخرين وعدم الانجاز.

ويعتبر المحلل النفسي الأمريكي هربرت فردينبرجر Herbert Freudenberger أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي عام 1974، بينما تعتبر أعمال كريستينا ماسلاك Christina Maslach، استاذة علم النفس في جامعة بيركلي الأمريكية، الرائدة في تطوير مفهوم الاحتراق الوظيفي، وتعتبر أول من قدم تعريفاً له وأول من وضع أداة لقياسه، ثم ظهر العديد من الباحثين الذين واصلوا دراسته فيما بعد.

تعريفات الاحتراق الوظيفي:

وردت تعريف كثيرة لمصطلح الاحتراق الوظيفي في الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة ولكن بالرغم من الاختلاف بين هذه التعريفات، إلا أن هناك نقاطاً تجمع عليها معظم الباحثين: وهي أن الاحتراق النفسي عبارة عن مشاعر سلبية واستجابات سلبية وغير ملائمة. ومن أهم هذه التعريفات ما يلي:

- عرفته كرسيتينا ماسلاك Christina Maslach 1982 الباحثة في مجال الاحتراق النفسي: أنه "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور مفهوم ذات سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس.
- كما عرفه هربرت فرويدنبرجر Herbert Freudenberge 1974: بأنه افراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته كما قدم تعريفاً آخر اعتمد فيه على زملة أعراض الاحتراق والتي تتضمن: الإنهاك والمشاعر السالبة نحو العميل (متلقي الخدمة)، والاتجاهات السلبية نحو الوظيفة والزملاء. (Freudenberger, 1975)

ويشير الاحتراق النفسي الى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها على سبيل المثال التعب، الإرهاق والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين وفقدان الاهتمام بالعمل والسخرية من الآخرين والكآبة والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات. (عسكر، 2003)

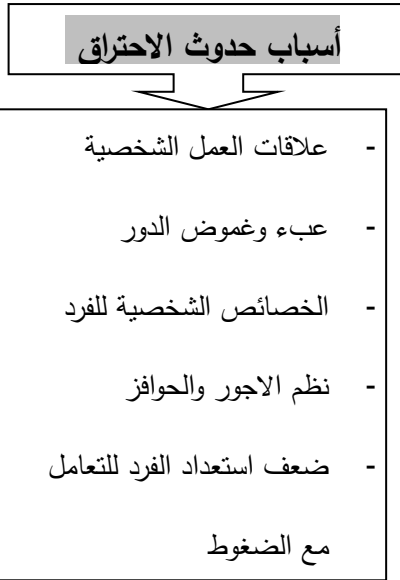
اتفقت التعاريف السابقة بأن الاحتراق الوظيفي ظاهرة ذات تأثير سيئ جداً على الفرد فهو يستنزف طاقاته وقدرته وينعكس عليه نفسياً وجسدياً مما يفقد الرغبة بالعمل ومواصلة الحياة بشكل فعال.

أسباب حدوث الاحتراق الوظيفي:

تتشابه أسباب حدوث الاحتراق الوظيفي مع أسباب الضغوط المهنية، وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها كل منهما علماً بأن شعور الفرد بالضغوط في مجال العمل لا يعنى بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي، لكن إصابة الفرد بالاحتراق الوظيفي هو حتماً نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل وتتنوع مسببات حدوث الاحتراق الوظيفي في منظمات الاعمال بشكل متزايدة نظراً لتعقيدات وتحديات الحياة المتسارعة، وقد صنف العلماء أسباب حدوث الاحتراق الوظيفي تبعاً لعوامل عديدة منها ما يتعلق بطبيعة الفرد نفسه من حيث: جنسه وعمره ومستواه الاجتماعي ومستواه الأكاديمي ومستواه الفكري.

ومنها ما يتعلق بطبيعة المهنة نفسها من حيث: مجال العمل، عدد سنوات العمل، بيئة العمل، التفاعل داخل العمل بين الزملاء.

ويوضح الزيود 2002 أن من أهم أسباب الاحتراق هو العمل بجهد كبير وذكر أهم مسببات الاحتراق الوظيفي كما في الشكل الآتي:



شكل رقم (2.4) أسباب حدوث الاحتراق الوظيفي

يستنتج مما سبق أن الاحتراق النفسي محصلة لمجموعة من العوامل الضاغطة على الموظف في مكان عمله، ومنها أسباب فردية تتعلق بشخصية الفرد مثل عمره وجنسه واعتقاده. وهناك أيضا عوامل تتعلق ببيئة العمل نفسها ومنها: قلة التعزيز من قبل الإدارة وكثرة الأعباء وسوء الإدارة وتعارض أهداف المؤسسة مع أهداف الموظف وغيرها من العوامل التي قد تزيد من أسباب حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظف.

أعراض الاحتراق الوظيفي

يتعرض الفرد في بيئة العمل إلى الضغوط بشكل مستمر نظراً للتطور السريع الذي شهده العصر الحالي، ونتيجة لذلك، فإنه حتماً سوف يعاني معظم الأوقات من شدة الضغوط؛ وبالتالي يدخل في حالة الاحتراق الوظيفي نتيجة الضغوط المستمرة والمتزايدة وتظهر عليه أعراض جسدية ونفسية وسلوكية مختلفة.

وقد حدد العلماء والباحثين العديد من الأعراض التي تظهر على الفرد الذي يعاني من حالة الاحتراق الوظيفي في عمله. حيث بين عسكر (2003) أهم أعراض الاحتراق الوظيفي كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (2.4) أعراض الاحتراق الوظيفي

أعراض سلوكية	أعراض نفسية	أعراض جسدية
- تدني مستوى الأداء	- القلق المبالغ فيه اتجاه مهام العمل	- اضطرابات الهضم
- إهمال المظهر العام للجسم	- عدم التحكم في الانفعالات	- اضطرابات النوم
- عدم الاهتمام بالحياة الخاصة	- الاحساس المتكرر بالذنب	- ارتفاع ضغط الدم وتسارع ضربات القلب
- تجنب الحديث مع الزملاء الغرباء	- استعمال المفرط للحيل الدفاعية لتجنب الآخرين	- آلام الرأس والظهر
- مقاومة التغيير	- النظرة السلبية إلى الآخرين	- حساسية جلدية

أما حمدي (2008) فقد ذكر أعراضاً أخرى تبدو على الموظف المحترق وظيفياً ومنها:

1. قلة الإحساس بالمسؤولية

2. استنفاد الطاقة النفسية

3. التخلي عن المثاليات زيادة السلبية في الشخص

4. لوم الآخرين في حالة الفشل

5. نقص الفعالية الخاصة في الأداء.

يظهر الاحتراق النفسي من خلال مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية الناتجة عن التعامل السلبي مع الضغوط المتكررة في العمل. ويرتبط الاحتراق الوظيفي ارتباطاً تكاملياً مع الضغوط فهو انعكاس طبيعي لحالة الضغوط التي يعاني منها الموظف مثل تضارب الأدوار والازدواجية في العمل وازدياد حجم الأعمال الموكلة إليه. ويعتبر الاحتراق الوظيفي دائماً سلبياً بعكس الضغوط التي تكون أحياناً ايجابية. وتظهر أعراض الاحتراق الوظيفي بشكل ملحوظ في المهن التي يكون التعامل فيها مع الجمهور والتي يواجه فيها الموظف أفراداً من مستويات مختلفة. وهذا يتطلب منه القدرة على التكيف مع الوضع والتعامل بحنكة حسب الموقف حتى لا يعاني من الاحتراق الوظيفي.

أبعاد الاحتراق الوظيفي

نظراً لتركيبية الاحتراق الوظيفي المتكونة من الأبعاد الجسمية والنفسية، فإن هذه الأعراض تحتاج إلى تشخيص دقيق ليتم التأكد من أن الفرد يعاني من الاحتراق الوظيفي وذلك بسبب التوهم الذي يصيب الأفراد انطلاقاً من الاعتقاد بأن الوظائف التي يقومون بها شاقة وخطيرة.

وقد حددت كريستينا ماسلاش Christina Maslach أبعاد الاحتراق الوظيفي كما يلي:

1. الانهك الانفعالي: شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد نتيجة لأعباء العمل والمسؤوليات الزائدة المطلوبة من الفرد.

2. تبدل المشاعر: شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة والتهمك وعدم الشعور بالقيمة الانسانية للأشخاص الذين يعمل منهم.

3. انخفاض الانجاز الشخصي: ميل الفرد إلى تقييم نفسه بطريقة سلبية لا سيما في مجال العلاقات الاجتماعية ويتضمن تدني الشعور بالسعادة والرضا عن الذات. (فرح، 1999)

نظريات الاحتراف الوظيفي

سوف يتم عرض بعض النظريات التي فسرت الاحتراق الوظيفي بايجاز:

- نظرية التحليل النفسي:

ركزت نظرية التحليل النفسي والتي وضعها عالم النفس النمساوي سيجموند فرويد Sigmund Freud على الناحية البيولوجية في تفسير السلوك، وفق قوانين محددة، حيث فسرت هذه النظرية الاحتراق الوظيفي على أنه يحدث نتيجة ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، مقابل القيام بالعمل، مما يجهد الفرد ويجعله يستنزف طاقته وقدرته على مواصلة عمله مما يؤدي الى حالة عقلية داخلية، وانفعال أو فكرة أو صراع ، ينجم عنها سلوك ظاهر، وعليه فإن مصدر السلوك الظاهري كالتبذير ونقص الشعور والاجهاد التي تمثل الاحتراق النفسي هو العمليات النفسية الداخلية كالانفعالات والقلق والتوتر وليست الأحداث البيئية.

- النظرية السلوكية:

تؤكد النظرية السلوكية على أن السلوك هو نتاج الظروف البيئية الى درجة كبيرة، حيث أن مشاعر الفرد واحاسيسه وادراكاته تتأثر الى حد كبير بالعوامل البيئية. ولما كان الاحتراق النفسي حالة داخلية مثل المشاعر والقلق والاحاسيس وغيرها، فإن النظرية السلوكية تنظر للاحتراق النفسي على اساس أنه نتيجة لعوامل بيئية، وعليه اذا ما ضبطت هذه العوامل تمكن الأفراد من التحكم بالاحتراق النفسي، لذلك ترفض هذه النظرية أن سبب الاحتراق النفسي يعود الى تعامل الموظف مع عملائه فحسب، بل وإلى العوامل البيئية أو الضغوط التي يتعرض اليها. (الرشدان، 1999)

- النظرية المعرفية:

ذكرت النظرية المعرفية ان السلوك الانساني ليس محددًا بموقف مباشر يحدث فيه؛ اذ إن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك. فالإنسان يفكر عادة عندما يكون في موقف معين ، أي انه يفكر بالموقف ، ومن ثم يستجيب وفقا لطبيعة فهمه وادراكه لهذا الموقف. وعليه فان النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئية في سلوكه او في طرق تفكيره ، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الادراك في تفسير السلوك فقط، بل أضافت اليه أثر محددات السلوك وبشكل خاص الدافعية. وعليه فإن الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية، اذا كان ادراكه للموقف سلبيا وكانت دافعيته منخفضة. (Cedoline, 1982)

الوقاية من الاحتراق الوظيفي:

يجب على الأفراد النظر إلى أضرار الضغوط التي يتعرضون لها بجدية واهتمام، ويتعلموا كيفية التكيف معها ومواجهتها بإيجابية حتى لا تؤول بهم في نهاية المطاف إلى الاحتراق الوظيفي حيث أن الوقاية أفضل من العلاج دائماً، ولأن العديد من الأبحاث والدراسات بينت الآثار الخطيرة والخسائر الناجمة عن هذه الظاهرة؛ لذلك لا بد من ايجاد طرق فعالة لتجنب حدوثها أو التقليل منها. وقد اقترح الباحثين والمهتمين بهذه الظاهرة بعض الحلول للوقاية للحد من انتشارها، وسيتم التطرق لبعض هذه الطرق حيث ذكر سونين (Soinn,1996) كما ورد في (البدوي، 2000) عدة طرق للتقليل وتجنب الاحتراق الوظيفي ومنها:

1. التوقف عن إنكار المشكلة، فعلى الشخص أن يعترف بوجود ضغوط جسدية وعقلية وانفعالية.

2. التخلص من التوتر اليومي. يجب على الشخص تحديد الأمور التي تزيد التوتر والضغط والعمل على إزالتها.

3. تعلم قول لا، وذلك عن طريق رفض الطلبات والأعمال الإضافية التي تكون على حساب وقتك وانفعالاتك.

4. تعلم مسابرة النفس، ويعني ذلك التعامل مع الحياة بشكل وسطي ، حيث يعرف الشخص امكاناته وطاقاته، ثم يبدأ بالتوازن فيما يخص العمل والحياة الشخصية.

5. المحافظة على روح الدعابة حيث أن الأفراد المرحين أقل عرضة للاحتراق الوظيفي.

6. التخلص من القلق والخوف ، وذلك بتقليل الوقت المخصص للقلق والاكتئاب والالتفاف إلى الحاجات الحقيقية.

7. العناية بالجسد، ويعني عدم تجاهل وجبات الطعام أو اجهاد الجسد بالحميات القاسية أو تجاهل أخذ قسط كاف من النوم.

يستنتج ما سبق ضرورة الوقاية من مشكلة الاحتراق الوظيفي وذلك نظراً للأضرار الجسيمة التي تلحقها هذه الظاهرة بالأفراد والمؤسسات التي يعملون بها.

تحذر ماسلاش من خطورة الأضرار الناتجة عن الاحتراق الوظيفي مثل: انخفاض الانتاجية في العمل، وازدياد الصراعات الشخصية بين العاملين، الشعور بالقلق والكآبة، فقدان الاحترام للذات، كما أشارت إلى أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة معدي تنتقل مع الأفراد لتؤثر على حياتهم الشخصية خارج بيئة العمل كخلق بعض المشكلات الزوجية والعائلية. (العنبي، 2003)

علاقة الاحتراق الوظيفي بالضغوط المهنية:

يعتبر الضغط والاحتراق الوظيفي مصطلحان مرتبطان ببيئة العمل لتظهر أعراضهما نتيجة لزيادة أعباء العمل والبيروقراطية ونقص التقدير والمكافآت وضعف استعداد الموظف للتعامل مع هذه الضغوط وطبيعة شخصيته وتفكيره.

ويعبر الاحتراق الوظيفي والضغط عن حالة غير طبيعية تتمثل بالتعب الجسدي والنفسي والانهك العاطفي للموظف، لكن يعتبر الاحتراق الوظيفي حالة متقدمة من الضغوط المستمرة طويلة الامد وقد يكون داخلياً أو خارجياً. فالاحتراق حالة مستمرة من الضغوط أما الضغط فيعتبر حالة مؤقتة تزول بزوال المسبب، لذا تعتبر الضغوط الدائمة المسبب الرئيسي للاحتراق الوظيفي فهو لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية طويلة اي أنه آخر مراحل الاحساس بالضغوط وينشأ لأسباب تتعلق بشخصية الفرد من حيث نظرتة لنفسه وطريقة تفكيره ووعيه وتنظيمه لذاته، وأيضا لأسباب تتعلق ببيئة العمل.

يلاحظ مما سبق أن أسوأ ما يمكن أن يواجه الفرد في عمله هو ظاهرة الاحتراق الوظيفي نتيجة عدم قدرته على التكيف مع ضغوط العمل وفقدان السيطرة عليها، مما يجعله يشعر باستنزاف طاقته وانخفاض دافعيته للعمل والانجاز والرغبة في العمل وتظهر عليه أعراض الاحتراق الوظيفي المختلفة، لذا يجب عليه أن يتعلم تقنيات واستراتيجيات الحد من الضغوط والقدرة على مواجهتها بإيجابية من خلال التفكير الإيجابي والتفاوض والاستبشار بالمستقبل وادراك أهمية تقدير الذات من خلال الحديث الإيجابي مع ذاته، بالإضافة إلى رفع مستوى الوعي لديه. كما أن تنظيم الذات وتنظيم الوقت في العمل يجعلانه قادر على التعامل مع الضغوط ولا يدخل في حالة الاحتراق الوظيفي نتيجة للضغوط

المفاجئة والمستمر، كما يجب عليه ممارسة الهوايات التي يفضلها ويخصص وقتاً للاسترخاء، والترفيه حتى يقبل على عمله بدافعية ورغبة حقيقية بالإنجاز والتطوير.

2.2 الدراسات السابقة

يهدف هذا الجزء إلى استعراض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر حيث تم توزيعها على محورين: المحور الأول يتناول الدراسات التي تحدثت عن متغيرات الميتافيزيقا. أما المحور الثاني فيتناول الدراسات التي ركزت على ضغوط العمل والاحترق الوظيفي. وتم تقسيم الدراسات إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية في كل محور. وقد تم ترتيبها حسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

المحور الأول: الدراسات التي تتعلق بمتغيرات الميتافيزيقا:

الدراسات العربية

الدراسات التي تناولت تقدير الذات

1) الأحسن (2015) بعنوان: "الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على

مستوى تقدير الذات لديهم دراسة ميدانية في البلدية وتيبازة"، جامعة مولود معمري - الجزائر،

مجلة العلوم النفسية والتربوية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية في البلدية

وتيبازة، والكشف عن المصادر المسببة لهذه الضغوط، فضلا عن تحديد مستوى تقدير الذات

الموجود لهؤلاء المعلمين، والتعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري مصادر الضغوط

المهنية ومستوى تقدير الذات، حيث استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى

نتائج الدراسة. وقد تكون مجتمع الدراسة من (115) معلم ومعلمة يدرسون في المرحلة الابتدائية.

واعتمدت الدراسة على مقياسين هما مقياس التفكير الايجابي ومقياس جودة الحياة.

وقد أسفرت عن النتائج التالية:

- وجود ضغوط مهنية مرتفعة لدى (66.08 %) من معلمي المرحلة الابتدائية، حيث تظهر لديهم هذه الضغوط بسبب مصادر متعمقة بكل من أعباء المهنة وظروف العمل، والتلاميذ وأولياء أمورهم، والسياسة التعليمية، والأجر والحوافز والعلاقات المهنية والنمو والتطور المهني، والمكانة الاجتماعية.

- وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى (60%) من معلمي المرحلة الابتدائية، كما تبين وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية وتقدير الذات.

(2) دراسة العامرية (2014) بعنوان: "أبعاد مفهوم الذات لدى العاملات وغير العاملات وعلاقته بمستوى الضغوط النفسية والتوافق الأسري بمحافظة الداخلية". رسالة ماجستير، (ماجستير تربوية)، إرشاد نفسي، جامعة نزوى.

سعت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أبعاد مفهوم الذات ومستوى الضغوط النفسية ومستوى التوافق الأسري لدى الأمهات العاملات وغير العاملات في الحقل التربوي بمحافظة الداخلية، وإلى طبيعة العلاقة بين أبعاد مفهوم الذات ومستوى الضغوط النفسية. كما تهدف إلى الكشف عن مدى اسهام أبعاد مفهوم الذات في التنبؤ بدرجات الضغوط النفسية والتوافق الأسري. وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي الارتباطي للوصول إلى نتائج الدراسة كونه يعد أنسب المناهج لدراسة مشكلة هذه الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من (200) أم عاملة في الحقل التربوي و(30) أم غير عاملة. واشتملت الدراسة على ثلاثة مقاييس كأداة للدراسة وهي: مقياس مفهوم الذات للكبار من إعداد إسماعيل وغالي (1961)، ومقياس لقياس مستوى الضغوط النفسية، ومقياس لقياس مستوى التوافق الأسري من إعداد الباحثة، وتم تطبيقها بعد التأكد من صدقها بطريقة صدق المحكمين، وتم

التأكد من ثباتها عن طريق حساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يأتي:

(1) أن مجتمع البحث المتمثل في الأمهات العاملات وغير العاملات في محافظة الداخلية تتمتع بمفهوم ذات ايجابي على أبعاد مفهوم الذات الستة: مفهوم الذات الواقعية ومفهوم الشخص العادي ومفهوم الذات المثالية ومقياس التباعد ومقياس تقبل الذات ومقياس تقبل الآخرين.

(2) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($5.0 \alpha \leq 10$) بين العاملات وغير العاملات على أبعاد مفهوم الذات الواقعية، لكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($5.0 \alpha \leq 10$) على مقياس تقبل الآخرين لصالح العاملات.

(3) 31% من أسباب الضغوط النفسية تعزى إلى أبعاد مفهوم الذات. وتوصلت إلى أن أسباب التوافق الأسري تعزى إلى أبعاد مفهوم الذات، وأن أكثر بعد له قدرة على تفسير مستوى الضغوط النفسية ومستوى التوافق الأسري هو بعد الذات الواقعية.

(4) كما أظهرت الدراسة أيضا أن العلاقة بين مفهوم الذات الواقعية ومستوى الضغوط النفسية علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية.

(3) العلي (2010) بعنوان: الحاجة إلى المعرفة والشعور بالذات لدى الطلبة الجامعيين: دراسة استكشافية .

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الفروق في الحاجة إلى المعرفة والشعور بالذات بين الجنسين وبين طلبة كليات العلوم الإنسانية والطبيعية، وإلى اختبار العلاقة بين الحاجة إلى المعرفة والشعور بالذات.

وقد تكون مجتمع الدراسة من (667) طالباً وطالبة في مستوى البكالوريوس. اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الحاجة إلى المعرفة تعزى إلى الجنس أو الكلية، وأن درجات الإناث على مقاييس الشعور بالذات الخاصة والشعور بالذات العامة والقلق الاجتماعي أعلى بشكلٍ دالٍ إحصائياً مما هي لدى الذكور، وأنه لا توجد فروق دالة بين طلبة الكليات على أبعاد مقياس الشعور بالذات. وتبين أن هناك علاقة إيجابية دالة بين الحاجة إلى المعرفة وكل من الشعور بالذات الخاصة والعامة، وأن هناك علاقة سلبية دالة بين الحاجة إلى المعرفة والقلق الاجتماعي، وأن العلاقة بين الحاجة إلى المعرفة والشعور بالذات الخاصة أقوى من تلك التي بين الحاجة إلى المعرفة والشعور بالذات العامة، وبين الحاجة إلى المعرفة والقلق الاجتماعي، وقد كانت العلاقة بين الحاجة إلى المعرفة وكل من الشعور بالذات الخاصة والعامة لدى الذكور أقوى بشكلٍ دالٍ إحصائياً مما هي لدى الإناث، كما كانت العلاقة بين الحاجة إلى المعرفة والشعور بالذات الخاصة لدى طلبة كليات العلوم الطبيعية أقوى بشكلٍ دالٍ إحصائياً مما هي لدى طلبة كليات العلوم الإنسانية.

4) دراسة بركات (2009) بعنوان : علاقة مفهوم الذات بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة القدس

المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة مفهوم الذات بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة في ضوء متغيرات: الجنس، والتخصص، والتحصيل الأكاديمي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض كما طبق مقياسان هما، الأول لقياس مفهوم الذات، والآخر لمستوى الطموح على مجتمع مكونة من (378) طالباً وطالبة (197) طالبة، (181) طالباً ملتحقين بالدراسة في جامعة القدس المفتوحة في المناطق التعليمية: نابلس وطولكرم وجنين وقلقيلية وسلفيت.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى مفهوم الذات ومستوى الطموح لدى أفراد الدراسة هما بالمستوى المتوسط، وأن هناك ارتباطاً موجباً بين مفهوم الذات ومستوى الطموح لدى طلبة الجامعة. كما بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في درجات الطلاب على مقياسي مفهوم الذات ومستوى الطموح تبعاً لمتغير التحصيل الدراسي لصالح فئة الطلاب ذوي التحصيل المرتفع، وعدم وجود فروق جوهرية في هذه الدرجات تبعاً لمتغيري الجنس والتخصص.

5) العلي (2003) بعنوان: مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة

الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة

ماجستير، الإدارة التربوية لكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى مفهوم الذات، ومستويات الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبليد الشعور، ونقص الشعور بالإنجاز) وذلك من وجهة نظر معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، كما هدفت إلى التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، مستوى الدخل، مكان السكن، الحالة الاجتماعية) على مفهوم الذات لدى هؤلاء المعلمين، وقد تكون مجتمع الدراسة من (312) معلماً ومعلمة، لقد اتبع الباحث المنهج الوصفي المسحي، وذلك لملائمته لأغراض الدراسة الحالية وقد استخدم الباحث مقاسين كأدوات للدراسة وهما: مقياس (تنسي) لقياس مفهوم الذات، ومقياس (ماسلاش) لقياس الاحتراق النفسي. وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- أن مستوى مفهوم الذات كانت درجته متوسطة على أبعاد الذات (الجسمية والشخصية والأسرية والأخلاقية والدرجة الكلية)، بينما كانت ضعيفة على بعد الذات الاجتماعية.
- أن مستوى الاحتراق النفسي كانت درجته مرتفعة على بعد الإجهاد الانفعالي وبدرجة متدنية على بعد نقص الشعور بالإنجاز، وبدرجة معتدلة على بعد تبليد الشعور.

- أن هناك علاقة طردية ذات ارتباط هام دال إحصائياً بين مفهوم الذات والاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة.

- أوضحت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى مفهوم الذات بين الذكور والإناث على بعدي الذات (الجسمية والشخصية)، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً على أبعاد الذات (الأخلاقية والاجتماعية والأسرية والدرجة الكلية)، حيث كانت الفروق لصالح الإناث، أي أن لديهن مفهوم ذات أعلى مما هو عليه لدى الذكور على هذه الأبعاد والدرجة الكلية.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى مفهوم الذات تعزى إلى متغيرات (العمر والخبرة والمؤهل العلمي ومستوى الدخل ومكان السكن).

دراسات سابقة تحدثت عن الوعي الذاتي

1. الفوازنة (2015)، بعنوان: الوعي الذاتي وعلاقته بالكفاية الاجتماعية لدى الطلبة في محافظة جرش.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الوعي الذاتي وعلاقته بالكفاية الاجتماعية لدى طلبة الصف العاشر في محافظة جرش. وقد تكون مجتمع الدراسة من 20 طالباً وطالبة من طلبة الصف العاشر في محافظة جرش، 99 طالباً و30 طالبة.

وتحقيقاً لأهداف الدراسة، تم تصميم أداتين وهما مقياس الوعي الذاتي ومقياس الكفاية الاجتماعية. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الوعي الذاتي لدى طلبة الصف العاشر جاء على النحو الآتي:

- ضمن المتوسط باستثناء " القدرة على مواجهة المشكلات " جاء ضمن المرتفع.

- جاءت الكفاية الاجتماعية لدى طلبة الصف العاشر على نحو عام ضمن المرتفع.

- كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع مجالات الوعي الذاتي باستثناء مجال "التحصيل الدراسي" جاء لصالح الإناث.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس في جميع مجالات الكفاية الاجتماعية باستثناء مجال "التعاون" جاء لصالح الإناث في المجالات الأخرى.

- كما أظهرت النتائج إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الوعي الذاتي والكفاية الاجتماعية.

- **عبدالله (2014) بعنوان: الوعي الذاتي وعلاقته بالتوافق النفسي لدى طلاب وطالبات المرحلة الثانوية، مشروع بحثي كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد التربوي.**

هدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين الوعي الذاتي والتوافق النفسي لدى طلاب المرحلة الثانوية بمنطقة الجوف، وذلك على مجتمع مكونة من (200) طالباً وطالبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بعض المدارس بمنطقة الجوف، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي للبحث لتحقيق أهداف البحث، وقد طبق عليهم مقياس الوعي الذاتي والذي من إعداد الباحث، ومقياس التوافق النفسي والذي من إعداد شقير (2003) وقامت بتطويره عايش (2010).

وقد أسفرت نتائج البحث على وجود مستوى من الوعي الذاتي لدى طلاب المرحلة الثانوية. كما أظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الوعي الذاتي والتوافق النفسي لدى مجتمع من طلاب المرحلة الثانوية.

2. **هاشم، 1994 بعنوان: الوعي بالذات وعلاقته بالقلق المدرسي لدى طلاب المرحلة الثانوية،**

مجلة كلية التربية بالرفايق، العدد 21، الجزء الثاني، مايو 1994، 153: 183

هدفت إلى توضيح دور بعض العمليات غير الأكاديمية في نشأة القلق المدرسي مما سيكون له دور كبير في المساعدة على الإرشاد التربوي، وتقديم مقياس جديد للوعي بالذات يمكن استخدامه في البيئة العربية في مجال الإرشاد التربوي

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت الدراسة على مجتمع مكونة من 199 طالبا من طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الرياض تتراوح أعمارهم من 15 إلى 19 سنة من الصفوف الثلاث بالمرحلة الثانوية (علمي وأدبي).

وتوصلت إلى النتائج التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب القسم العلمي والقسم الأدبي في الوعي بالذات والأبعاد الفرعية المكونة له.
- أن الوعي بالذات لا يختلف باختلاف الصف الدراسي.
- ارتباط القلق المدرسي لدى الأفراد بازدياد تركيزهم على ذواتهم وفحصها.

دراسات سابقة تحدثت عن تنظيم الذات

1. جابر، والجندي (2014) بعنوان: برنامج قائم على استراتيجيات التنظيم الذاتي للتعلم وأثره

على تقدير الذات لدى المتفوقين عقليا منخفضي التحصيل

هدفت هذه الدراسة إلى بناء برنامج قائم على التدريب على استراتيجيات التنظيم الذاتي للتعلم لتحسين تقدير الذات لدى الفرد. كما هدفت إلى معرفة أثر التدريب على استراتيجيات التنظيم الذاتي للتعلم على تقدير الفرد لذاته. استخدم الباحث في دراسته المنهج التجريبي للوصول إلى نتائج الدراسة. وقد تكون مجتمع الدراسة من 30 طالب وطالبة من طلاب الصف الأول الإعدادي من المتفوقين عقليا منخفضي التحصيل، وتم تقسيمهم إلى مجموعتين: التجريبية والضابطة.

واستخدم الباحث مقياس الذكاء من سن 13-14، ومقياس التنظيم الذاتي للتعلم ومقياس تقدير الذات وبرنامج الدراسة كأدوات للدراسة. وقد توصلت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط

درجات طلاب المجموعة التجريبية، ومتوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة في بعد الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التنظيم الذاتي للتعلم.

2. عبد النعيم و الجلاي(2013) بعنوان : تنظيم الذات الأكاديمي وعلاقته بقلق الاختبار لدى

مجتمع من طلاب الجامعة، جامعة القصيم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (6)، العدد

(2)، ص 1095-1140

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تنظيم الذات الأكاديمي وقلق الاختبار لدى مجتمع من طلاب الجامعة، والكشف عن الفروق بين الجنسين في أبعاد تنظيم الذات الأكاديمي. شارك فيها (278) من طلاب وطالبات جامعة الأزهر (148 ذكور، 139 إناث). وقد استخدم الباحثان المنهج الارتباطي الوصفي. واستخدموا مقياس تنظيم الذات الأكاديمي ومقياس قلق الاختبار كأداة للدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين تنظيم الذات الأكاديمي وقلق الاختبار، بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في أبعاد تنظيم الذات الأكاديمي باستثناء بعدي التحكم في بيئة التعلم والمسئولية عن التعلم، أما المسئولية عن التعلم والتنظيم ووضع الأهداف فكانت متغيرات منبئة بمستوى قلق الاختبار.

3. القمش، والعضايلة، والتركي (2008) بعنوان :فاعلية برنامج تعليمي في تحسين مهارات تنظيم

الذات لدى التلاميذ ذوي صعوبات التعلم من المرحلة الابتدائية في لواء عين الباشا في الأردن،

مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية).

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج تعليمي في تحسين مهارات تنظيم الذات لدى

التلاميذ ذوي صعوبات التعلم من المرحلة الابتدائية (مستوى الصف السادس). وقد تكونت مجتمع

الدراسة من (٤٠) تلميذاً وتلميذة من ذوي صعوبات التعلم، قسّموا عشوائياً إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية تضم (٢٠) تلميذاً وتلميذة ومجموعة ضابطة تضم (٢٠) تلميذاً وتلميذة. وقد تلقت المجموعة التجريبية تدريباً على البرنامج في حين لم تتلق المجموعة الضابطة أي تدريب، حيث تكون البرنامج من ثماني عشرة جلسة مدة كل منها (٤٥-٥٠) دقيقة ولمدة تسعة أسابيع. وقد أستخدم مقياس تنظيم الذات لجمع المعلومات ومقارنة أداء أفراد الدراسة على الاختبارات القبليّة والبعديّة للمجموعتين التجريبية والضابطة. وقد أشارت نتائج الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (@=٠.٠٥) في مهارات تنظيم الذات بين التلاميذ في المجموعة التجريبية وبين تلاميذ المجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية.

الدراسات السابقة التي تناولت الحديث عن التفكير الإيجابي

1) النجار، يحيى و الطلاع، عبد الرؤوف، (2015) بعنوان: " التفكير الإيجابي وعلاقته بجودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظة غزة " قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد (29) 2

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات التفكير الإيجابي وعلاقته بجودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظة غزة، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق أداتي الدراسة وهما: مقياس التفكير الإيجابي إعداد: عبد الستار إبراهيم (2008)، ومقياس جودة الحياة إعداد الباحثين، وقد تكونت مجتمع الدراسة من (100) فرد من العاملين بالمؤسسات الأهلية بمحافظة غزة منهم (64) من الذكور، و(36) من الإناث. وتوصلت النتائج إلى:

- أن التفكير الإيجابي حصل على درجة 73%، وقد حظي مجال الشعور بالرضا على المرتبة الأولى بدرجة 1.84 %، بينما حظي مجال المجازفة الإيجابية على المرتبة التاسعة والخبرة بدرجة 5.48 %.

- أن الشعور بجودة الحياة حصل على 6.73%. وقد حظي المجال الاجتماعي بالمرتبة الأولى بدرجة 1.85%، بينما حظي المجال الوظيفي على المرتبة الرابعة والأخيرة بدرجة 8.64 %.

(2) الضريبي (2010) بعنوان: "أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات" دراسة ميدانية على مجتمع من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق"، مجلة جامعة دمشق - المجلد 26 - العدد الرابع

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها في عملهم، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة لدى عمال مصنع زجاج القدم بدمشق.

لقد استخدم الباحث في دراسته الوصفي التحليلي، حيث يتناسب هذا المنهج مع هذه الدراسة. وتكونت مجتمع الدراسة من (200) عامل اختيروا بالطريقة العشوائية العرضية. واستخدم الباحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية كأداة للدراسة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

- أن الأساليب الإيجابية أكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد مجتمع الدراسة.
- وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد مجتمع الدراسة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة والتحدي واللجوء إلى الدين وإعادة التقييم الإيجابي للمشكلة)، وفي الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي (أساسي، ثانوي)، وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية.

3) بركات (2006) بعنوان: "التفكير الايجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة: دراسة ميدانية في ضوء بعض المتغيرات"، علم النفس التربوي، جامعة القدس المفتوحة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى التفكير الايجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية والتربوية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة. وقد تكون مجتمع الدراسة من (200) طالب وطالبة ملتحقين في جامعة القدس المفتوحة - منطقة طولكرم التعليمية، موزعين تبعاً لمتغيرات الدراسة موضع البحث، واستخدم مقياس التفكير الايجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة كأداة للدراسة.

وقد كشفت الدراسة ما يلي:

- أن ما نسبته (40.5%) من أفراد الدراسة قد أظهروا نمطاً من التفكير الايجابي منهم ما نسبته (40%) من الذكور و (16.5%) من الاناث.

- وجود فروق جوهرية بين درجات الطلاب على اختبار التفكير الايجابي والسلبي تعزى لمتغيرات: الجنس وعمل الأم، وذلك لمصلحة الطالبات الاناث والطلاب أبناء الامهات غير العاملات.

- عدم وجود فروق جوهرية بين درجات الطلاب على اختبار التفكير الايجابي والسلبي تعزى لمتغيرات: التحصيل الاكاديمي ومكان السكن وعمل الأب ومستوى تعليم الأب والأم

المحور الثاني: الدراسات السابقة التي تتعلق بضغط العمل والاحتراق الوظيفي:

دراسات سابقة تحدثت عن ضغوط العمل

1) دراسة أبو رحمة، (2012) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة.

هدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة والتعرف إلى علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة. وقد اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي. وقد شملت مجتمع الدراسة على 56 محافظة في غزة. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للوصول إلى نتائج الدراسة والتي أظهرت أن أكثر المبحوثين من فئة الذكور يعانون من ضغوط في العمل مصدرها عبء الدور. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية. ومن نتائج الدراسة إعادة النظر في أجور العمال والحوافز غير المادية وزيادة الاهتمام بالمشرفين هذه المحافظات.

2) دراسة حمايدة، (2011) بعنوان: "مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في

المدارس الحكومية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها"

حاولت الدراسة الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في الأردن والمشكلات الناجمة عنها. ومعرفة اثر كل من الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي، في تقديراتهم. وتكون مجتمع الدراسة من (574) معلماً ومعلمة موزعين على أربع مديريات للتربية في عمان. وقد تم إعداد أداة استبانة لقياس مستوى ضغوط العمل عند المعلمين تكونت من (52) فقرة استخراج لها صدق وثبات مقبولان، وتم تحديد المشكلات الناجمة عن ضغوط العمل عند المعلمين من خلال توجيه سؤال مفتوح لأفراد مجتمع الدراسة، في ضوء استجاباتهم تم

تحديد (15) فقرة "مشكلة" طبقت أداة الدراسة على مجتمع الدراسة. وكان عدد الاستجابات المرتجعة من مختلف المديریات (228) استبانة وبنسبة مقدارها (42%) تمثل مجتمع الدراسة الفعلية. أظهرت النتائج أن ضغوط العمل التي تواجه معلمي المرحلة الثانوية كانت بمستوى مرتفع على الأداة ككل. بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور. كما بينت أنه للخبرة ولصالح المعلمين من ذوي الخبرة المتوسطة (5-10 سنوات) وعدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وكان من أكثر المشكلات التي يعاني منها المعلمون: التعب والإرهاق الجسدي وأقل المشكلات الإخفاق في الحياة وعدم القدرة على النوم وهبوط في عضلة القلب.

3) دراسة العمري (2003) بعنوان: ضغوط العمل عند المعلمين: دراسة ميدانية

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض الحكومية. استخدم الباحث المنهج التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة وقد تم استخدام الانحدار المتعدد لتحليل البيانات. وذلك باستخدام عينة عشوائية بلغت 472 معلماً. اشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء : (1) مقياس ضغوط العمل، (2) المتغيرات الوظيفية للمعلمين (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي)، (3) المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، مدة الخدمة).

أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، ومدة الخدمة) وضغوط العمل. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات الوظيفية (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي) وضغوط العمل

عند المعلمين. وأخيراً، تبين أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثراً على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

دراسات عن الاحتراق الوظيفي

(1) السلخي (2013) بعنوان: مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات، العلوم التربوية، المجلد 40،

ملحق 4

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان، في ضوء متغيرات الجنس والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة والدخل الشهري والعمر والحالة الاجتماعية والمرحلة التي يدرسها المعلم. استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة. وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بلغت (166) معلم ومعلمة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. وقد كشفت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية كان معتدلاً حسب معايير ماسلاش للاحتراق النفسي على بعدي الإجهاد الانفعالي لصالح الذكور، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لعمر المعلم، وحالته الاجتماعية. وكشفت الدراسة أن المعلمين ذوي المؤهلات العلمية العليا، وسنوات الخبرة الطويلة، والدخل الشهري المرتفع، هم الأكثر شعوراً بالاحتراق النفسي. كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير المرحلة التدريسية، ولصالح المرحلة الأساسية. وكشفت الدراسة أن المعلمين ذوي المؤهلات العلمية العليا، وسنوات الخبرة الطويلة، والدخل الشهري المرتفع، هم الأكثر شعوراً بالاحتراق النفسي. كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير المرحلة التدريسية، ولصالح المرحلة الأساسية.

(2) دراسة القريوتي 2010 بعنوان: الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في

سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 6، عدد 3

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم بسلطنة عمان، ومدى اختلاف هذه المستويات بناء على التخصص، والمؤهل الدراسي، والحالة الاجتماعية للمعلمات، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وكل من الخبرة التدريسية، والدورات التدريبية للمعلمات، والمستويات الاقتصادية لطلاب المدرسة. استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من (200) معلمة من معلمات الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بسلطنة عمان. واستخدم الباحثان مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق النفسي. (Maslach & Maslach: Burnout Inventory, MBI)

(Jackson, 1981) بأبعاده الثلاثة : الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور ونقص الإنجاز.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى مجتمع الدراسة، وأن مستويات الاحتراق اختلفت باختلاف التخصص (لصالح التخصصات العلمية) والمؤهل الدراسي (لصالح حملة البكالوريوس مقارنة بحملة الدبلوم العالي)، بينما لم توجد فروق دالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية للمعلمة. كما دلت النتائج على أن جميع أبعاد الاحتراق لدى المعلمات ترتفع كلما انخفض المستوى الاقتصادي لطلاب المدرسة، بينما لم توجد علاقة لمعظم أبعاد الاحتراق بالخبرة التدريسية والدورات التدريبية.

3) الزهراني (2008) بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع

ذوي الاحتياجات الخاصة، متطلب تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية)، وكذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة - العمر - المؤهل - الحالة الاجتماعية) لدى مجتمع من العاملات في مدينة جدة. وقد قامت الباحثة باختيار ١٥٠ عاملة بطريقة عشوائية، حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش)، ومقياس البروفيل الشخصي لجوردين ألبورت، مستخدمة المنهج الوصفي الارتباطي. وقد تم اجراء بعض التحليلات الإحصائية، وهي معامل الارتباط لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية، واختبار "ت" لمعرفة إذا كانت هناك فروق بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي في سمات الشخصية، كما تم استخدامه أيضا لمعرفة إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الاحتراق النفسي ترجع إلى اختلاف الحالة الاجتماعية. كما تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه لمعرفة إذا كانت هناك فروق في الاحتراق النفسي ترجع إلى اختلاف سنوات الخبرة والعمر والمؤهل. وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة) عند مستوى معين (٠.٠٥). كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معين (٠.٠١) بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لتباين سنوات الخبرة. وبإجراء اختبار شيفيه تبين أن الفروق تعود لصالح العاملات اللاتي تراوحت سنوات خبرتهن من ١١-١٥

سنة، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العائلات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف الحالة الاجتماعية.

الدراسات السابقة باللغة الانجليزية

الدراسات التي تناولت تقدير الذات

1) Garaigordobil, Perez, & Mozaz, (2008). "Self- concept, self-esteem and psychopathological symptoms". *Psicothema*. 20 (1), 114-123.

Retrieved April 1, 2013 from EBSCO host databases.

دراسة جيراردوبيل (2008)

بعنوان: مفهوم الذات و تقدير الذات والأعراض النفسية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مفهوم الذات وتقدير الذات وبين الأعراض المرضية النفسية وفقا لمتغيري الجنس والعمر. وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي الارتباطي للوصول إلى نتائج الدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من (1579) شخص والذين تتراوح أعمارهم بين (12-65) كان منهم (704) من الذكور و(827) من الإناث. وقد استخدم الباحث مقياس ANOVA كأداة للدراسة. أشارت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مفهوم الذات وتقدير الذات والأعراض المرضية النفسية يعزى لمتغير العمر. كما ولا توجد فروق دالة إحصائية في مفهوم الذات وتقدير الذات يعزى لمتغير الجنس، بينما توجد فروق دالة إحصائية في الأعراض المرضية النفسية تعزى لمتغير الجنس؛ حيث أن النساء يعانين أكثر من الاضطرابات الجسدية والحساسية التفاعلية والاكتئاب والقلق. وأكدت النتائج عن وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين مفهوم الذات و تقدير الذات و بين الأعراض المرضية النفسية.

2) Hamarta, E. 2009. A prediction of self-esteem and life satisfaction by social problem solving. *Social Behavior and Personality*, 37 (1): 73 – 82.

دراسة هامرتا (2008)

بعنوان: التنبؤ بتقدير الذات والرضا عن الحياة عن طريق حل المشكلة الاجتماعية والسلوك الاجتماعي والشخصية.

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى فحص أسلوب حل المشكلة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة للتنبؤ بتقدير الذات والرضا عن الحياة، مستخدماً المنهج التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من (405) من الطلبة الجامعيين. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة. وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً، أظهرت النتائج ارتباط كل من تقدير الذات والرضا عن الحياة إيجابياً بالتوجه الإيجابي نحو المشكلة وحل المشكلة عقلياً (منطقياً)، وسلبياً بأسلوب التجنب والبعد عن الآخرين، وكذلك ارتبط الرضا عن الحياة إيجابياً بتقدير الذات المرتفع لدى طلاب الجامعة من الجنسين.

دراسات سابقة تحدثت عن الوعي الذاتي

Edannur Sreekala 2010, Emotional Intelligence of Teacher Educators.

School of Education, Pondicherry University, Pondicherry, India

دراسة سريكالالا ايدانور (2010)

بعنوان : الدراسة الذكاء الوجداني للمعلمين التربويين.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص ما إذا كان هناك اختلاف كبير في الذكاء الوجداني بين المعلمين

التربويين فيما يتعلق بنوع الجنس. كما هدفت إلى التعرف على الفروقات في الوعي الذاتي بين المعلمين التربويين فيما يتعلق بنوع الجنس، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد شملت الدراسة 21 معلماً (11 ذكور، 10 إناث). توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- أن الاختلاف في الوعي بين المعلمين الذكور والاناث، كان لصالح الاناث أي ارتفاع درجة الذكاء الوجداني لدى الاناث بالمقارنة مع الذكور.

- الفروق في أبعاد الذكاء الوجداني غير دالة إحصائياً مما يؤكد فروض الباحث بعدم وجود فروق بين المعلمين الذكور والاناث في أبعاد الذكاء الوجداني.

دراسات سابقة تحدثت عن تنظيم الذات

1) Jakubowski, T. (2002) Social-cognitive factors associated with the academic. self-regulation

دراسة جاكوبوسكي (2002)

بعنوان: العوامل الاجتماعية المعرفية المرتبطة بالتحصيل الأكاديمي والتنظيم الذاتي

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين التحصيل الدراسي وتنظيم الذات الأكاديمي وبين أربع خصائص اجتماعية معرفية وهي فعالية الذات، القلق، نمط الهوية، ومرحلة التغير لدى (210) طالبا من طلاب الجامعة الملتحقين بمقرر التعلم واستراتيجيات الدراسة في جامعة بحثية خاصة. وكان من جوانب تنظيم الذات الأكاديمي تنظيم الذات النشط واستراتيجيات التعلم المساعدة. وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة. كما استخدم مقياس الكفاءة الذاتية (Pintrich وآخرون، 1991) ومقياس القلق كأدوات للدراسة والتي توصلت إلى عدة نتائج، ومن أبرزها: وجود علاقة ارتباطية سالبة بين كل من تنظيم الذات الأكاديمي والقلق حيث يصل الطلاب الذين أخطروا مستويات منخفضة من تنظيم الذات الأكاديمي على درجات مرتفعة في متغير القلق.

2) Bembenutty, H.; McKeachies, W. & Lin, Y (2000) Emotion Regulation and mn· test anxiety: The contribution of academic delay of gratification. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association (New Orland, L. A, April, 24–28).

دراسة لين و مكيتشيز (2002)

بعنوان: تنظيم الذات الانفعالي وقلق الاختبار: أثر التأخر الدراسي على الرضا النفسي

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين تنظيم الذات الانفعالي وقلق الاختبار، حيث أجريت هذه الدراسة على عينة من طلاب الجامعة بلغ عددهم (364). واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة حيث تكونت الدراسة من عدة مقاييس تضمنت مقياس قلق الاختبار، مقياس تأخير الرغبات المختلفة بسبب الدراسة. وقد كشفت النتائج عن أن تأخير الرغبات المختلفة بسبب الدراسة قد ساهم بطريقة دالة في تحسين وتطوير أهداف الطلاب، مما أدى إلى تحقيق مستويات أكاديمية مرتفعة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى جود ارتباطات سلبية دالة بين كل من متغيرات تنظيم الوقت والتحكم في بيئة التعلم وبين قلق الاختبار.

الدراسات السابقة التي تناولت الحديث عن التفكير الإيجابي

1)Shin (2012):"Negative thinking versus positive thinking in a Singaporean students sample: relationships with psychological well being and psychological maladjustment" Learning and individual differences, v22n1p76–82.

دراسة شين(2012)

بعنوان: التفكير السلبي مقابل التفكير الإيجابي لدى مجتمع من الطلاب في سنغافورة: العلاقات في

ضوء السعادة وعدم التوافق النفسي "التعلم الفردي والاختلافات النفسية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين التفكير الايجابي مقابل التفكير السلبي مع كل من السعادة وعدم التوافق النفسي. اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، حيث طبقت الدراسة على عينة تكونت من (398) طالباً جامعياً من سنغافورة.

واستخدم مقياس التوافق النفسي والقلق والرضا عن الحياة. وأشارت النتائج إلى أن التفكير الإيجابي يرتبط سلبياً مع المؤشرات لعلم النفس المرضي (الضغوط، القلق، الاكتئاب، الغضب). في المقابل ارتبط التفكير السلبي سلبياً مع مؤشرات التوافق النفسي، السعادة، الرضا عن الحياة وموجبا مع المؤشرات المرضية (الضغوط والقلق والاكتئاب والغضب). كما لا توجد فروق دالة بين الجنسين في الاكتئاب والغضب والرضا عن الحياة والسعادة، في حين وجدت فروق كانت فيها الإناث أكثر من الذكور على متغيري القلق والضغوط. وأخيراً متغير العمر لم يكن دالاً في التنبؤ بأي من متغيرات الدراسة.

2)Edmeads, (2004) “The power of negative thinking related with some factors”. Journal Articles, No. 00178748

دراسة إدميدس (2004)

بعنوان: قوة التفكير السلبي وعلاقته ببعض العوامل

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات بنمطي التفكير الايجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة، حيث استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة. وقد تكونت مجتمع الدراسة من (75) طالب من الذكور، (105) من الإناث في إحدى الجامعات الأمريكية. كما استخدم مقياس التفكير السلبي والتي تم اعدادها لهذا لغرض الدراسة. وقد توصلت النتائج إلى أن ما نسبته (41.4%) من الطلبة ذكوراً وإناثاً قد أظهروا ميلاً نحو التفكير الايجابي، وأظهرت أيضاً وجود علاقة جوهرية بين نمطي التفكير ومتغيري التحصيل والجنس لمصلحة الطلاب مرتفعي التحصيل والإناث، حيث أظهر الطلاب ذوي التحصيل المرتفع والطالبات ميلاً أكبر نحو التفكير الايجابي. ولم تظهر الدراسة علاقة جوهرية بين متغير التخصص ونمطي التفكير الايجابي والسلبي.

دراسات سابقة تحدثت عن ضغوط العمل

- Olaeka, Arikewuyo. M(2004). Stress Management Strategies of. Secondary School Principals in Nigeria.

دراسة أولكان (2004)

بعنوان: استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية لدى مديري المدارس الثانوية في نيجيريا

هدفت الدراسة إلى تعرّف مصادر الضغط النفسي لدى المديرين والاستراتيجيات التكيفية الملائمة للتخفيف من حدة الضغط النفسي لدى المديرين. استخدم الباحث المنهج التجريبي للوصول إلى نتائج الدراسة، حيث تكونت مجتمع الدراسة من (346) مديرا في المدارس الثانوية في ولاية أوجان (Ogun State) في نيجيريا، واستخدمت الاستبانة كأداة لقياس مستويات الضغط النفسي وتحديد الاستراتيجيات التكيفية التي يتبعها المديرون في التكيف مع الضغط النفسي. وأظهرت نتائج الدراسة أن من أهم مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها المديرون، هي عبء العمل و طول فترة الدوام المدرسي والرضا عن المهنة وغموض الدور. كما أشارت النتائج إلى أن الاستراتيجيات التكيفية التي يلجأ إليها المديرون في مواجهتهم لأحداث الحياة الضاغطة، وهي: استراتيجية الهرب من الأحداث الضاغطة والتي تعد استراتيجية غير فاعلة. كذلك أكدت النتائج على سوء تعامل المديرين مع الضغط النفسي أو التغلب عليه.

- Buchok,(2000). The psychological stress faced by IT professionals

دراسة بوشوك (2000)

بعنوان : الضغوط النفسية التي يواجهها محترفو تقنيات المعلومات-أمريكا.

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تسبب ضغوط العمل، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية، بلغ عددها (103) موظفين من موظفي شركات تقنيات المعلومات. استخدم الباحث المنهج الوصفي، فيما

أشارت النتائج إلى: أن 85% من أفراد العينة يشعرون بضغط العمل وذلك لزيادة أعبائه، في حين أن (24) يرون أن الضغوط التي يشعرون بها بصدورها السياسات الجديدة المتبعة ، وأن ضغوطهم من مسببات أخرى من الحياة.

دراسات عن الاحتراق الوظيفي

- **Platsidou, M. & Agaliotis, I. (2008) Burnout, job satisfaction and instructional assignment–related sources of stress in Greek special education teachers. International Journal of Disability, Development and Education, 55(1), 61– 76.**

دراسة بلاتسيديو وأغاليوتيس (2008)

بعنوان: الاحتراق و الوظيفي وعلاقته بالضغوطات النفسية لدى معلمي التربية الخاصة في اليونان.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة من (127) معلما ومعلمة من معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية باليونان، وقد اعتمد الباحث في دراسته المنهج التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة.

وقد استخدم الباحثان مقياس Maslach للاحتراق النفسي، ومقياس لقياس رضا الموظفين، ومقياس لقياس العوامل المتعلقة بالتوتر الوظيفي. وقد توصل الباحثان إلى وجود مستويات منخفضة من الاحتراق لدى مجتمع الدراسة في الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية ودالة إحصائية بين مستويات الاحتراق ومستويات الرضا الوظيفي، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين درجة الاحتراق والخبرة التدريسية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير الجنس.

- Babcock, Jesse H. (2003) " Burnout Among Licensed Master Level Social Workers in Maine" master study, University of Southern Maine.

(2008) دراسة بابكوب)

بعنوان: مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين حاملي شهادة الماجستير

هدفت هذه الدراسة الاستطلاعية إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين حاملي شهادة الماجستير حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (600) عامل اجتماعي تم اختيارهم عشوائياً من قائمة بأسماء الباحثين المسجلين لدى مكتب ولاية ماين (Maine) في الولايات المتحدة الأمريكية. وكان عدد المستجيبين للدراسة 208 مبحوث بما نسبته 35%. وقد اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة، حيث استخدمت الدراسة آليتين لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي وآلية ثالثة للتعرف على عوامل الوقاية والعوامل الديموغرافية المؤثرة على مستويات الاحتراق. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق لدى المستجيبين كان معتدلاً على البعدين الأول والثاني للاحتراق الوظيفي حيث لم تسجل أي حالة للاحتراق المرتفع في حين كان هناك ما نسبته 14-25% يعانون من احتراق متوسط. وفي البعد الثاني للاحتراق الوظيفي كان هناك بعض النقاط التي سجلت مستوى مرتفع شملت الصراع وسوء التغذية الراجعة وغموض الدور. أظهرت النتائج أن أكثر العوامل الفردية منعا أو تخفيفاً لمستوى الاحتراق النفسي (الإجازات ووضع أهداف منطقية ودعم الزملاء). أما على مستوى المنظمة فكانت أكثر العوامل تخفيفاً لحدّة الاحتراق (نظام الإشراف والرقابة وإعطاء أوقات للترفيه والاستراحة والتدريب على مواجهة الاحتراق). كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير العمر حيث إن الاحتراق يقل لدى المبحوثين الأكبر سناً وكلما ارتفع الأجر المدفوع كلما قل مستوى الاحتراق.

3.2 التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسة الحالية جانبين: الأول يتعلق بمتغيرات الميتافيزيقا والثاني: يتعلق بضغط العمل والاحترق الوظيفي. وقد تنوعت الدراسات السابقة بين دراسات أجريت في بيئات مختلفة، محلية وعربية وأجنبية. وعلى الرغم من كثرة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الميتافيزيقا وضغوط العمل والاحترق الوظيفي، إلا أن هناك اختلاف كبير في هذه الدراسة من حيث أنها تهدف إلى معرفة علاقة متغيرات الميتافيزيقا بضغط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله، وأنه وعلى حد علم واطلاع الباحثة لم تتطرق أي من الدراسات السابقة إلى ربط متغيرات الميتافيزيقا مع ضغوط العمل والاحترق الوظيفي. وتأمل الباحثة في أن تسهم نتائج هذه الدراسة في اضافة جديدة لكل من موضوع الميتافيزيقا وضغوط العمل والاحترق الوظيفي في مؤسسات الأعمال المختلفة.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في الوقوف على الخلفية النظرية لمتغيرات الميتافيزيقا وضغوط العمل والاحترق الوظيفي وكذلك في بناء أداة الدراسة بشكل جيد. من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الميتافيزيقا: تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي، ضغوط العمل والاحترق الوظيفي نلاحظ أن هذه الدراسات تعددت أهدافها وتساؤلاتها ومحاورها ونتائجها.

- الأهداف:

تنوعت أهداف الدراسات السابقة والبحوث، وركزت أغلبها على مستويات تقدير الذات والتفكير الإيجابي وتنظيم الذات والوعي الذاتي كما هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على مصادر وأسباب ضغوط العمل والاحترق الوظيفي. ويوجد دراسات هدفت الى التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية

بين متغيري ضغوط العمل والاحترق الوظيفي وبعض المتغيرات مثل : الطموح، التوافق الأسري، سمات الشخصية، الرضا عن الحياة، السعادة، التحصيل الاكاديمي، وقلق الاختبار الرضا الوظيفي. كما هدفت بعض الدراسات الى التعرف على مستويات ضغوط العمل والاحترق الوظيفي في ضوء المتغيرات الديمغرافية مثل: الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والدخل الشهري، والعمر، والحالة الاجتماعية وغيرها.

- من حيث المجتمع :

تنوعت عينات الدراسات فيما سبق تبعا لاختلاف أهدافها ، فقد تراوحت العينات ما بين 30-1579 مبحوثا فيما تم اختيار العينات بشكل عشوائي وعشوائي عرضي. وقد تناولت العينات فئات مختلفة ومنها عاملات وغير عاملات ومشرفين تربيين وطلاب مدارس وجامعات وركزت معظم الدراسات في عيناتها على المعلمين. وتشابهت الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة مع دراسة Babcock بعنوان: مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين حاملي شهادة الماجستير تم اختيارهم عشوائيا.

- من حيث أدوات جمع البيانات و المنهج المستخدم:

استخدمت الدراسات السابقة في جمع البيانات الاستبانة كما في البحث الحالي، واعتمدت عدة مناهج في تحليل البيانات وركزت معظمها كما في البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي. أما الجزء الآخر من الدراسات اعتمد المنهج الوصفي الارتباطي والوصفي المسحي والمنهج التجريبي. يتبين مما سبق أن موضوع ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لم يتم دراسته من قبل من زاوية علاقته بمتغيرات الميتافيزيقا وهذا ما يوضحه البحث الحالي من خلال النتائج والتوصيات التي تقدمها الباحثة.

- من حيث متغيرات البحث:

تشابه البحث الحالي مع بعض الدراسات السابقة في استخدامه بعض من متغيرات البحث وأيضا من حيث بعض الإجراءات المتبعة في تحديد هذه المتغيرات، حيث حددت الباحثة أربعة متغيرات مستقلة للميتافيزيقا لبحث العلاقة بينها وبين المتغيرات التابعة المتمثلة بضغط العمل والاحتراق الوظيفي، كما تم دراسة العلاقة بين متغيرات الميتافيزيقا وضغوط العمل والاحتراق الوظيفي من خلال بعض المتغيرات الديمغرافية كما هو الحال في بعض الدراسات السابقة.

ويختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث دراسته لعدة متغيرات للميتافيزيقا وبيان علاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي على عكس الدراسات السابقة التي تناولت متغير واحد فقط ودراسة علاقته بالضغط أو الاحتراق الوظيفي، من أجل التوصل لطرق غير تقليدية وحديثة في التعامل مع ظاهرة ضغط العمل والاحتراق الوظيفي للحد من الآثار السلبية الناجمة عنها.

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات البحث

3.1 مقدمة:

تناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات البحث التي قامت بها الباحثة لتنفيذ هذه البحث وشمل وصف: منهج البحث، مجتمع البحث، مسح مجتمع البحث، أداة البحث، صدق الأداة، ثبات الأداة، إجراءات البحث، والتحليل الإحصائي.

3.2 منهج البحث:

استخدمت الباحثة في هذه البحث المنهج الوصفي الكمي، ملحقة به تحليلاً للناتج. وهو يعتمد على دراسة ووصف الظاهرة في الوقت الحاضر، وكما هي في الواقع. ثم تحليلها من خلال فحص أسئلة البحث المتعلقة بالظاهرة. ويعتبر المنهج المناسب والأفضل لمثل هكذا دراسات.

3.3 مجتمع البحث وعينته:

تألف مجتمع البحث من جميع الطلبة العاملين والمسجلين في معهد التنمية للفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2016-2017 والذين بلغ عددهم 195 طالباً، وتم اختيار عينة ميسرة بلغت 132 طالباً.

3 خصائص المبحوثين:

جدول رقم (3.1): خصائص المبحوثين الديمغرافية

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	72	54.5
	أنثى	60	45.5
	المجموع	132	100.0
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	71.2
	أعزب	34	25.8
	غير ذلك	4	3.0
	المجموع	132	100.0
مجال العمل	أكاديمي	14	10.6
	إداري	118	89.4
	المجموع	132	100.0
المهنة	مدير	60	45.5
	موظف	72	54.5
	المجموع	132	100.0
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	19.7
	من 6_10 سنوات	34	25.8
	من 11_15 سنة	29	22.0
	أكثر من 15 سنة	43	32.6
	المجموع	132	100.0
	المجموع	132	100.0

يلاحظ من الجدول السابق أنه فيما يتعلق بمتغير الجنس فقد كان عدد الطلبة الذكور متقارب مع عدد الطلبة الإناث أما فيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية فقد شكلت فئة (متزوج) أعلى نسبة من إجمالي حجم المجتمع، أما متغير مجال العمل فقد شكلت فئة (إداري) النسبة الأعلى مقارنة مع فئة أكاديمي من إجمالي حجم المجتمع. فيما يتعلق بمتغير المهنة فقد شكلت فئة (مدير) ما نسبته 45.5 % من إجمالي حجم المجتمع، في حين تبين في متغير المهنة تقارب فئة (موظف) مع فئة مدير . أما في يتعلق بمتغير عدد سنوات العمل فقد شكلت فئة (أكثر من 15 سنة) النسبة الأعلى.

3.5 أداة البحث

استخدمت الباحثة أداة الاستبانة لقياس ودراسة الميثافيزيكا وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله، والتي تكونت من 99 فقرة مقسمة إلى 8 مجالات، وتدرج الإجابة على الفقرات من الإجابة معارضة بشدة إلى موافق بشدة على مقياس ليكرت الخماسي من (1- 5).

3.6 صدق الأداة

للارتقاء بمستوى الاستبانة ولضمان تحقيقها للهدف الذي وضعت من أجله، تم عرضها على مجموعة من المحكمين في مجال تخصص الدراسة، من أجل مراجعتها وتحكيمها من حيث عدد فقراتها وشموليتها ومستوى الصياغة والإخراج وأية ملاحظات يرونها مناسبة للدراسة. وفي ضوء ملاحظات المحكمين تم تعديل بعض محتوى الاستبانة، وتعديل بعض الفقرات، وتصحيح الأخطاء اللغوية وعلامات الترقيم كي تصبح أكثر وضوحاً من حيث الصياغة وانتماءها للمحاور التي تدرج تحتها.

كما وتم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وكل محور من محاورها، ومدى ارتباط فقراتها ببعضها، وعدم التداخل بينها، وغير ذلك عن طريق ايجاد معاملات الارتباط؛ سبيرمان وبيرسون.

3.7 ثبات الأداة

يقصد بثبات الأداة مدى استقرار درجات أفراد المجتمع عبر فقراتها المختلفة وانسجامها مع بعضها البعض. لذلك و لقياس ثبات أداة البحث تم قياس ثبات الاتساق الداخلي لمجالات أداة البحث بالإضافة إلى الدرجة الكلية للمجالات والفقرات باستخدام معاملات الثبات كرونباخ ألفا وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم(3.2): معاملات الثبات

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
تقدير الذات	10	0.59
الوعي الذاتي	10	0.84
تنظيم الذات	10	0.79
التفكير الايجابي	10	0.87
الميتافيزيقا	40	0.90
ضغوط العمل	38	0.94
الإرهاك العاطفي	9	0.89
تدني الإنجاز الشخصي	8	0.91
تبلد المشاعر	4	0.71
الاحتراق الوظيفي	21	0.84
الدرجة الكلية لأداة البحث	99	0.90

كما يتضح من الجدول السابق تراوحت قيم معاملات الثبات (0.59_0.94) عند مجالات البحث، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (0.90)، مما يدل على أن أداة البحث الحالية قادرة على إنتاج 90% من النتائج الحالية فيما لو تم إعادة القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض البحث والأهداف التي وضعت هذه المجالات وفقراتها من أجلها.

خطوات تطبيق البحث:

1. بعد التأكد من صدق أداة البحث قامت الباحثة بطبع وتوزيع (132) استبانة على أفراد عينة البحث.
2. قام المبحوثون بتعبئة الاستبانة بما هو مطلوب منهم وبعد ذلك قامت الباحثة بجمعها منهم وقد تم تعبئة الاستبانة وذلك بتاريخ 2016 /11/29 - 2016/12/5.
3. قامت الباحثة بإدخال الاستبانات إلى جهاز الحاسوب لتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

3.9 متغيرات البحث

المتغيرات المستقلة (متغيرات الميٹافيزيقا: تقدير الذات، الوعي الذاتي، تنظيم الذات، التفكير الايجابي).
المتغيرات التابعة: (ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي وعناصره: الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر).

3.10 المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات البحث، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام؛ أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة موافق بشدة 5 درجات، الإجابة موافق 4 درجات، الإجابة أوافق إلى حد ما 3 درجات، الإجابة معارض درجتين، أما الإجابة معارض بشدة فقد أعطيت درجة واحدة بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة استجابات أفراد العينة نحو الميئافيزيقا وعلاقتها بضغط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله.

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد تم الإجابة على أسئلة البحث بفحص العلاقات والفروق عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) عن طريق اختبار ت للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وأسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة البحث ومعاملات الاستخراج بطريقة المكونات الأساسية بأسلوب التحليل العاملي لفحص صدق أداة البحث، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

3.11 مفتاح التصحيح

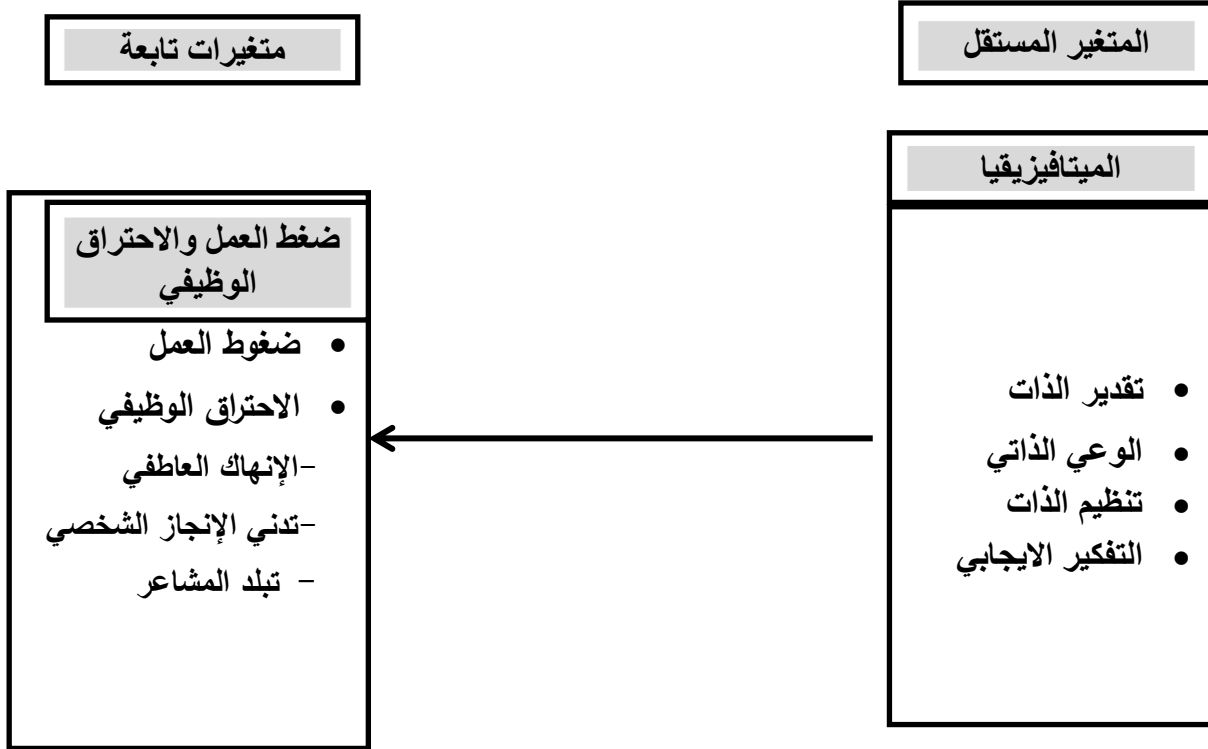
بعد إعطاء اتجاهات أفراد المجتمع أرقاماً تمثل أوزاناً لاتجاهاتهم من (1 _ 5)، تم حساب فرق أدنى قيمة وهي 1 من أعلى قيمة وهي $4 = 5$ وهو ما يسمى المدى، ثم تم قسمة قيمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم على النتائج وهو 5 ليصبح الناتج $0.8 = 4/5$ ، وبالتالي نستمر في

زيادة هذه القيمة ابتداء من أدنى قيمة وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على الوسط الحسابي، والجدول رقم (3) يوضح ذلك :

جدول رقم (3.3): مفتاح التصحيح

المستوى	الوسط الحسابي
منخفضة جدا	أقل من 1.8
منخفضة	من 1.8 _ أقل من 2.6
متوسطة	من 2.6 _ أقل من 3.4
مرتفعة	من 3.4 _ أقل من 4.2
مرتفعة جدا	من 4.2 فأكثر

3.12 نموذج البحث



الفصل الرابع

تحليل البيانات وعرض النتائج

4.1 أسئلة البحث:

السؤال الأول: ما درجة الميٹافيزيقا (تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الإيجابي)

لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة فرع رام الله؟

الجدول الآتي يوضح النسب المئوية، الوسط الحسابي الكلي، والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية

التي تقيس درجة الميٹافيزيقا لدى العاملين من طلبة الماجستير:

الجدول رقم (4.1): النسب المئوية، الوسط الحسابي الكلي، والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية

التي تقيس درجة الميٹافيزيقا لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة

في جامعة القدس فرع رام الله.

معارض بشدة	معارض	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	الوسط الحسابي	درجة الميٹافيزيقا لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس
1.9%	6.3%	20.4%	45.4%	26.1%	0.39	71.5%	3.88	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الميٹافيزيقا لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد

التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.88) ونسبة

الموافقة بلغت (71.5%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.39).

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

(1) ما درجة تقدير الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس؟

الجدول (2.4) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة تقدير الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله:

الرقم	درجة تقدير الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
1.	أشعر بأنني ذو قيمة مقارنة مع الآخرين.	4.40	0.68	92.40%	49.2%	43.2%	6.1%	1.5%	0.0%
2.	اضع نفسي في الموضوع اللائق بها	4.23	0.66	88.60%	35.6%	53.0%	10.6%	0.8%	0.0%
3.	اعتز برأيي واقنع به	4.14	0.79	81.80%	34.8%	47.0%	15.9%	1.5%	0.8%
4.	أثق في قدراتي عند التعامل مع مواقف وأحداث جديدة	4.04	0.81	79.50%	29.5%	50.0%	15.2%	5.3%	0.0%
5.	أشعر بالرضا عن ذاتي.	4.02	0.81	78.00%	28.0%	50.0%	18.2%	3.0%	0.8%
6.	اتمنى ان احصل على المزيد من الاحترام لذاتي.	3.65	1.17	56.80%	30.3%	26.5%	25.8%	12.9%	4.5%
7.	ينتابني شعور بأنني مقصر اتجاه ذاتي .	3.11	1.14	40.90%	9.8%	31.1%	28.8%	20.5%	9.8%
8.	أشك في قدرتي على التغيير .	2.61	1.15	27.30%	5.3%	22.0%	17.4%	39.4%	15.9%
9.	أشعر أنني لست على كفاءة ومقدرة.	2.01	1.02	10.60%	3.0%	7.6%	10.6%	44.7%	34.1%
10.	اشعر بالازدراء مما اقوم به.	1.92	1.06	11.30%	3.0%	8.3%	8.3%	37.9%	42.4%
1.	الدرجة الكلية	3.88	44.	72.20%	31.0%	41.2%	15.7%	9.4%	2.7%

الجدول رقم(4.2): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، و الانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس

درجة تقدير الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي تقيس درجة تقدير الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في

جامعة القدس فرع رام الله، مرتبة ترتيبيا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.88) ونسبة الموافقة بلغت (72.2%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.44) مما يدل على أن درجة تقدير الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتفعة.

ورتبت فقرات الأداة ترتيبيا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاءت فقرات: (أشعر بأني ذو قيمة مقارنة مع الآخرين). أعلى فقرة بمتوسط حسابي مقداره (4.4) وانحراف معياري مقداره (0.68) في حين كانت أدنى فقرة: (أشعر بالازدراء مما أقوم به). بمتوسط حسابي مقداره (1.92) وانحراف معياري مقداره (1.06).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: درجة تقدير الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة فرع رام الله في جامعة القدس تتمثل بالمظاهر التالية: أشعر بأني ذو قيمة مقارنة مع الآخرين، أضع نفسي في الموضوع اللائق بها، اعتر برأيي واقتنع به، أثق في قدراتي عند التعامل مع مواقف وأحداث جديدة، أشعر بالرضا عن ذاتي، أتمنى أن أحصل على المزيد من الاحترام الذاتي.

لكن من خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم المعارضة والمنخفضة، تم رفض ما يلي: أشعر أنني لست على كفاءة ومقدرة، اشعر بالازدراء مما أقوم به.

(2) ما درجة الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس؟

الجدول التالي يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله:

الجدول رقم (3.4) لنسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس.

الرقم	درجة الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
11.	أحلل ما يدور حولي من أحداث.	4.29	0.68	88.60%	40.9%	47.7%	10.6%	0.8%	0.0%
12.	أحدد مكان القوة والضعف في شخصيتي.	4.21	0.75	86.40%	37.9%	48.5%	10.6%	3.0%	0.0%
13.	أعرف بالضبط ما أصبو إلى تحقيقه من أهداف.	4.16	0.77	82.60%	35.6%	47.0%	15.9%	0.8%	0.8%
14.	أتصرف بحسب متطلبات الموقف.	4.08	0.67	81.80%	26.5%	55.3%	18.2%	0.0%	0.0%
15.	ينسجم تفكيري مع ما أشعر به.	4.06	0.72	80.30%	27.3%	53.0%	18.2%	1.5%	0.0%
16.	اتريث في اتخاذ قراراتي	4.02	0.73	78.80%	25.0%	53.8%	18.9%	2.3%	0.0%
17.	أحرص في توقعاتي حتى لا أصاب بخيبة أمل.	4.01	0.76	78.10%	25.8%	52.3%	18.9%	3.0%	0.0%
18.	أجيد فهم التعبيرات غير اللفظية للآخرين.	4.00	0.80	75.70%	28.0%	47.7%	20.5%	3.8%	0.0%
19.	أستطيع وصف الحالة الانفعالية التي تعتريني.	3.94	0.81	76.50%	23.5%	53.0%	17.4%	6.1%	0.0%
20.	أتريث حينما أريد فعل شيء ما.	3.89	0.77	72.00%	20.5%	51.5%	24.2%	3.8%	0.0%
2.	الدرجة الكلية	4.07	0.48	80.10%	29.1%	51.0%	17.3%	2.5%	0.1%

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي تقيس درجة الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.07) ونسبة الموافقة بلغت (80.1%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.48) مما يدل على أن درجة

الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتفعة.

ورتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (أحل ما يدور حولي من أحداث) بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وانحراف معياري مقداره (0.68) في حين كانت أدنى الفقرات : الفقرة (أترى حينما أريد فعل شيء ما) بمتوسط حسابي مقداره (3.89) وانحراف معياري مقداره (0.77).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: درجة الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله، تتمثل بالمظاهر التالية: أحل ما يدور حولي من أحداث، أحدد مكان القوة والضعف في شخصيتي، أعرف بالضبط ما أصبو إلى تحقيقه من أهداف، أتصرف بحسب متطلبات الموقف، ينسجم تفكيري مع ما أشعر به، أترى في اتخاذ قراراتي، أحرص في توقعاتي حتى لا أصاب بخيبة أمل، أجيد فهم التعبيرات غير اللفظية للآخرين، أستطيع وصف الحالة الانفعالية التي تعتريني، أترى حينما أريد فعل شيء ما.

(3) ما درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟

الجدول الآتي يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس:

الجدول رقم (4.4): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس

الرقم	درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض	معارض بشدة
.21	أبحث عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي تعامل معها	4.02	0.73	77.30 %	25.8%	51.5%	21.2%	1.5%	0.0%
.22	أتعامل مع الرأي الآخر المضاد بهدوء.	3.84	0.76	69.70 %	18.2%	51.5%	26.5%	3.8%	0.0%
.23	أتمتع بمزاج معتدل يجعلني أكثر إدراكا لما يدور حولي .	3.81	0.85	67.50 %	20.5%	47.0%	26.5%	5.3%	0.8%
.24	أتحكم بمشاعري السلبية عند مواجهة أية مخاطر.	3.79	0.79	63.60 %	18.9%	44.7%	32.6%	3.8%	0.0%
.25	أتسم بالقدرة علي تهدئة نفسي.	3.74	0.88	67.40 %	17.4%	50.0%	22.7%	9.1%	0.8%
.26	أسيطر على نفسي عندما يزعجني أمر ما	3.70	0.89	61.30 %	18.9%	42.4%	28.8%	9.8%	0.0%
.27	أستطيع معالجة انفعالاتي السلبية عند الشعور بالضيق والكد	3.65	0.87	57.60 %	16.7%	40.9%	34.1%	7.6%	0.8%
.28	أتمالك نفسي عند تعرضي لأية استقراوات.	3.60	0.96	56.10 %	18.2%	37.9%	30.3%	12.9%	0.8%
.29	أثور كالبركان عند تعرضي للإهانة.	3.39	1.20	46.90 %	24.2%	22.7%	25.0%	24.2%	3.8%
.30	تثيرني انه الامور.	2.65	1.14	22.70 %	9.1%	13.6%	22.7%	42.4%	12.1%
.3	الدرجة الكلية	3.61	0.54	60.30 %	17.0%	43.3%	27.0%	9.0%	3.6%

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي تقيس درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.61)

ونسبة الموافقة بلغت (60.3%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.54) مما يدل على أن درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله مرتفعة.

ورتببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (أبحث عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي اتعامل معها) بمتوسط حسابي مقداره (4.02) وانحراف معياري مقداره (0.73)، في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تثيرني انقه الأمور) بمتوسط حسابي مقداره (2.65) وانحراف معياري مقداره (1.14).

ومن خلال آراء الباحثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله تتمثل بالمظاهر التالية: أبحث عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي اتعامل معها، أتعامل مع الرأي الآخر المضاد بهدوء، أتمتع بمزاج معتدل يجعلني أكثر إدراكاً لما يدور حولي، أتحكم بمشاعري السلبية عند مواجهة أية مخاطر، أتمتع بالقدرة على تهدئة نفسي، أسيطر على نفسي عندما يزعجني أمر ما، أستطيع معالجة انفعالاتي السلبية عند الشعور بالضيق والكدر، أتمالك نفسي عند تعرضي لأية استفزازات.

(4) ما درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟

الجدول الآتي يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس:

الجدول رقم (5.4) لنسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس.

الرقم	درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض	معارض بشدة
.31	على هذه الأرض ما يستحق الحياة.	4.23	0.85	81.8%	44.7%	37.1%	15.9%	0.8%
.32	أمل كبير في مستقبلي المهني.	4.11	0.75	81.8%	31.8%	50.0%	15.9%	2.3%
.33	أميل للتفاؤل والايجابية في حياتي.	4.11	0.77	81.8%	31.8%	50.0%	15.9%	1.5%
.34	تعتريني أفكار منطقية	4.04	0.78	76.5%	29.5%	47.0%	21.2%	2.3%
.35	تلازمني مشاعر مليئة بالمعاني والمثل.	3.98	0.74	76.5%	23.5%	53.0%	21.2%	2.3%
.36	أعتقد أن الغد أفضل من اليوم.	3.96	1.02	71.2%	36.4%	34.8%	19.7%	6.8%
.37	تبدو الحياة بالنسبة لي جميلة.	3.89	0.81	71.2%	22.7%	48.5%	25.0%	3.0%
.38	أستمتع بالحياة رغم المعاناة.	3.89	0.83	75.7%	21.2%	54.5%	17.4%	6.1%
.39	أشعر أنني محظوظ في عملي	3.63	0.96	59.8%	17.4%	42.4%	28.0%	9.8%
.40	تسير أموري في العمل على ما يرام.	3.61	0.85	57.6%	12.9%	44.7%	34.1%	6.8%
.4	الدرجة الكلية	3.94	0.58	73.4%	27.2%	46.2%	21.4%	4.2%

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي تقيس درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في

الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.94) ونسبة الموافقة بلغت (73.4%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.58) مما يدل على أن درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتفعة.

وقد تم ترتيب فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (على هذه الأرض ما يستحق الحياة) بمتوسط حسابي مقداره (4.23) وانحراف معياري مقداره (0.85). في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (تسير أموري في العمل على ما يرام) بمتوسط حسابي مقداره (3.61) وانحراف معياري مقداره (0.85).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله، تتمثل بالمظاهر التالية: على هذه الأرض ما يستحق الحياة، أمني كبير في مستقبلي المهني، أميل للتفاؤل والايجابية في حياتي، تعزيني أفكار منطقية، تلازمي مشاعر مليئة بالمعاني والمثل، أعتقد أن الغد أفضل من اليوم، تبدو الحياة بالنسبة لي جميلة، أستمتع بالحياة رغم المعاناة، أشعر أنني محظوظ في عملي، تسير أموري في العمل على ما يرام.

من خلال القيام بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، للأبعاد الفرعية وللدرجة الكلية لمقياس الميتافيزيقا، كما نبينها في الجدول الآتي؛

جدول رقم (6.4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ونسبة الموافقة والرتبة لمقياس الميٹافيزيقا

الرتبة	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الميٹافيزيقا
الثالثة	72.2%	0.44	3.88	تقدير الذات
الأولى	80.1%	0.48	4.07	الوعي الذاتي
الرابعة	60.3%	0.54	3.61	تنظيم الذات
الثانية	73.4%	0.58	3.94	التفكير الإيجابي
		0.39	3.88	الدرجة الكلية

يتضح أن مستوى الوعي الذاتي قد حاز على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي وقدره (4.07)، فمن المعروف أن الوعي الذاتي يعد أحد أهم مظاهر النمو العقلي للإنسان، فالنمو العقلي يتنامى مع التقدم في العمر، فالشخص البالغ لديه تصور واضح لذاته وللبيئة المحيطة به، كما لديه القدرة على معرفة مكامن القوة والضعف لديه، و يعي دوافعه ومشاعره، ويتكيف مع المستجدات والمتغيرات الحياتية، ويستطيع اكتشاف ما يدور حوله من أحداث، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عزيز 2015 والتي توصلت إلى أن طلبة جامعة بغداد يتصفون بالوعي الذاتي، كما تتفق مع دراسة كل من الشمري (2000)، عبدالله (2014)، ومنصور (2001).

وتتسجم هذه النتيجة مع ما ذهب إليه جولمان (2000) حيث أشار إلى أن الوعي الذاتي يمثل حجر الأساس؛ فهو يمكن الفرد من رصد مشاعره من لحظة لأخرى، وهو عامل حاسم في النظرة

السيكولوجية الثاقبة وفهم النفس، كما أن عدم القدرة على ملاحظة مشاعرنا الحقيقية تجعلنا نقع تحت رحمتها.

ولعل في التعلم الإدراكي ما يساعدنا على فهم النسبة العالية التي خلصت إليها الدراسة. فالناس تتعلم من سلوكيات بعضها، والمحيط العام للمعهد ينتظم وفق مجموعة اعتبارات ضمنية يتصرف من خلالها الأفراد ويتبادلون المعرفة الإدراكية للأشياء والحوادث مما تؤثر إيجاباً على رفع مستوى الوعي الذاتي.

في سياق ذات علاقة؛ تلعب الجامعة مكاناً جيداً لتكوين مجتمع متعدد العلاقات يسمح بالتلاقح الفكري وصقل الذات. وهذا ينعكس على ادراك الفرد لذاته، ويعمل على عكس رؤيته لتشكلاتها. وفي مجتمع الجامعة تزداد درجات الوعي الذاتي.

وأما فيما يتعلق بالتفكير الإيجابي فقد حاز على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي وقدره (3.94)، وتدلل هذه النتيجة على أن أفراد المجتمع يتمتعون بمستوى مرتفع من التفكير الإيجابي.

يعد التفكير عاملاً من العوامل الأساسية في حياة الإنسان فهو يساعد على توجه الحياة وتقدمها، كما يساعد على حل الكثير من المشكلات وتجنب الكثير من الأخطار. وبه يستطيع الإنسان السيطرة والتحكم في أمور كثيرة وتسييرها لصالحه. (بركات، 2005)

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشار إليه Carr (2004))، من أن ما يميز الإنسان عن باقي الكائنات نزعتة القوية للتفكير الإيجابي خصوصاً الأصحاء؛ فملكات العقل تعد وسائل للتفكير الإيجابي (وتعد هذه النتيجة منطقية وتحاكي الواقع، خاصة أن أفراد المجتمع من (طلبة الدراسات العليا). فحينما

يلتحقون ببرنامج الدراسات العليا يخضعون لاختبارات مقننة تقيس قدراتهم ومستوياتهم المعرفية وخصائصهم الشخصية. وحسب نتائج تلك الاختبارات، يتم انتقاء ممن يتصف بمستوى مرتفع من الذكاء والتفكير والإبداع. علاوة على ذلك، فإن فلسفة برامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تقوم بالأساس على تنمية الجوانب المختلفة من الشخصية الإنسانية بما فيها الجوانب ذات الصلة بالتفكير، كذلك من بين أهداف برامج الدراسات العليا الاهتمام بتقدم وتطور البحث العلمي، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال إعداد شخصية بحثية تتسم بسرعة البديهة وقوة الملاحظة، والربط بين الأفكار، وجمع المعلومات والقدرة على تفسيرها وتحليلها، وهذه الخصائص لا يمكن أن تتوفر، إلا لدى شخصية تتمتع بالقدرات والإمكانات والمؤهلات العلمية العالية. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من النجار والطلاع (2015)، بركات (2006)، Edmead. (2004)

واختلفت النتائج مع دراسة كل من Shin (2012)، حيث توصلت إلى أن التفكير الإيجابي يرتبط سلباً مع الضغوط والقلق والاكتئاب، كذلك دراسة الضريبي (2010) حيث هدفت إلى التعرف على الأساليب التي يتبعها العمال في مواجهة الضغوط وكانت النتائج لصالح الأساليب الإيجابية.

وقد حاز تقدير الذات على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.88). وتشير هذه النتيجة إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يتمتعون بمستوى مرتفع من "تقدير الذات" ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء هرم ماسلو الافتراضي للحاجات، حيث أوضح أن الإنسان لا يمكن أن يرتقي إلى مستوى معين كتقدير الذات إذا لم يلبّ ويشبع حاجاته الأساسية. من بين العوامل التي اقترحها ماسلو لبلوغ هذه المكانة أي (تقدير الذات) ثلاثة عوامل (النجاح، والشهرة، والسمعة الطيبة)، فمستوى تقدير الذات المرتفع لأفراد المجتمع لا يمكن اعتباره وليد الصدفة، وإنما هو نتاج مرحلة كفاح وتضحية، وجهد علمي ومعرفي. كذلك يمكن القول إن تقدير الذات هي بمثابة قوة إيجابية دافعة تعزز الكفاءة الذاتية للفرد، في جميع

مجالات الحياة، وتمكن من تحقيق النجاح والتقدم وبلوغ الغايات والأهداف، وهذا يدل على العلاقة الوثيقة بين المستوى التعليمي لأفراد المجتمع ومستوى تقدير الذات المرتفع الذي يتمتعون به، ونخلص من هذه النتيجة أنه كلما تقدم الفرد في المسار التعليمي ازداد تقديره لذاته. وتقدير الذات إما أن يكون مكتسبا أي يأتي بعد إنجاز وهذا ما يساعدنا على تفسير ارتفاع النسبة هنا، أو يكون شاملا أي أشبه بثقة زائدة بالنفس تصل حد الاعتداد والمفاخرة التي من شأنها أن تلعب دورا سلبيا.

وتتسق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من العامرية (2014)، ودراسة العلي (2010)، (Hamartia, 2009). وتختلف النتائج مع نتيجة دراسة الأحسن (2015)، حيث أظهرت وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية، ودراسة بركات (2009) والعلي (2003). إذ كانت درجة تقدير الذات لدى أفراد المجتمع متوسطة. واختلفت أيضا مع دراسة (2008) Garaigordobil، حيث درست العلاقة بين مفهوم الذات وتقدير الذات وعلاقتها بالأعراض المرضية النفسية وتوصلت على نتيجة عكسية.

في حين حاز تنظيم الذات على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي وقدره (3.94)، يعتبر تنظيم الذات أسلوب يتبعه الفرد في حياته حتى لا يكون عرضة للتوتر والضغط. ويتمكن من تحقيق أهدافه المرجوة بشكل منظم ودقيق. وحيث أن طبيعة مجتمع البحث من طلبة الدراسات العليا فمن المنطقي أن يكونوا على قدر عال من التنظيم والتخطيط حتى يحققوا أهدافهم.

ويشير (Carver & Scheirer 1998) إلى أنه عندما يخطط الفرد لإنجاز مجموعة من الأهداف فإن ذلك يتطلب منه قدرا من التنظيم وقوة الإرادة بهدف التحكم في الرغبات والاندفاعات غير المرغوبة وتأجيل الإشباع الملحة في ضوء الوعي الذاتي والمراقبة الذاتية لمدى التقدم نحو تحقيق الهدف.

وتتفق نتيجة البحث مع دراسة كل القمش، والعضائيلة، والتركي (2008)، ودراسة (Jakubowski 2002)، وتختلف مع نتيجة كل من (Bembenutty 2000)، ودراسة عبد النعيم و الجلاي (2013).

يتضح مما سبق ارتفاع درجة الميتافيزيقا بعناصرها الفرعية، وتعد هذه النتيجة منطقية وتحاكي الواقع، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة خصائص أفراد عينة البحث؛ حيث تعزى هذه النتيجة إلى المستوي التعليمي المرتفع لأفراد العينة المبحوثة، فمن الطبيعي أن يكونوا بهذا المستوى المرتفع نتيجة قدراتهم الادراكية المرتفعة، ونضجهم الفكري والثقافي، وخبراتهم الحياتية العلمية والعملية.

كما تؤثر البنية المؤسسية للمعهد القائمة على فكرة الجدولة الزمنية وتقسيم العمل على التأثير في سلوكيات الأفراد من حيث تنظيمها أو عدمه. وهذا جزء من ثقافة مؤسسية تقوم على التشديد على تنظيم الوقت والأعمال من أجل تحقيق الأهداف المرجوة وفق نظام بيروقراطي معين.

السؤال الثاني: ما درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية

المستدامة في جامعة القدس فرع الله؟

الجدول (7.4) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس:

الرقم	درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
41.	أضحى بوقت راحتي في سبيل إنجاز متطلبات عملي.	3.52	1.07	53.8%	19.7%	34.1%	28.0%	15.2%	3.0%
42.	تهتم الإدارة بالأعمال الروتينية أكثر من اهتمامها بالأعمال الفنية.	3.42	1.07	47.8%	16.7%	31.1%	34.8%	12.1%	5.3%
43.	أشعر بأن تصرفات زملائي تزيد من ضغوط العمل لدي.	3.39	0.99	44.7%	15.2%	29.5%	34.8%	19.7%	0.8%
44.	أشعر بالتوتر عندما أجد نفسي مضطرا لأن أتصرف على غير قناعاتي في عملي	3.39	1.07	45.4%	17.4%	28.0%	33.3%	18.2%	3.0%
45.	أشعر بأن فرص الترقية المادية في وظيفتي أقل منها في الوظائف الأخرى.	3.34	1.20	47.0%	21.2%	25.8%	23.5%	25.0%	4.5%
46.	إمكاناتي وقدراتي لا تستغل بالشكل السليم.	3.32	1.11	47.7%	13.6%	34.1%	29.5%	15.9%	6.8%
47.	فرص النمو الوظيفي غير واضحة في العمل	3.30	1.11	44.0%	15.2%	28.8%	32.6%	17.4%	6.1%
48.	أحس بأن بعض الموظفين يمارسون ضغطا على زملائهم غير المساييرين لهم.	3.24	1.00	41.7%	9.1%	32.6%	37.1%	15.9%	5.3%
49.	أشعر بأنني لا أحصل على ما أستحقه من تقدير.	3.20	1.07	40.9%	12.1%	28.8%	29.5%	25.8%	3.8%

الجدول رقم (7.4- ب): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس

الرقم	درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
.50	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من وقت عملي .	3.20	1.10	37.9%	14.4%	23.5%	36.4%	19.7%	6.1%
.51	يضايقتني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع الإدارة.	3.17	1.07	37.1%	12.9%	24.2%	34.8%	23.5%	4.5%
.52	يزعجني عدم تعاون زملائي معي فيما يتصل بعملي.	3.14	1.02	35.6%	9.8%	25.8%	37.9%	22.0%	4.5%
.53	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني.	3.09	1.08	31.8%	12.9%	18.9%	37.9%	25.0%	5.3%
.54	جدول أعماله اليومية روتيني ومتكرر	3.09	1.11	31.1%	14.4%	16.7%	38.6%	24.2%	6.1%
.55	أشعر بعدم الأمان الوظيفي في عملي.	3.08	1.21	37.9%	15.2%	22.7%	26.5%	26.5%	9.1%
.56	أشعر بالإرهاك في نهاية يوم بالعمل .	3.04	1.11	35.6%	9.1%	26.5%	32.6%	22.7%	9.1%
.57	يزعجني تحمل المسؤولية عن الغير .	3.03	1.15	36.4%	11.4%	25.0%	26.5%	29.5%	7.6%
.58	أحس بأن عملي لا يلقى ما يستحقه من تقدير لدى الإدارة	2.95	1.11	29.5%	12.1%	17.4%	29.5%	35.6%	5.3%
.59	يضايقتني ما أحس به من نقص في دافعيه مديري في العمل.	2.95	1.12	31.8%	9.8%	22.0%	29.5%	30.3%	8.3%
.60	أنفعل من التصرفات الشخصية لزملائي.	2.93	1.02	27.3%	7.6%	19.7%	37.1%	29.5%	6.1%
.61	أشعر بأنني في حاجة للشكوى لغيري مما ألقاه في عملي.	2.90	1.10	28.8%	8.3%	20.5%	34.1%	27.3%	9.8%
.62	أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة	2.86	1.06	26.5%	7.6%	18.9%	34.1%	31.1%	8.3%
.63	افتقر إلى الوضوح في وظيفتي.	2.81	1.23	31.1%	10.6%	20.5%	23.5%	30.3%	15.2%
.64	تضايقتني مطالب المدير في العمل.	2.80	1.07	24.3%	7.6%	16.7%	32.6%	34.1%	9.1%
.65	أشعر بالعجز عن التعبير لرؤسائي عما أتعرض له من ضغوط في العمل.	2.80	1.10	26.5%	7.6%	18.9%	29.5%	33.3%	10.6%

الجدول رقم(7.4- ج): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس

الرقم	درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
.66	أفقد صبري عندما لا يستجيب أحد لي.	2.78	1.04	25.8%	6.1%	19.7%	28.0%	38.6%	7.6%
.67	أشعر أن الوقت المتاح لي أقل من متطلبات عملي.	2.76	1.15	26.5%	8.3%	18.2%	28.0%	31.8%	13.6%
.68	أنا غير متأكد من حدود سلطتي في وظيفتي الحالية.	2.74	1.08	25.0%	6.8%	18.2%	27.3%	37.9%	9.8%
.69	أشعر بأن الإدارة تهدف إلى تصيد أخطائي.	2.71	1.18	25.7%	9.8%	15.9%	23.5%	37.1%	13.6%
.70	أؤدي بعض الأعمال بطريقة أعتقد أنها خاطئة.	2.65	1.08	20.4%	6.8%	13.6%	30.3%	36.4%	12.9%
.71	أشعر بالضيق بسبب عدم مقدرتي على إنجاز ما يطلب مني.	2.65	1.17	27.3%	6.1%	21.2%	22.0%	33.3%	17.4%
.72	أشعر بصعوبة في ضبط ذاتي.	2.63	1.07	19.7%	6.8%	12.9%	28.8%	39.4%	12.1%
.73	أجد صعوبة في فهم توجيهات المدير المرتبطة بتطوير العمل.	2.61	1.05	20.5%	5.3%	15.2%	26.5%	41.7%	11.4%
.74	أفعل أشياء ضد مبادئ الشخصية	2.52	1.20	20.4%	8.3%	12.1%	24.2%	33.3%	22.0%
.75	أشكو من تكرار تعرضي لبعض الأمراض.	2.40	1.10	15.9%	6.1%	9.8%	22.0%	42.4%	19.7%
.76	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أؤدي عملي بشكل جيد.	2.33	0.96	12.8%	3.0%	9.8%	19.7%	51.5%	15.9%
.77	أعتبر أن وظيفتي أقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي.	2.25	1.15	15.1%	5.3%	9.8%	20.5%	33.3%	31.1%
.78	أحس بالإعياء لأقل جهد أبذله.	2.19	0.99	9.9%	2.3%	7.6%	23.5%	40.2%	26.5%
.5	الدرجة الكلية	2.93	0.62	31.2%	10.3%	20.9%	29.7%	29.1%	9.9%

الجدول رقم(4.6- أ): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس

درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في

جامعة القدس

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي

تقيس درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في

جامعة القدس فرع رام الله، مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات الباحثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.93)، فيما بلغت نسبة الموافقة (31.2%)، والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.62). الأمر الذي يدل على أن درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس متوسطة.

ورُتبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (أضحى بوقت راحتي في سبيل إنجاز متطلبات عملي). بمتوسط حسابي مقداره (3.52) وانحراف معياري مقداره (1.07).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (أحس بالإعياء لأقل جهد أبذله) بمتوسط حسابي مقداره (2.19) وانحراف معياري مقداره (0.99).

ومن خلال آراء الباحثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس تتمثل بالمظاهر التالية: أضحى بوقت راحتي في سبيل إنجاز متطلبات عملي، تهتم الإدارة بالأعمال الروتينية أكثر من اهتمامها بالأعمال الفنية.

من خلال آراء الباحثين واتجاهاتهم المعارضة والمنخفضة، تم رفض ما يلي: أفعل أشياء ضد مبادئ الشخصية، أشكو من تكرار تعرضي لبعض الأمراض، أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أؤدي عملي

بشكل جيد، أعتبر أن وظيفتي أقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي، أحس بالإعياء لأقل جهد أبذله.

من خلال حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة وللدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل، كما نبين ذلك في الجدول الآتي.

جدول رقم (8.4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ونسبة الموافقة والرتبة لمقياس ضغوط

العمل

ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
الدرجة الكلية	2.93	0.62	31.2%

يتضح من هذا الجدول أن مستوى ضغوط العمل حصل على متوسط حسابي وقدره (2.93)، وعند مقارنة المتوسطات الحسابية بالجدول المرجعي يتضح أن درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير متوسطة. ويعود السبب إلى الظروف التي يعيشها الطلبة العاملين نتيجة العمل والدراسة، أيضا صعوبة الوضع السياسي والاقتصادي والاجتماعي وانعكاسه على مختلف مؤسسات المجتمع وبالتالي انعكاساته على الأفراد بشكل عام. إلا أننا لا يمكننا أن نغفل طبيعة الحياة الإدارية الجامعية التي يمكنها التملص إلى حد ما من أعباء الوضع الاقتصادي والسياسي مما يترتب على ذلك مثلا مردود مادي أفضل العاملين مما ينعكس على ارتياح نفسي في العمل. هذا فضلا عن أن أفراد العينة هم بالأساس من الطلبة الذين يتلقون مردودا ماديا لقاء عملهم؛ وهذا يؤثر نفسيا على تقبلهم لضغط العمل.

السؤال الثالث: ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد

التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله؟

يوضح الجدول الآتي النسب المئوية، الوسط الحسابي الكلي، والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية

التي تقيس درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية

المستدامة في جامعة القدس رام الله:

الجدول رقم (9.4): النسب المئوية، الوسط الحسابي الكلي، والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية

التي تقيس درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية

المستدامة في جامعة القدس

معارض بشدة	معارض	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	نسبة الموافقة الكلية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس
15.3 %	37.2%	26.9%	13.9%	6.7%	20.6%	0.50	2.59	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين

في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (2.59) ونسبة الموافقة بلغت (20.6%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.5).

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

(1) ما درجة الإنهاك العاطفي (الإجهاد الوظيفي) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في

معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس رام الله؟

الجدول (10.4) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس

درجة الإنهاك العاطفي (الإجهاد الوظيفي) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد

التنمية المستدامة في جامعة القدس رام الله:

الرقم	درجة الإنهاك العاطفي (الإجهاد الوظيفي) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
.79	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية يوم العمل.	3.23	1.16	37.9%	18.2%	19.7%	34.8%	21.2%	6.1%
.80	أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في العمل	3.22	1.13	41.7%	15.2%	26.5%	28.0%	25.8%	4.5%
.81	أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ ميكراً.	3.10	1.18	38.6%	14.4%	24.2%	25.0%	29.5%	6.8%
.82	يسبب لي العمل الإجهاد والتوتر	3.07	1.04	32.5%	9.8%	22.7%	36.4%	26.5%	4.5%
.83	أشعر بفقدان الرغبة بالعمل والضحك والملل.	2.82	1.09	26.5%	8.3%	18.2%	28.8%	36.4%	8.3%
.84	أشعر بالإحباط في عملي.	2.80	1.15	25.0%	9.8%	15.2%	32.6%	29.5%	12.9%
.85	أشعر بأن عملي يجهدني ويستنزفني عاطفياً .	2.79	1.17	25.7%	12.1%	13.6%	24.2%	40.9%	9.1%
.86	التعامل مع زملائي يسبب لي ضغطاً نفسياً.	2.61	1.03	17.4%	5.3%	12.1%	33.3%	36.4%	12.9%
.87	أشعر بأنني على وشك الانهيار في العمل.	2.37	1.10	15.9%	6.1%	9.8%	19.7%	43.9%	20.5%
.6	الدرجة الكلية	2.89	0.82	29.0%	11.0%	18.0%	29.2%	32.2%	9.5%

الجدول رقم (10.4): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس

درجة الإنهاك العاطفي (الإجهاد الوظيفي) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد

التنمية المستدامة في جامعة القدس

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي تقيس درجة الإنهاك العاطفي (الإجهاد الوظيفي) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس مرتبة ترتيبيا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول إلى أن اتجاهات المبحوثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.89) ونسبة الموافقة بلغت (29%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.82). وهذا يدل على أن درجة الإنهاك العاطفي (الإجهاد الوظيفي) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس متوسطة.

ورتب فقرات الأداة ترتيبيا تنازليا حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية يوم العمل) بمتوسط حسابي مقداره (3.23) وانحراف معياري مقداره (1.16).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (أشعر بأنني على وشك الانهيار في العمل). بمتوسط حسابي مقداره (2.37) وانحراف معياري مقداره (1.1).

من خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم المعارضة والمنخفضة، تم رفض ما يلي: أشعر بأنني على وشك الانهيار في العمل.

(2) ما درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس رام الله؟

الجدول التالي يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس رام الله:

الجدول رقم (11.4): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس

الرقم	درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة الكلية	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
.88	أشعر بأن لدي طاقة وأتمتع بالنشاط والحيوية.	3.98	0.89	75.0%	30.3%	44.7%	19.7%	3.8%	1.5%
.89	أحقق إنجازات كبيرة ولها قيمة في العمل.	3.95	0.89	73.5%	28.0%	45.5%	21.2%	3.8%	1.5%
.90	أشعر بأن لي تأثير فاعل على الآخرين في العمل.	3.94	0.82	75.0%	24.2%	50.8%	20.5%	3.8%	0.8%
.91	أستطيع بسهولة إيجاد بيئة عمل مناسبة ومريحة مع الآخرين في العمل.	3.86	0.83	67.4%	22.7%	44.7%	28.8%	3.0%	0.8%
.92	أتعامل بهدوء مع المشاكل الناتجة من علاقاتي بالآخرين في العمل.	3.82	0.84	68.2%	19.7%	48.5%	27.3%	3.0%	1.5%
.93	أتعامل بفاعلية مع المشاكل التي يتسبب بها الآخرون في العمل.	3.80	0.85	66.0%	20.5%	45.5%	29.5%	3.0%	1.5%
.94	أتعامل بفاعلية مع زملائي وأتفهم مشاعرهم.	3.79	0.93	65.9%	22.7%	43.2%	26.5%	5.3%	2.3%
.95	أشعر بالرضا والسعادة عند التعامل مع زملائي في العمل.	3.77	0.93	65.2%	22.0%	43.2%	27.3%	5.3%	2.3%
.7	الدرجة الكلية	2.14	0.69	5.4%	1.5%	3.9%	25.1%	45.7%	23.8%

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي تقيس درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية

المستدامة في جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الوسط الحسابي، وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.14) ونسبة الموافقة بلغت (5.4%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.69) مما يدل على أن درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس منخفضة.

ورتيبت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (أشعر بأن لدي طاقة وأتمتع بالنشاط والحيوية) بمتوسط حسابي مقداره (3.98) وانحراف معياري مقداره (0.89). في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (أشعر بالرضا والسعادة عند التعامل مع زملائي في العمل) بمتوسط حسابي مقداره (3.77) وانحراف معياري مقداره (0.93).

ومن خلال آراء المبحوثين واتجاهاتهم العالية والموافقة، يمكن تلخيص ما سبق بالاستنتاجات التالية: درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس تتمثل بالمظاهر التالية: أشعر بأن لدي طاقة وأتمتع بالنشاط والحيوية، أحقق إنجازات كبيرة ولها قيمة في العمل، أشعر بأن لي تأثير فاعل على الآخرين في العمل، أستطيع بسهولة إيجاد بيئة عمل مناسبة ومريحة مع الآخرين في العمل، أتعامل بهدوء مع المشاكل الناتجة من علاقاتي بالآخرين في العمل، أتعامل بفاعلية مع المشاكل التي يتسبب بها الآخرون في العمل، أتعامل بفاعلية مع زملائي وأنفهم مشاعرهم، أشعر بالرضا والسعادة عند التعامل مع زملائي في العمل.

3) ما درجة تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد

التنمية المستدامة في جامعة القدس رام الله؟

الرقم	درجة تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض	معارض بشدة
.96	أتعامل مع الآخرين في أسلوب مجرد من المجاملات	3.38	0.98	49.2%	10.6%	38.6%	31.8%	15.9%	3.0%
.97	أصبحت أكثر قسوة ولا أهتم لمشاعر الآخرين في العمل.	2.73	1.19	29.6%	7.6%	22.0%	22.7%	31.8%	15.9%
.98	أجد صعوبة في الاهتمام بما يحدث مع زملائي في العمل.	2.66	1.08	25.0%	4.5%	20.5%	24.2%	37.9%	12.9%
.99	أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يحملوني سبب بعض المشاكل التي تحصل لهم.	2.64	1.11	24.3%	6.1%	18.2%	22.7%	39.4%	13.6%
.8	الدرجة الكلية	2.85	0.80	32.0%	7.2%	24.8%	25.4%	31.3%	11.4%

الجدول التالي يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لل فقرات التي تقيس

درجة تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية

المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله:

الجدول رقم (4.10): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، و الانحرافات المعيارية لل فقرات التي تقيس

درجة تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية

المستدامة في جامعة القدس

يوضح الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة البحث التي

تقيس درجة تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد

التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله مرتبة ترتيبا تنازليا حسب درجات الوسط الحسابي،

وتشير الدرجة الكلية الواردة في الجدول أن اتجاهات المبحوثين كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.85) ونسبة الموافقة بلغت (32%) والانحراف المعياري الكلي مقداره (0.8) مما يدل على أن درجة تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس متوسطة.

ورتببت فقرات الأداة ترتيباً تنازلياً حسب درجات الأوساط الحسابية، وقد جاء في مقدمة هذه الفقرات: الفقرة (أتعامل مع الآخرين في أسلوب مجرد من المجاملات) بمتوسط حسابي مقداره (3.38) وانحراف معياري مقداره (0.98).

في حين كانت أدنى الفقرات: الفقرة (أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يحملوني سبب بعض المشاكل التي تحصل لهم) بمتوسط حسابي مقداره (2.64) وانحراف معياري مقداره (1.11).

الجدول التالي يوضح الأوساط الحسابية الكلية، الانحرافات المعيارية الكلية والأوزان النسبية الكلية لمجالات البحث التي تمثل واقع الميثافيزيقا وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله:

الجدول رقم (12.4): الأوساط الحسابية الكلية، الانحرافات المعيارية الكلية والأوزان النسبية الكلية لمجالات البحث التي تمثل واقع الميتافيزيقا وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس

المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض بشدة	معارض
تقدير الذات	3.88	0.44	72.2%	31.0%	41.2%	15.7%	9.4%	2.7%
الوعي الذاتي	4.07	0.48	80.1%	29.1%	51.0%	17.3%	2.5%	0.1%
تنظيم الذات	3.61	0.54	60.3%	17.0%	43.3%	27.0%	9.0%	3.6%
التفكير الايجابي	3.94	0.58	73.4%	27.2%	46.2%	21.4%	4.2%	1.0%
الميتافيزيقا	3.88	0.39	71.5%	26.1%	45.4%	20.4%	6.3%	1.9%
ضغوط العمل	2.93	0.62	31.2%	10.3%	20.9%	29.7%	29.1%	9.9%
الإرهاك العاطفي	2.89	0.82	29.0%	11.0%	18.0%	29.2%	32.2%	9.5%
تدني الإنجاز الشخصي	2.14	0.69	5.4%	1.5%	3.9%	25.1%	45.7%	23.8%
تبدل المشاعر	2.85	0.80	32.0%	7.2%	24.8%	25.4%	31.3%	11.4%
الاحتراق الوظيفي	2.59	0.50	20.6%	6.7%	13.9%	26.9%	37.2%	15.3%

يلاحظ من الجدول السابق بأن أعلى درجات عناصر الميتافيزيقا هو الوعي الذاتي بوسط حسابي (3.88) يليه التفكير الإيجابي (3.94) ثم تقدير الذات (3.88) وأخيرا تنظيم الذات (3.61). وكان أعلى عناصر الاحتراق الوظيفي هو الإرهاك العاطفي بوسط حسابي (2.89) يليه تبدل المشاعر (2.85) وأخيرا تدني الإنجاز الشخصي (2.14). كما يلاحظ بأن أعلى الدرجات كانت درجة الميتافيزيقا (3.88) يليها ضغوط العمل (2.93) وأخيرا الاحتراق الوظيفي (2.59).

السؤال الرابع: هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول الميتافيزيقا تعزى إلى متغيرات

الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين

الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على

النحو التالي:

جدول رقم (13.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق

في استجابات أفراد المجتمع حول الميتافيزيقا حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال

العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (F)، (T)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	3.93	0.39	1.632	0.105
	أنثى	60	3.82	0.38		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	3.94	0.38	5.149	0.007
	أعزب	34	3.71	0.40		
	غير ذلك	4	3.73	0.18		
مجال العمل	أكاديمي	14	3.80	0.44	-0.803	0.424
	إداري	118	3.89	0.39		
المهنة	مدير	60	3.93	0.40	1.511	0.133
	موظف	72	3.83	0.38		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	3.75	0.42	1.341	0.264
	من 6_10 سنوات	34	3.86	0.42		
	من 11_15 سنة	29	3.91	0.40		
	أكثر من 15 سنة	43	3.94	0.34		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4.12) أن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الميتافيزيقا

تعزى فقط إلى متغير الحالة الاجتماعية (مستوى الدلالة أقل من 0.05). وأظهرت نتائج الاختبارات

الثنائية البعدية بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الميتافيزيقا كانت لصالح الحالة

الاجتماعية (متزوج) بوسط حسابي (3.94) مقابل الحالة الاجتماعية (أعزب) بوسط حسابي (3.71).

جدول رقم (14.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية.

مستوى الدلالة	الفروق في الأوساط (I-J)	الحالة ((J) الاجتماعية	الحالة ((I) الاجتماعية
.007	.23600(*)	أعزب	متزوج
.500	.21835	غير ذلك	متزوج

ويتم فرغ عن السؤال الرابع الأسئلة الفرعية التالية:

1 هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول تقدير الذات تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة

الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين

الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على

النحو التالي:

جدول رقم (15.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تقدير الذات حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (T)، (F)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	3.88	0.44	0.040	0.968
	أنثى	60	3.88	0.44		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	3.94	0.43	2.905	0.058
	أعزب	34	3.74	0.44		
	غير ذلك	4	3.80	0.18		
مجال العمل	أكاديمي	14	3.84	0.52	-0.365	0.716
	إداري	118	3.89	0.43		
المهنة	مدير	60	3.92	0.45	0.879	0.381
	موظف	72	3.85	0.43		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	3.79	0.50	1.317	0.272
	من 6_10 سنوات	34	3.85	0.40		
	من 11_15 سنة	29	3.86	0.46		
	أكثر من 15 سنة	43	3.99	0.40		

يتضح من الجدول السابق رقم (4.14) عدم وجود فروق في استجابات أفراد المجتمع حول تقدير

الذات تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

(2) هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول الوعي الذاتي تعزى إلى متغيرات الجنس،

والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (16.4): نتائج اختبار ت للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الوعي الذاتي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (F)، (T)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	4.07	0.48	0.077	0.939
	أنثى	60	4.06	0.48		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	4.12	0.45	2.601	0.078
	أعزب	34	3.92	0.52		
	غير ذلك	4	3.93	0.54		
مجال العمل	أكاديمي	14	3.96	0.45	-0.898	0.371
	إداري	118	4.08	0.48		
المهنة	مدير	60	4.13	0.49	1.511	0.133
	موظف	72	4.01	0.46		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	3.96	0.59	0.610	0.610
	من 6_10 سنوات	34	4.08	0.48		
	من 11_15 سنة	29	4.06	0.48		
	أكثر من 15 سنة	43	4.12	0.39		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (16.4) عدم وجود فروق في استجابات أفراد المجتمع حول الوعي الذاتي تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل، (مستويات الدلالة أكبر من 0.05).

3) هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول تنظيم الذات تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (17.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تنظيم الذات حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (F)، (T)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	3.76	0.49	3.629	0.000
	أنثى	60	3.43	0.54		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	3.69	0.55	4.082	0.019
	أعزب	34	3.41	0.46		
	غير ذلك	4	3.33	0.46		
مجال العمل	أكاديمي	14	3.46	0.66	-1.125	0.263
	إداري	118	3.63	0.53		
المهنة	مدير	60	3.71	0.51	1.998	0.048
	موظف	72	3.53	0.56		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	3.42	0.54	2.091	0.105
	من 6_10 سنوات	34	3.55	0.48		
	من 11_15 سنة	29	3.69	0.62		
	أكثر من 15 سنة	43	3.72	0.50		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (17.4) أن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تنظيم الذات تعزى فقط إلى متغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، والمهنة (مستويات الدلالة أقل من 0.05). وأظهرت النتائج بأن الفروق كانت لصالح الذكور بوسط حسابي (3.76) مقابل الإناث بوسط حسابي (3.43)، كما أن الفروق كانت لصالح المدراء بوسط حسابي (3.71) مقابل الموظفين بوسط حسابي (3.53)، وأظهرت نتائج الاختبارات الثنائية البعدية بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تنظيم الذات كانت لصالح الحالة الاجتماعية (متزوج) بوسط حسابي (3.69).

جدول رقم (18.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية.

مستوى الدلالة	الفروق في الأوساط (I-J)	الحالة الاجتماعية (I)	الحالة الاجتماعية (J)
.025	.27891	أعزب	متزوج
.361	.36862	غير ذلك	متزوج

4) هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول التفكير الإيجابي تعزى إلى متغيرات الجنس،

والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين

الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على

النحو التالي:

جدول رقم (19.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول التفكير الإيجابي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (T)، (F)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	3.99	0.57	1.058	0.292
	أنثى	60	3.89	0.58		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	4.01	0.56	2.529	0.084
	أعزب	34	3.76	0.61		
	غير ذلك	4	3.85	0.33		
مجال العمل	أكاديمي	14	3.93	0.64	-0.110	0.912
	إداري	118	3.95	0.57		
المهنة	مدير	60	3.96	0.52	0.338	0.736
	موظف	72	3.93	0.62		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	3.84	0.63	0.491	0.689
	من 6_10 سنوات	34	3.98	0.65		
	من 11_15 سنة	29	4.02	0.58		
	أكثر من 15 سنة	43	3.93	0.48		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (4.18) عدم وجود فروق في استجابات أفراد المجتمع حول التفكير الإيجابي تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، مجال العمل، والمهنة، عدد سنوات العمل (مستويات الدلالة أكبر من 0.05).

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة للأبعاد الفرعية وللدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي، كما هو مبين في الجدول الآتي.

جدول رقم (20.4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ونسبة الموافقة والرتبة لمقياس الاحتراق الوظيفي

الرتبة	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الاحتراق الوظيفي
الأول	29%	0.82	2.89	الإنهاك العاطفي
الثالث	5.4%	0.69	2.14	الإنجاز الشخصي
الثاني	32%	0.80	2.85	تبلد المشاعر
		0.50	2.59	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الإنهاك العاطفي قد حاز على المرتبة الأولى ومستوى تبلد المشاعر جاء بالمرتبة الثانية، وبالمرتبة الأخيرة جاء بعد الإنجاز الشخصي وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي (2.59)، وعند مقارنة المتوسطات الحسابية بالجدول المرجعي يتضح أن انخفاض درجة الاحتراق الوظيفي وأبعادها الفرعية، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن أفراد المجتمع كانت درجة ضغوط العمل لديها متوسطة ، وبالتالي تكون نتيجة الاحتراق الوظيفي لديهم منخفضة نوعا ما وذلك لأن الاحتراق الوظيفي يحدث نتيجة لاستمرار ضغوط العمل لفترة طويلة وقوية حتى تصل لمرحلة الاحتراق.

وقد اتفقت الدراسة الحالية من حيث الاحتراق الوظيفي مع دراسة العلي (2003) والتي توصلت إلى نتيجة أن مستوى الاحتراق النفسي كانت درجته مرتفعة على بعد الإجهاد الانفعالي ، وبدرجة متدنية على بعد نقص الشعور بالإنجاز، وبدرجة معتدلة على بعد تبلد الشعور .

كما اتفقت نتيجة البحث مع دراسة القريوتي (2010) والتي أظهرت وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة.

تبين بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الميتافيزيقا تعزى فقط إلى متغير الحالة الاجتماعية، حيث أظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الميتافيزيقا كانت لصالح الحالة الاجتماعية (متزوج) مقابل الحالة الاجتماعية (أعزب) وهذه نتيجة منطقية حيث أن المتزوج لديه استقرار عائلي ونفسي وجسدي واجتماعي ومادي واداري مقارنة مع الأعزب.

كما تبين عدم وجود فروق في استجابات أفراد المجتمع حول (تقدير الذات، الوعي الذاتي، التفكير الإيجابي) تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

واتفقت نتائج البحث مع دراسة (2008 Garaigordobil) والتي أشارت الى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مفهوم الذات، وتقدير الذات، والأعراض المرضية النفسية يعزى لمتغير العمر، ولا توجد فروق دالة إحصائية في مفهوم الذات، وتقدير الذات يعزى لمتغير الجنس.

وقد اتفقت هذه الدراسة من حيث متغير تقدير الذات مع دراسة بركات (2009) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق جوهرية في درجات الطلاب على مقياسي مفهوم الذات تبعاً لمتغيري الجنس والتخصص.

كما اتفقت مع دراسة العلي (2003) والتي أوضحت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مفهوم الذات بين الذكور والإناث وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مفهوم الذات تعزى إلى متغيرات (العمر، والخبرة، والمؤهل العلمي، ومكان السكن).

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة بركات (2006) من حيث متغير التفكير الايجابي حيث تبين اختلاف نسبة التفكير الايجابي بين الذكور والاناث وكانت النتيجة لصالح الذكور وأيضاً تبين وجود فروق جوهرية بين درجات الطلاب على اختبار التفكير الايجابي والسلبي تعزى لمتغير الجنس. كما اختلفت مع دراسة (2012,Shin)، حيث وجدت فروق كانت فيها الإناث أكثر من الذكور على متغيرات القلق، الضغوط أن التفكير الإيجابي يرتبط سلبياً مع كمؤشرات لعلم النفس المرضي (الضغوط، القلق، الاكتئاب، الغضب).

وتفسر الباحثة ذلك نتيجة إلى تقارب أفراد المجتمع وتجانسهم حيث يتمتعون بنفس المستوى الفكري والتعليمي، ويدرسون نفس التخصص الأكاديمي وهو بناء مؤسسات والتنمية البشرية لذلك من المنطقي أن لا تكون اختلافات جوهرية بينهم.

تبين بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول (تنظيم الذات) تعزى فقط إلى متغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، والمهنة. وأظهرت النتائج بأن الفروق كانت لصالح الذكور مقابل الإناث، كما أن الفروق كانت لصالح المدراء مقابل الموظفين، كما أظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تنظيم الذات كانت لصالح الحالة الاجتماعية (متزوج).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الرجل قادر على تنظيم ذاته وضبطها والتحكم بانفعالاته أكثر من المرأة ذات الطبيعة العاطفية، والتي لا تستطيع ضبط نفسها وتنظيمها والتحكم بها خاصة عند مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة، وكذلك تفسر تنظيم الذات لدى المدراء أعلى منه لدى الموظفين بأنه كلما ارتفع المستوى الوظيفي زادت الخبرة لدى الفرد وكان لديه القدرة على تنظيم ذاته وإدارته بشكل جيد وتعامل مع الضغوط والمشاكل من خلال ما خبرته فيبقى متحكماً بنفسه ومنظماً في تعاملاته وقراراته.

كما أنه كما ذكر سابقاً أن المتزوج يتمتع باستقرار بشكل عام، بالتالي يكون منظم ومتحكم بنفسه وقادر على إدارة أموره بإيجابية.

واختلفت نتائج البحث الحالي مع دراسة عبد النعيم والجلالي (2013)، حيث توصل تبين من خلال النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في أبعاد تنظيم الذات الأكاديمي.

السؤال الخامس: هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول ضغوط العمل تعزى إلى متغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، مجال العمل، المهنة، عدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (21.4): نتائج اختبار ت للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول ضغوط العمل حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (F)، (T)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	2.93	0.58	0.036	0.971
	أنثى	60	2.92	0.67		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	2.85	0.58	2.694	0.071
	أعزب	34	3.13	0.70		
	غير ذلك	4	2.90	0.48		
مجال العمل	أكاديمي	14	2.94	0.54	0.077	0.938
	إداري	118	2.92	0.63		
المهنة	مدير	60	2.79	0.59	-2.361	0.020
	موظف	72	3.04	0.62		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	2.98	0.54	0.913	0.437
	من 6_10 سنوات	34	3.03	0.64		
	من 11_15 سنة	29	2.93	0.72		
	أكثر من 15 سنة	43	2.81	0.57		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (21.4) أن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول ضغوط العمل تعزى فقط إلى متغير المهنة (مستوى الدلالة أقل من 0.05). وأظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول ضغوط العمل كانت لصالح الموظفين بوسط حسابي (3.04) مقابل المدراء بوسط حسابي (2.79).

تبين بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول ضغوط العمل تعزى فقط إلى متغير المهنة حيث أن هناك مهنا بطبيعتها حساسة، وتحتاج إلى تركيز عال ودقيق وكذلك يوجد مهن تكون مشحونة بالتوتر مما يجعل الفرد في حالة استنفار مستمر ويعاني من الضغوط والتوتر بشكل مستمر، في حين أن هناك مهنا بسيطة لا تتطلب قدرا عاليا من التركيز والدقة. بالتالي تكون الضغوط المتأتية منها منخفضة مقارنة بغيرها.

وأظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول ضغوط العمل كانت لصالح الموظفين مقابل المدراء، ويعزى لك إلى أن الموظف يتلقى التوجيهات والأوامر من المدير ويقوم بعمله مما يشكل لديه نوع من الضغط النفسي والجسدي.

واختلفت مع نتيجة دراسة الضريبي (2010) والتي توصلت إلى وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد مجتمع الدراسة. وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة والتحدي، واللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) وفي الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي (أساسي، ثانوي)، وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية.

وأيضا اختلفت مع دراسة أبو رحمة (2012)، حيث توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.

كما اختلفت مع دراسة حمايدة (2011) والتي تبين من خلال النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وللخبرة ولصالح المعلمين من ذوي الخبرة المتوسطة (5-10 سنوات).

كذلك دراسة العمري (2003)، أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، ومدة الخدمة) وضغوط العمل.

السؤال السادس: هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل، ؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (22.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (F)، (T)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	2.55	0.50	-1.114	0.267
	أنثى	60	2.65	0.49		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	2.53	0.48	2.600	0.078
	أعزب	34	2.75	0.54		
	غير ذلك	4	2.74	0.43		
مجال العمل	أكاديمي	14	2.81	0.29	2.620	0.015
	إداري	118	2.57	0.51		
المهنة	مدير	60	2.53	0.47	-1.319	0.189
	موظف	72	2.65	0.52		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	2.61	0.56	3.724	0.013
	من 6_10 سنوات	34	2.82	0.38		
	من 11_15 سنة	29	2.52	0.53		
	أكثر من 15 سنة	43	2.46	0.47		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (22.4) أن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي تعزى فقط إلى متغيري مجال العمل وعدد سنوات العمل (مستويات الدلالة أقل من 0.05). وأظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي كانت لصالح الأكاديميين بوسط حسابي (2.81) مقابل الإداريين بوسط حسابي (2.57). كما أظهرت نتائج الاختبارات الثنائية البعدية بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي كانت لصالح عدد سنوات العمل (من 10_6 سنوات) بوسط حسابي (2.82) مقابل سنوات العمل (أكثر من 15 سنة) بوسط حسابي (2.46).

جدول رقم (23.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية.

مستوى الدلالة	الفروق في الأوساط (-)ا	(ل) عدد سنوات العمل	(ا) عدد سنوات العمل
.371	.20340	من 5_1 سنوات	من 10_6 سنوات
.081	.29296	من 15_11 سنة	من 10_6 سنوات
.009	.35555	أكثر من 15 سنة	من 10_6 سنوات

ويتفرع عن السؤال السادس الأسئلة الفرعية التالية:

1) هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول الإنهاك العاطفي تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (24.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الإنهاك العاطفي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (F)، (T)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	2.81	0.82	-1.194	0.235
	أنثى	60	2.98	0.82		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	2.85	0.74	0.609	0.545
	أعزب	34	3.02	1.03		
	غير ذلك	4	2.75	0.76		
مجال العمل	أكاديمي	14	3.13	0.79	1.190	0.236
	إداري	118	2.86	0.82		
المهنة	مدير	60	2.79	0.81	-1.220	0.225
	موظف	72	2.97	0.83		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	2.90	0.87	1.850	0.141
	من 6_10 سنوات	34	3.15	0.77		
	من 11_15 سنة	29	2.80	0.92		
	أكثر من 15 سنة	43	2.73	0.73		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (24.4) عدم وجود فروق في استجابات أفراد المجتمع حول الإنهاك العاطفي تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل، (مستويات الدلالة أكبر من 0.05).

2) هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول تدني الإنجاز الشخصي تعزى إلى متغيرات

الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (25.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تدني الإنجاز الشخصي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (T)، (F)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	2.10	0.66	-0.682	0.496
	أنثى	60	2.18	0.72		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	2.07	0.60	3.937	0.022
	أعزب	34	2.21	0.83		
	غير ذلك	4	3.00	1.01		
مجال العمل	أكاديمي	14	2.30	0.79	0.960	0.339
	إداري	118	2.12	0.68		
المهنة	مدير	60	2.10	0.74	-0.552	0.582
	موظف	72	2.17	0.65		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	2.18	0.72	0.686	0.562
	من 6_10 سنوات	34	2.26	0.67		
	من 11_15 سنة	29	2.08	0.90		
	أكثر من 15 سنة	43	2.05	0.50		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (25.4) أن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تدني

الإنجاز الشخصي تعزى فقط إلى متغير الحالة الاجتماعية (مستوى الدلالة أقل من 0.05). وأظهرت

نتائج الاختبارات الثنائية البعدية بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تدني الإنجاز الشخصي كانت لصالح الحالة الاجتماعية (غير ذلك) بوسط حسابي (3.00) مقابل الحالة الاجتماعية (متزوج) بوسط حسابي (2.07).

جدول رقم (26.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية.

مستوى الدلالة	الفروق في الأوساط (I-J)	الحالة (J) الاجتماعية	الحالة (I) الاجتماعية
.021	.92819	متزوج	غير ذلك
.074	.78676	أعزب	غير ذلك

3 هل توجد فروق في استجابات أفراد المجتمع حول تبدل المشاعر تعزى إلى متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل؟
من أجل الإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (26.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تبدل المشاعر حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل.

المتغير	الفئات	العدد	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة الاختبار (T)، (F)	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس	ذكر	72	2.87	0.76	0.302	0.763
	أنثى	60	2.83	0.85		
الحالة الاجتماعية	متزوج	94	2.75	0.70	6.049	0.003
	أعزب	34	3.21	0.96		
	غير ذلك	4	2.19	0.43		
مجال العمل	أكاديمي	14	3.07	0.69	1.085	0.280
	إداري	118	2.83	0.81		
المهنة	مدير	60	2.81	0.78	-0.520	0.604
	موظف	72	2.89	0.82		
عدد سنوات العمل	من 1_5 سنوات	26	2.84	0.94	2.642	0.052
	من 6_10 سنوات	34	3.16	0.67		
	من 11_15 سنة	29	2.78	0.90		
	أكثر من 15 سنة	43	2.67	0.68		

يتضح لنا من الجدول السابق رقم (26.4) أن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تبدل المشاعر تعزى فقط إلى متغير الحالة الاجتماعية (مستوى الدلالة أقل من 0.05). وأظهرت نتائج الاختبارات الثنائية البعدية بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تبدل المشاعر كانت لصالح الحالة الاجتماعية (أعزب) بوسط حسابي (3.21) مقابل الحالة (متزوج) بوسط حسابي (2.75) والحالة (غير ذلك) بوسط حسابي (2.19).

جدول رقم (27.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية.

مستوى الدلالة	الفروق في الأوساط (I-J)	الحالة ((J) الاجتماعية	الحالة ((I) الاجتماعية
.009	.46324(*)	متزوج	أعزب
.034	1.02574(*)	غير ذلك	أعزب

تبين بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي تعزى فقط إلى متغيري مجال العمل وعدد سنوات العمل.

أظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي كانت لصالح الأكاديميين مقابل الإداريين. ويرجع ذلك إلى طبيعة عمل الأكاديمي، حيث أن مهنة التدريس من أصعب المهن الموجودة في المجتمع، إذا قيست متطلباتها ومسئولياتها بمهن أخرى، لأنها تتعامل مع طلاب جاؤوا إلى المدرسة بخلفيات اجتماعية واقتصادية وثقافية وذاتية. وبالتالي يواجه الأكاديمي صعوبات عدة في هذه المهنة التي تعرضه لضغوط قوية ومستمرة تسبب له احتراقاً وظيفياً.

ويذكر (عبد الرحمن، 1999) أن مهنة التدريس، حسب تصنيف منظمة العفو الدولية، تعد من أكثر مجالات العمل ضغطاً.

كما اتفقت مع دراسة القريوتي (2010) حيث تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية.

واتفقت النتائج كذلك مع دراسة الزهراني (2008)، حيث تبين أن متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع نوى الاحتياجات الخاصة تعزى لتباين سنوات الخبرة. وبإجراء اختبار شيفيه تبين أن الفروق تعود لصالح العاملات اللواتي تراوحت سنوات خبرتهن من 11-15 سن. واختلفت تلك

الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف الحالة الاجتماعية.

وتشابهت نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة السلخي (2013)، حيث أظهرت النتائج بأن الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي كانت لصالح عدد سنوات العمل (من 6_ 10 سنوات) مقابل سنوات العمل (أكثر من 15 سنة). واختلفت دراسة السلخي (2013) مع الدراسة الحالية من حيث عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لحالته الاجتماعية. وكشفت الدراسة أن المعلمين ذوي المؤهلات العلمية العليا، وسنوات الخبرة الطويلة، والدخل الشهري المرتفع، هم الأكثر شعوراً بالاحتراق النفسي.

واتفقت مع نتائج دراسة Platsidou (2008) ، حيث أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين درجة الاحتراق والخبرة التدريسية، كما اختلفت معها من حيث عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير الجنس.

واختلفت مع دراسة Babcock (2003) من حيث أنه كلما ارتفع الأجر المدفوع كلما قل مستوى الاحتراق.

السؤال السابع: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الميثافيزيقيا وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تقدير الذات وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

2) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الوعي الذاتي وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

3) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تنظيم الذات وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

4) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين التفكير الإيجابي وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من أجل الإجابة على هذه الأسئلة وفحص هذه العلاقات، تم حساب معاملات الارتباط بيرسون وسبيرمان لتوضيح أثر المتغيرات المستقلة (الميتافيزيقيا وعناصرها) على المتغير التابع (ضغوط العمل)، والجدول التالي يوضح نتائج معاملات الارتباط:

جدول رقم (28.4): نتائج معاملات الارتباط

المتغيرات المستقلة	معامل بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية .Sig	معامل سبيرمان	مستوى الدلالة الإحصائية .Sig
تقدير الذات	-0.313	0.000	-0.346	0.000
التفكير الإيجابي	-0.083	0.343	-0.124	0.156
تنظيم الذات	-0.214	0.014	-0.207	0.017
الوعي الذاتي	-0.121	0.166	-0.148	0.090
الدرجة الكلية للميتافيزيقيا	-0.231	0.008	-0.243	0.005

المتغير التابع: ضغوط العمل

ومن نتائج الجدول السابق يمكن السؤال السابع وأفرعه على النحو التالي:

السؤال السابع: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الميتافيزيقيا وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من خلال الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الميتافيزيقيا وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير

في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.231 , مستوى الدلالة = $0.008 > 0.05$). كما يلاحظ بأن إشارة معامل بيرسون سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين الميتافيزيقيا وضغوط العمل. وبالتالي يستنتج بأن زيادة الميتافيزيقيا يؤدي إلى انخفاض ضغوط العمل.

(1) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين تقدير الذات و ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

بالنظر إلى الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يُستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين تقدير الذات وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.313 , مستوى الدلالة = $0.000 > 0.05$). كما يلاحظ بأن إشارة معامل بيرسون سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين تقدير الذات وضغوط العمل، بالتالي يستنتج بأن زيادة تقدير الذات يؤدي إلى انخفاض ضغوط العمل.

(2) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين الوعي الذاتي وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من خلال الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يستنتج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين الوعي الذاتي وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.083 , مستوى الدلالة = 0.343 > 0.05).

(3) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين تنظيم الذات وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من خلال الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين تنظيم الذات و ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة

الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.214 ، مستوى الدلالة = 0.014 0.05). كما يلاحظ بأن إشارة معامل بيرسون سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين تنظيم الذات وضغوط العمل. وبالتالي يستنتج بأن زيادة تنظيم الذات يؤدي إلى انخفاض ضغوط العمل.

4) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين التفكير الإيجابي وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من خلال الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يُستنتج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين التفكير الإيجابي وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.121 ، مستوى الدلالة = 0.166 0.05).

تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (تقدير الذات ، تنظيم الذات) وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله.

كما تبين بأن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين (تقدير الذات تنظيم الذات) وضغوط العمل. بالتالي يستنتج بأن زيادة تقدير الذات (تقدير الذات تنظيم الذات) يؤدي إلى انخفاض ضغوط العمل. وقد تشابهت هذه النتيجة مع دراسة الأحسن (2015)، حيث أسفرت نتيجة دراسته عن وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية وتقدير الذات، فيما اختلفت مع الدراسة الحالية من حيث درجة تقدير الذات، حيث كانت منخفضة لدى أفراد المجتمع.

تبيين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الوعي الذاتي، التفكير الإيجابي) وضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس.

يستنتج مما سبق بأن تقدير الذات هو الأكثر تأثيراً على ضغوط العمل يليه تنظيم الذات. إن تقدير الذات المرتفع دليل على النظرة الإيجابية التي يكونها الفرد عن نفسه، إذ يشعر بأنه إنسان ناجح ومميز وجدير بالتقدير ولديه الثقة الكاملة بقدراته وطاقاته التي وهبها الخالق، حيث وميزه بها عن جميع مخلوقاته وسخر له الكون، فينطلق ويجد الحلول لمشكلاته، ولا يخاف من المواقف الصعبة والضاغطة التي يتعرض لها بل يواجهها بكل إرادة مع افتراض أنه ينجح.

وكذلك الحال بالنسبة لتنظيم الذات حيث أن الفرد المنظم يسير وفق خطة رسمها لنفسها ويكون قادراً على التحكم بنفسه وانفعالاته وتحويلها لانفعالات ايجابية عن طريق التفكير الإيجابي والتحكم بالنفس والتغلب على التوتر والضغوط العملية والحياتية.

السؤال الثامن: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الميتافيزيقيا والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تقدير الذات والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

2) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الوعي الذاتي والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

3) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تنظيم الذات والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

4) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين التفكير الإيجابي والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من أجل الإجابة على هذه الأسئلة و فحص هذه العلاقات, تم حساب معاملات الارتباط بيرسون وسبيرمان لتوضيح أثر المتغيرات المستقلة (الميتافيزيقيا وعناصرها) على المتغير التابع (الاحترق الوظيفي), والجدول التالي يوضح نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (29.4): نتائج معاملات الارتباط

مستوى الدلالة الإحصائية .Sig	معامل سبيرمان	مستوى الدلالة الإحصائية .Sig	معامل بيرسون	المتغيرات المستقلة
0.000	-0.413	0.000	-0.405	تقدير الذات
0.009	-0.228	0.006	-0.238	التفكير الإيجابي
0.001	-0.278	0.000	-0.324	تنظيم الذات
0.056	-0.167	0.040	-0.179	الوعي الذاتي
0.000	-0.338	0.000	-0.363	الدرجة الكلية للميتافيزيقيا

المتغير التابع: الاحترق الوظيفي

ومن نتائج الجدول السابق يمكن السؤال السابع وأفرعه على النحو التالي:

السؤال الثامن: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الميتافيزيقيا والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من خلال الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الميتافيزيقيا والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون $=-0.363$, مستوى الدلالة $=0.000 > 0.05$). كما يلاحظ بأن إشارة معامل بيرسون سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين الميتافيزيقيا والاحترق الوظيفي وبالتالي يستنتج بأن زيادة الميتافيزيقيا يؤدي إلى انخفاض الاحترق الوظيفي.

(1) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تقدير الذات والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من خلال الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تقدير الذات والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون $=-0.405$, مستوى الدلالة $=0.000 > 0.05$). كما يلاحظ بأن إشارة معامل المتغير المستقل (تقدير الذات) سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين تقدير الذات والاحترق الوظيفي وبالتالي يستنتج بأن زيادة تقدير الذات يؤدي إلى انخفاض الاحترق الوظيفي.

(2) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الوعي الذاتي والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من خلال الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، نستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين الوعي الذاتي والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.238 , مستوى الدلالة $=0.006 < 0.05$). كما يلاحظ بأن إشارة معامل المتغير المستقل (الوعي الذاتي) سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين الوعي الذاتي والاحترق الوظيفي. بالتالي يستنتج بأن زيادة الوعي الذاتي يؤدي إلى انخفاض الاحترق الوظيفي.

3) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تنظيم الذات والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين تنظيم الذات والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.324 , مستوى الدلالة $=0.000 < 0.05$). كما يلاحظ بأن إشارة معامل المتغير المستقل (تنظيم الذات) سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين تنظيم الذات والاحترق الوظيفي وبالتالي يستنتج بأن زيادة تنظيم الذات يؤدي إلى انخفاض الاحترق الوظيفي.

4) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين التفكير الإيجابي والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس.

من الجدول السابق ونتائج تحليل معاملات الارتباط بيرسون، يستنتج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ بين التفكير الإيجابي والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية بجامعة القدس (معامل بيرسون = -0.179 , مستوى الدلالة $=0.040 < 0.05$). كما يلاحظ بأن إشارة معامل المتغير المستقل (التفكير الإيجابي) سالبة مما يدل على أن العلاقة علاقة

تأثير عكسية بين التفكير الإيجابي والاحترق الوظيفي. بالتالي يستنتج بأن زيادة التفكير الإيجابي يؤدي إلى انخفاض الاحتراق الوظيفي.

تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الميتافيزيقا والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله. كما تبين بأن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين الميتافيزيقا والاحترق الوظيفي. بالتالي يستنتج بأن زيادة الميتافيزيقا يؤدي إلى انخفاض الاحتراق الوظيفي.

تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (تقدير الذات، تنظيم الذات) والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدام في جامعة القدس فرع رام الله.

كما تبين بأن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين تقدير الذات والاحترق الوظيفي وبالتالي يستنتج بأن زيادة (تقدير الذات، تنظيم الذات) يؤدي إلى انخفاض الاحتراق الوظيفي.

وقد اختلفت نتيجة تقدير الذات مع دراسة العلي (2003)، والتي توصلت وأن هناك علاقة طردية ذات ارتباط هام دال إحصائياً بين مفهوم الذات والاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة.

تبين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الوعي الذاتي، التفكير الإيجابي) والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله.

يُستنتج مما سبق أن تقدير الذات هو الأكثر تأثيراً على الاحتراق الوظيفي يليه تنظيم الذات وهذه نتيجة مطابقة لنتيجة علاقة متغيرات الميتافيزيقا مع ضغوط العمل حيث كانت العلاقة عكسية.

التوصيات:

خلص البحث إلى التوصيات الآتية:

1) ضرورة الاهتمام بالأفراد العاملين (المورد البشري) واخضاعهم لاختبارات تقيس درجة عناصر الميتافيزيقا مثل: تقدير الذات - الوعي الذاتي - تنظيم الذات - التفكير الايجابي ... الخ من عناصر الميتافيزيقا الاخرى لدى الأفراد العاملين لديها لما في ذلك من أثر صحي في حياتهم العملية والنفسية من خلال وعيهم بذواتهم وكيفية التعامل مع مكونات أنفسهم للوصول إلى السلام الداخلي حتى يقل آثار ضغوط العمل عليهم.

2) إعداد برامج فعالة لإدارة الضغوط في العمل لما لها من انعكاسات ايجابية على سير العمل.

3) إعداد دورات تتعلق بعناصر الميتافيزيقا مثل تنمية التفكير الايجابي والتدريب على استراتيجياته، تعزيز تقدير الذات، رفع مستوى الوعي الذاتي وتنظيم الذات لدى للعاملين لما له من أثر فعال في الحد من الضغوط وكيفية التعامل معها بفعالية.

4) تصميم برامج تدريبية للعمل على رفع مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلبة.

5) إتاحة فرص النشاط والتفاعل للطلبة مما له أثر في إكسابهم مهارات مفيدة وهامة في الحياة مثل مهارة إدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات، التفكير الايجابي، والتواصل مع الذات وتقديرها، ورفع الوعي الذاتي خلال نشاطات مختلفة.

الدراسات المستقبلية المقترحة

استكمالاً لمتطلبات البحث، فإن الباحثة تقترح إجراء البحوث والدراسات العلمية الآتية:

1) إجراء هذه الدراسة على مختلف القطاعات الاقتصادية المختلفة بهدف التعرف على درجة تطبيق متغيرات الميتافيزيقا لدى العاملين لديها وعلاقتها بمستوى ضغوط العمل والاحترق الوظيفي.

2) دراسة متغيرات اخرى للميتافيزيقا مثل الذكاء الروحي، السلام الداخلي، التأمل وغيرها من المتغيرات الأخرى وعلاقتها بضغط العمل والاحترق الوظيفي.

3) دراسة علاقة الميتافيزيقا مع التحصيل العلمي للطلبة.

قائمة المراجع

- إمام، عبد الفتاح إمام. 2005. مدخل إلى الميتافيزيقا. القاهرة: نهضة مصر للنشر والتوزيع.
- عليجات، خالد 2010. ضغوط العمل وبثرها على الأداء. عمان دار الخليج.
- شلتوت، أماني. 2009. تنمية الموارد البشرية كمدخل استراتيجي لتعظيم الاستثمار في المورد البشري.
- العبدلي، خالد. 2012. الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين داسياوالعاديين بمدينة مكة .
- أبو رياش، حسين وآخرون. 2006. الدافعية والذكاء. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع
- أبو معيلق، عبد الحي. 2007. ضغط العمل لدى المرأة البديلة. مجلة الإرشاد النفسي. جزء 2442. جامعة دمشق
- أردون، جون بي. 2008. التعايش مع ضغوط العمل. ط2. الرياض: مكتبة جرير
- الأشول، عادل. 1988. سيكولوجية الشخصية. القاهرة: المكتبة الأنجلو
- الاحمدي، حنان. 2007. ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض. الرياض: مركز البحوث
- بدر محمد الأنصاري وعلي مهدي كاظم. 2012. قياس التفاؤل والتشاؤم لدى طلبة الجامعة، دراسة ثقافية مقارنة بين الطلبة الكويتيين والعمانيين . مجلة العلوم التربوية والنفسية (09). العدد (04)
- البدوي، حيد. 2000. درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضيين العاملين في مستشفيات محافظة عمان وأثر المتغيرات في ذلك. رسالة ماجستير غير منشورة. الأردن: جامعة اليرموك

- بركات، زياد. 2005. التفكير الإيجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة: دراسة مقارنة في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية والتربوية. مجلة دراسات عربية في علم النفس 85. عدد 3
- التويم، نايف. 2005. مستويات ضغوط العمل مواجهتها في الأجهزة الأمنية: رسالة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية
- جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي. 1989. معجم علم النفس والطب النفسي. جزء 2. القاهرة: دار النهضة العربية
- شعبان، عبد ربه علي. 2010. الخجل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى المعاقين بصريا. رسالة ماجستير. غزة: الجامعة الإسلامية
- جولمان، دانيال. 2000. الذكاء العاطفي. ترجمة ليلى الجبال . الكويت: سلسلة عالم المعارف.
- حجازي، مصطفى. 2015. إطلاق طاقات الحياة: قراءات في علم النفس الإيجابي. بيروت: دار التنوير للطباعة والنشر
- حسين، عبد الهادي. 2007. الذكاء العاطفي ودينامين قوة التعلم الاجتماعي. أبو ظبي: دار الكتاب الجامعي
- حمدي، علي. 2008. سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث
- حمدي، نزيه. 1992. فاعلية التنظيم الذاتي في خفض سلوك التدخين. مجلة الدراسات الجامعة الأردنية 19. عدد 2. 7-37
- عبد الغفار حنفي وسلام أبو قحف وآخرون. 2002. محاضرات في السلوك التنظيمي، القاهرة: مكتبة ومطبعة الغشعاع الفنية

- الخزامى، عبد الحكم. 2002. آفة العصر: ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير. القاهرة: دار ابن سينا للنشر والتوزيع
- الخضر، عثمان حمود، وهدى ملح. 2007. هل أكثر هل الأذكاء أكثر وجدانياً سعادة؟ مجلة العلوم الاجتماعية 35. عدد 2. 13-38
- الخضر، عثمان حمود. 2008. الذكاء الوجداني: إعادة صياغة مفهوم الذكاء. ط2. الكويت: شركة الابداع الفكري للنشر والتوزيع
- الخضر، عثمان حمود. 2002. الذكاء الوجداني هل هو مفهوم جديد؟ رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية 12. العدد الأول
- الخواجا، عبد الفتاح. 2002. الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق. ط1. عمان: الدار العلمية للنشر والتوزيع
- الخوالدة، محمود. 2004. أثر برنامج تدريبي مقترح لتطوير مهارات الذكاء الانفعالي في تحصيل طلبة الصف السادس الاساسي. رسالة دكتوراه غير منشورة. عمان: جامعة عمان العربية
- أبو أسعد، أحمد. 2014. دليل المقاييس والاختبارات النفسية والتربوية. ط3. عمان: مركز ديبو لتعليم التفكير
- رزق، عبد السميع. 2003. مدى فاعلية برنامج التنوير الانفعالي في تنمية الذكاء الانفعالي للطلاب والطالبات بكلية التربية في جامعة أم القرى بالطائف. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية 15. العدد 2
- الرشدان، مالك، ونصر مقابلة. 1997. الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات. أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية 13. العدد 2

- الرقيب، سعيد بن صالح. 2008. أسس التفكير الإيجابي وتطبيقاته تجاه الذات والمجتمع في ضوء السنة. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي عن تنمية المجتمع: تحديات وآفاق في الجامعة الإسلامية بماليزيا
- الزيود، نادر فهمي. 2002. واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء. مجلة العلوم التربوية. عدد 1
- سعيد، سعاد. 2007. الذكاء الأنفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة. إريد: دار عالم الكتاب
- الشمري، كريم. 2000. وعي الذات وعلاقته بالتوافق المهني. رسالة ماجستير غير منشورة. بغداد: جامعة بغداد.
- الشناوي، محمد. 2001. التنشئة الاجتماعية للطفل. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع
- الصايغ، نجاح. 2001. دراسة لتقدير الذات لدى المراهقين المعاقين من فئات الصم وضعاف السمع، مصر.
- عبد الباقي، صلاح الدين. 2004. السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية: الدار الجامعية
- عبد الستار، إبراهيم. 2008. عين العقل دليل المعالج المعرفي لتنمية التفكير العقلاني الإيجابي. القاهرة: دار الكتاب
- عبدالباقي، صلاح الدين محمد. 2001. السلوك التنظيمي. ط1. الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- عبدالرحمن، علي. 2012. القاتل الخفي الأسباب الأثار العلاج. القاهرة: دار اليقين للنشر والتوزيع
- عبيد الله، العمري. 2000. ضغوط العمل عند المعلمين. السعودية: جامعة الملك سعود
- العتيبي، غازي. 2003. الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل. مجلة العلوم الاجتماعية 31. عدد (2)

- عثمان، فاروق السيد. 2001. القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي
- عثمان، فاروق، ومحمد رزق. 2001. الذكاء الانفعالي مفهومه قياسه. مجلة علم النفس التربوي النظرية والتطبيق. عدد2
- عسكر، علي. 2003. ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط3. الكويت: دار الكتاب الحديث
- عطية، مصطفى. 2006. المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء: الوقاية الأسباب العلاج. مصر: دار الهاني للطباعة.
- عقيلي، عمر وصفي. 2008. اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل دراسة ميدانية في الجامعات السورية. مجلة بحوث جامعة حلب. عدد5
- فائق، فوزي. 1996. ضغوط العمل الوظيفي. مجلة آفاق الاقتصادية 17. العدد9. (76-86)
- الفرح، عدنان. 1999. الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر. بحث مقدم في ندوة الارشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة ذوي الاحتياجات الخاصة. البحرين: جامعة الخليج العربي
- الفقي، ابراهيم. 2009. التفكير الايجابي والتفكير السلبي. القاهرة: دار اليا للناشر والتوزيع
- الفقي، ابراهيم. 2007. قوة التفكير. القاهرة: شركات ابراهيم الفقي العالمية
- الفقي، ابراهيم. 2009. استراتيجيات التفكير. ط1. القاهرة: اليا للناشر والتوزيع
- الفقي، ابراهيم. 2007. المفاتيح العشرة للنجاح. ط2. جدة: مؤسسة الخطوة الذكية
- فنترلا، دلبيو. 2003. قوة التفكير الإيجابي في الأعمال. الرياض: مكتبة العبيكان
- فيرا، بيفر. 2011. التفكير الإيجابي. ط1. الرياض: مكتبة جرير للطباعة والنشر
- قاسم، عبد المرید. 2009. أبعاد التفكير الإيجابي في مصر دراسة عاملية . دراسات نفسية 19،

- كامل، مصطفى. 1993. موسوعة علم النفس التحليلي النفسي. بيروت: دار سعاد الصباح
- كينان، كيت. 1995. تنظيم وتفعيل الذات، ط2. بيروت: الدار العربية للعلوم
- مارفيلاس، آنا. 2009. كيف تقلل من الضغوط والصراعات داخل العمل. عمان: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية
- مالهى، رانجيت. 2006. تعزيز تقدير الذات. ط1. الرياض: مكتبة جرير
- محمد السيد، عبد الرحمن. 1999. علم الأمراض النفسية والعقلية: الجزء الثاني. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر
- مصطفى، بدر، وغادة الإمام. 2012. الميتافيزيقا. ط1. عمان: دار الميسرة للطباعة والنشر
- الطبراني. 1995. المعجم الصغير. ت: محمد شكور. بيروت: المكتب الإسلامي.
- مكلفين، غروس. 2002. مدخل إلى علم النفس الاجتماعي. ترجمة ياسمين حداد وعودة الحمداني. ط1، عمان: دار وائل للنشر.
- ميزاب، ناصر. 2013. إشكالية مفهوم الذات عبر مقاربات نفسية مختلفة. ط1. الاردن: دار وائل للطباعة والنشر
- ناصر، أحمد. 2016. ضرورات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط. عدد 23. 1- 29
- النبهان، موسى، ومحمد كمالى. 2003. مقياس الذكاء العاطفي لدى طلبة وزارة التربية والتعليم والشباب في دولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإمارات العربية المتحدة
- هادفيلد، سو. 2014. التفكير الإيجابي الرائع. السعودية: مكتبة جرير

• الهنداوي، وفية أحمد. 1994. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري. مسقط: معهد

الإدارة العامة

- المراجع الأجنبية

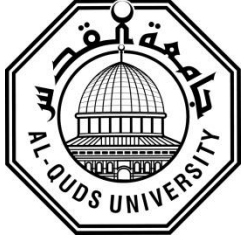
- Bar-On, R. 2000. Emotional Quotient Inventory: Technical Manual. Toronto:Multi-Health Sysyem.
- Branden, Nathaniel. 1992. The power of self esteem: An inspiring look at our most important psychology. HCI
- Buss, AH. 1980. *self- Consciousness and Social anxiety causes and survival skill*. Gollege press: New York
- Cedoline, A. J. 1982. *Jop burnout in public education: symptoms*.
- Coban, B., Karademir, T., Acak, M & Devecioglu. S. 2010. The
- Coopersmith, S. 1967. The antecedents of self esteem. San Francisco: W.H. Freeman and Co.
- Diener, E., & Lucas, R. 1999. Personality, and subjective well-being. In Kahneman.
- Eisenberg N, Fabes RA, Bernzweig J, Karbon M, Poulin R, Hanish L. The relations of emotionality and regulation to preschoolers' social skills and sociometric status. Child Development. 1993. 64; Eisenberg et al., 1995; Eisenberg, Valiente, Fabes, et al., 2003; Harter & Pike, 1984
- Ellis, Albert. 1961. A Guide to rational living. Englewood cliffs, N.J, Prenice- Hall.
- Ellis, Albert. 1961. A Guide to rational living. Englewood cliffs, N.J, Prenice- Hall.
- emotional intelligence of students who are sitting a special-ability
- Febbraro,G.A.R.,&Clum,G.a. 1998.Meta-analytic investigation oof the effectiveness of self –regulatory components in the trtment of adult problem behavior .Clinical psychology Review,18. Francisco p. 96.
- Freudenberguer, H.J. 1975.The staff burnout syndrome in alternative institutions. Psychotherapy. Theory Research, and Practice, 12 1995 . Carr, A. 2004. Positive psychology: New worlds for old. Irish Psychologist, 30 (11)
- Goleman, D. 1997. Working with emotional intelligence. New York: Bantam.

- Goleman, D. 1998. *Working with Emotional Intelligence*, Bantam.
- Hamacheck, D.E. 1978. Psychodynamics of normal and neurotic perfectionism psychology. *A journal of human behavior*.
- Houkes, I & others. (2011). Development of burnout over time and the causal of the three dimensions of burnout among male and female GPs. A three wave panel study. Maastricht University.
- Kirby, Kris N., and Barbarose Guastello. 2001. "Making Choices in Anticipation of Similar Future Choices Can Increase Self-Control." *J. Experimental Psychology: Appl.* 7
- Luft, J and Ingham, H. 1995. *The Johari window: a graphic model of interpersonal awareness*. Los Angeles: University of Los Angeles.
- Maslach, Christina. (1997) *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Maslow, A.H. 1943. A theory of human motivation. *Psychological reviews*, 50, 370-396.
- Prentice- Dunn, S. 1982. Effects of Public and private self awareness on deindividuation and aggression. *Journal of personality and social psychology*, 43.
- Robbins, j., & Wiersema, M. 2001. "A resource Based Approach to Multibusiness firm :
- Rollinson, D., Broadfield, A., & Edwards, D. J. 1998. *Organizational Behavior and Analysis, An Integrated Approach*. Pearson Education, Prentice Hall.
- Rosenberg, A.H. 1943. *Concieving the self*. Malabar, FL: Robert E. Krieger
- Rosenberg, A.H. 1943. *Concieving the self*. Malabar, FL: Robert E. Krieger
- Rosenberg, M. 1965. *Society and adolencent self image*. Princeton legacy library.
- Ryf, C.D. and B.H. Singer: 1998, The contours of positive human health, *Psychological Inquiry* 9(1), pp. 1–28.
- Suzuki, Yuriko & others. (2017) Burnout among public servents after the great Japan earthquake: decomposing the construct aftermath of disaster. *Journal of Occupational Health*. No, 59
- Ziller, R.C and others. 1969. Self- esteem: A self- social construct. *Journal of consulting and clinical psychology*, 33 (1)
- Zimmerman, B. J. 2000. Attaining self-regulation: A social cognitive perspective. In M. Boekaerts, P. R. Pintrich, & M. Zeidner (Eds.), *Handbook of self-regulation* (pp. 13-39). San Diego: Academic Press.

المراجع الالكترونية

- موقع البوابة الالكترونية، 5/12/2016
www.albawba.com، 20/9/2016
- موقع بيت معلمي الالكتروني، 2016/12/15
<http://www.byto.com/vb/t37552.html> 15/10/2016
- (موقع صحيفة الهدى الالكترونية، 2005)، 2017/1/5
<http://www.al-hodaonline.com/np/28-5-2007/sabi/3h0pr9fv.htm>
- (موقع القلم العلمي الالكتروني)، 2016/10/20
<http://aql.aklaam.net/show.php?id=4496>
- (موقع التنمية البشرية الالكتروني)، 2017/2/3
http://www.altanmiya.org/2012/01/blog-post_7833.html
- (موقع بيت معلمي الالكتروني)، 2017/3/2
<http://www.byto.com/vb/t37552.html>

الملاحق



ملحق رقم (1): الاستبانة

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

قسم بناء المؤسسات وإدارة الموارد البشرية

الدكتور الفاضل.....المحترم،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ماجستير حول "الميتافيزيقا وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى

العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله"

وتقوم هذه الدراسة على بيان دور تقنيات الميتافيزيقا مثل: ، تقدير الذات ، الوعي الذاتي، تنظيم

الذات ،التفكير الايجابي في الحد من من ضغوط العمل وكيفية التعامل معها وذلك لأهمية حالة

الموظف الجسدية والنفسية لأنها حتما سوف تتعكس على ادائه وكفاءته في عمله.

لذا يشرفني التكرم بإبداء رأيكم السديد ومقترحاتكم بفقرات الاستبانة فيما إذا كانت صالحة أو غير

صالحة ومدى انتماء كل فقرة للمجال المحدد لها، وبنائها اللغوي، وأية اقتراحات أو تعديلات ترونها

مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية.

مع خالص الشكر والتقدير،،

الباحثة / نسرين حمدان

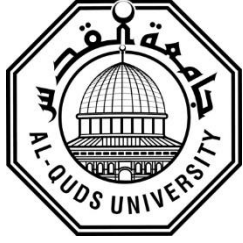
الملاحظات والاقتراحات

اسم المحكم الفاضل

الشهادة الجامعية العليا

الوظائف والمناصب التي عمل بها -----

التوقيع -----



جامعة القدس
معهد التنمية المستدامة

مقاييس البحث

عزيزي/ تي الطالب/ة:

تقوم الباحثة بإجراء بحث بعنوان

"الميتافيزيقا وعلاقتها بضغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله"

" أرجو التفضل بقراءة الفقرات، والإجابة عنها بما يعبر عن رأيك الشخصي، وشعورك الحقيقي إزاءها، وأرجو وضع إشارة (x) في المكان المناسب، فإذا كنت موافق بدرجة كبيرة مع الفقرة ضع الإشارة تحت "أوافق بشدة" وإذا كانت تمثلك بدرجة أقل فضع الإشارة تحت عمود " موافق، وإن كنت تفكر أنها تمثلك بقدر ما فضع الإشارة تحت عمود "أوافق إلى حد ما" وإن كانت لا تمثلك فضع الإشارة تحت عمود " معارض" وإذا كانت لا تمثلك أبداً فضعها تحت عمود " معارض بشدة " .

بيانات أولية

الجنس: ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية: متزوج أعزب غير ذلك

مجال العمل: أكاديمي اداري

المهنة: مدير موظف

عدد سنوات العمل: من 1-5 من 6-10 11-15 أكثر من 16 سنة

الرجاء وضع اشارة (X) أمام البدائل الآتية المناسبة من وجهة نظرك :

الميتافيزيقا						أولاً: مقياس	المحور	الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	ما أوافق إلى حد	معارض	معارض بشدة
									تقدير الذات : هو اتجاهاً نحو الذات ، إما أن يكون ايجابياً أو سلبياً والذي يتمثل بشعور الفرد بانه ذو قيمة ويحترم إذاته لما هي عليه.					
							تقدير الذات	-1	أشعر بأنني ذو قيمة مقارنة مع الآخرين.					
								-2	اضع نفسي في الموضوع اللائق بها					
								-3	أشك في قدرتي على التغيير.					
								-4	أثق في قدراتي عند التعامل مع مواقف وأحداث جديدة					
								-5	أشعر أنني لست على كفاءة ومقدرة.					
								-6	أشعر بالرضا عن إذاتي.					
								-7	اتمنى ان احصل على المزيد من الاحترام لإذاتي.					
								-8	اعتز برأيي واقنع به					
								-9	ينتابني شعور بأنني مقصر اتجاه إذاتي .					
								-10	اشعر بالازدراء مما اقوم به.					
							الوعي الذاتي		الوعي الذاتي : ويقصد به القدرة على معرفة الفرد مشاعره ومعتقداته واتجاهاته في اللحظة الراهنة ، بحيث تستخدم هذه المعرفة كدليل في اتخاذ القرار وحل المشكلات ومراقبة دوافعه ، واتجاهاته وتخيالاته وأفكاره بشكل واع.					
								-11	أحدد مكانم القوة والضعف في شخصيتي.					
								-12	أعرف بالضبط ما أصبو إلى تحقيقه من أهداف.					
								-13	أستطيع وصف الحالة الانفعالية التي تعتريني.					
								-14	أحرص في توقعاتي حتى لا أصاب بخيبة أمل.					
								-15	ينسجم تفكيري مع ما أشعر به.					
								-16	أترى حينما أريد فعل شيء ما.					
								-17	أتصرف بحسب متطلبات الموقف.					
								-18	اترى في اتخاذ قراراتي					
								-19	أجيد فهم التعبيرات غير اللفظية للآخرين.					
								-20	أحلل ما يدور حولي من أحداث.					
									تنظيم الذات : ويقصد بها القدرة على التحكم بالانفعالات السلبية ، وكسب الوقت في التحكم بها وتحويلها إلى انفعالات ايجابية من خلال تهدئة النفس عن طريق هزيمة القلق والاكتئاب وممارسة الحياة بشكل					

فاعل .						
					-21	تنظيم الذات
				أتحكم بمشاعري السلبية عند مواجهة أية مخاطر.	-22	
				أتسم بالقدرة علي تهدئة نفسي.	-23	
				أبحث عن النواحي الايجابية في كل الظروف التي اتعامل معها	-24	
				أستطيع معالجة انفعالاتي السلبية عند الشعور بالضيق والكدر	-25	
				أسيطر على نفسي عندما يزعجني أمر ما	-26	
				تثيرني اتفه الامور.	-27	
				أتمالك نفسي عند تعرضي لأية استفزازات..	-28	
				أتمتع بمزاج معتدل يجعلني أكثر ادراكا لما يدور حولي .	-29	
				أثور كالبركان عند تعرضي للإهانة.	-30	
				أتعامل مع الرأي الآخر المضاد بهدوء.		
التفكير الايجابي : عادة عقلية يمارسها الفرد بصورة لا شعورية ، تقوم على استغلال الطاقات والامكانيات لدى الفرد ويقوم التفكير الايجابي على قدرة الفرد على بناء وتنظيم أفكاره ومعارفه وخبراته ، والاختيار من بينها بما يلائم الموقف الحالي وتركيز شعوره وتوجيه سلوكياته نحو تحقيق أهدافه التي يسعى إليها ، والتخطيط الجيد للمستقبل .						
					-31	التفكير الإيجابي
				أعتقد أن الغد أفضل من اليوم.	-32	
				ألمي كبير في مستقبلي المهني.	-33	
				أشعر أنني محظوظ في عملي	-34	
				أميل للتفاؤل والايجابية في حياتي.	-35	
				تعتريني أفكار منطقية	-36	
				تلازمني مشاعر مليئة بالمعاني والمثل.	-37	
				تسير أموري في العمل على ما يرام.	-38	
				أستمتع بالحياة رغم المعاناة.	-39	
				تبدو الحياة بالنسبة لي جميلة.	-40	
				على هذه الأرض ما يستحق الحياة.		

ثانياً: مقياس ضغوط العمل

ضغوط العمل : استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية اكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها .

الرقم	الفقرات	بشدة	أوافق	أوافق	أوافق إلى حد ما	معارض	بشدة	معارض
-41	أشعر بأن تصرفات زملائي تزيد من ضغوط العمل لدي.							
-42	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أؤدي عملي بشكل جيد.							
-34	يضايقني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع الإدارة.							
-44	تضايقني مطالب المدير في العمل.							
-45	أشعر بأنني لا أحصل على ما أستحقه من تقدير.							
-46	أشعر بالضيق بسبب عدم مقدرتي على إنجاز ما يطلب مني.							
-47	أشكو من تكرار تعرضي لبعض الأمراض.							
-84	أفقد صبري عندما لا يستجيب أحد لي.							
-49	يزعجني عدم تعاون زملائي معي فيما يتصل بعملتي.							
-50	تهتم الإدارة بالأعمال الروتينية أكثر من اهتمامها بالأعمال الفنية.							
-51	أشعر بأن الإدارة تهدف إلى تصيد أخطائي.							
-52	أعتبر أن وظيفتي أقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي.							
-53	أشعر أن الوقت المتاح لي أقل من متطلبات عملي.							
-54	أحس بالإعياء لأقل جهد أبذله.							
-55	يضايقني ما أحس به من نقص في دافعيه مديري في العمل.							
-56	أنفعل من التصرفات الشخصية لزملائي.							
-57	أحس بأن عملي لا يلقى ما يستحقه من تقدير لدى الإدارة							
-58	أشعر بأن فرص الترقية المادية في وظيفتي أقل منها في الوظائف الأخرى.							
-59	أشعر بالعجز عن التعبير لرؤسائي عما أتعرض له من ضغوط في العمل.							
-60	أشعر بالإرهاك في نهاية يوم بالعمل .							

					أشعر بصعوبة في ضبط ذاتي.	-61
					أحس بأن بعض الموظفين يمارسون ضغطا على زملائهم غير المساييرين لهم.	-62
					أشعر بالتوتر عندما أجد نفسي مضطرا لان أتصرف على غير قناعاتي في عملي	-63
					أجد صعوبة في فهم توجيهات المدير المرتبطة بتطوير العمل.	-64
					أضحى بوقت راحتي في سبيل إنجاز متطلبات عملي.	-65
					أشعر بأني في حاجة للشكوى لغيري مما ألقاه في عملي.	-66
					حجم العمل الذي أقوم به أكثر من وقت عملي .	-67
					وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني.	-68
					جدول أعمالى اليومية روتيني ومتكرر	-69
					يزعجني تحمل المسؤولية عن الغير.	-70
					إمكانياتي وقدراتي لا تستغل بالشكل السليم.	-71
					أشعر بعدم الأمان الوظيفي في عملي.	-72
					فرص النمو الوظيفي غير واضحة في العمل	-73
					أؤدي بعض الأعمال بطريقة أعتقد أنها خاطئة.	-74
					أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة	-75
					أفعل أشياء ضد مبادئ الشخصية	-76
					أنا غير متأكد من حدود سلطتي في وظيفتي الحالية.	-77
					افتقر إلى الوضوح في وظيفتي.	-78

ثالثاً: مقياس الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي : حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور مفهوم ات سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس نتيجة لضغوط العمل المتكررة وعدم القدرة على السيطرة عليها .

معارض	معارض	وافق إلى	حدهما	أوافق	وافق	شبه	الفقرات	الرقم	المحور
							أشعر بأن عملي يجهدني ويستنزفني عاطفياً .	-79	الإنهاك العاطفي (الاحتماد العاطفي)
							أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ مبكراً.	-80	
							أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية يوم العمل.	-81	
							يسبب لي العمل الاجهاد والتوتر	-82	
							أشعر بفقدان الرغبة بالعمل والضجر والملل.	-83	
							أشعر بالإحباط في عملي.	-84	
							أشعر بأنني أبذل جهداً شاقاً في العمل	-85	
							التعامل مع زملائي يسبب لي ضغطاً نفسياً.	-86	
							أشعر بأنني على وشك الانهيار في العمل.	-87	
							أتعامل بفاعلية مع زملائي وأتفهم مشاعرهم.	-88	ثاني إنجاز الشخصي
							أشعر بأن لي تأثير فاعل على الآخرين في العمل.	-89	
							أشعر بأن لدي طاقة وأتمتع بالنشاط والحيوية.	-90	
							أستطيع بسهولة إيجاد بيئة عمل مناسبة ومريحة مع الآخرين في العمل.	-91	
							أشعر بالرضا والسعادة عند التعامل مع زملائي في العمل.	-92	
							أحقق إنجازات كبيرة ولها قيمة في العمل.	-93	
							أتعامل بفاعلية مع المشاكل التي يتسبب بها الآخريين في العمل.	-94	المشاكل
							أتعامل بهدوء مع المشاكل الناتجة من علاقاتي بالآخرين في العمل.	-95	
							أتعامل مع الآخريين في أسلوب مجرد من المجاملات	-96	
							أصبحت أكثر قسوة ولا أهتم لمشاعر الآخريين في العمل.	-97	

					أجد صعوبة في الاهتمام بما يحدث مع زملائي في العمل.	-98
					أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يحملوني سبب بعض المشاكل التي تحصل لهم.	-99

ملحق رقم (2) : أسماء لجنة الخبراء المحكمين لقياس الصدق الظاهري لأداة البحث

الدرجة العلمية	الاسم	الرقم
استاذ مساعد علم الاجتماع السياسي والتنمية الاجتماعية	شاهر العالول	1
استاذ مساعد في دائرة العلوم التنموية	ربيع عويس	2
استاذ مساعد في علم النفس	زهير النواجحة	3
استاذ مشارك في علم الاجتماع	محمد عكة	4
استاذ مساعد في الارشاد النفسي	إبراهيم سليمان المصري	5
استاذ مساعد في علم الاجتماع	اياد مسعود رابعة	6
استاذ مساعد في علم النفس	محمد بريغيث	7
استاذ مساعد في علم الاجتماع	ابراهيم مزعل	8
استاذ مساعد في علم اجتماع	نبيل المدني	9

فهرس الجداول

- جدول رقم (2.1) صفات الشخصية الايجابية والسلبية 49
- جدول رقم (2.2) مؤشرات الضغوط 69
- جدول رقم (2.3) التكاليف المباشرة وغير المباشر لضغوط العمل 71
- جدول رقم (2.4) أعراض الاحتراق الوظيفي 78
- جدول رقم (3.1): خصائص المبحوثين الديمغرافية 115
- جدول رقم(3.2): معاملات الثبات 117
- جدول رقم (3.3): مفتاح التصحيح 120
- الجدول رقم (4.1): النسب المئوية، الوسط الحسابي الكلي، والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية التي تقيس درجة الميتافيزيقا لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله. 121
- الجدول رقم(3.4)نسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة الوعي الذاتي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس. 124
- الجدول رقم (4.4): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة تنظيم الذات لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس 126
- الجدول رقم (5.4)نسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة التفكير الإيجابي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس. 128
- جدول رقم (6.4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ونسبة الموافقة والرتبة لمقياس الميتافيزيقا 130
- الجدول (7.4) يوضح النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس: 135
- الجدول رقم (7.4-ب): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس 136
- الجدول رقم(7.4-ج): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة ضغوط العمل لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس 137
- الجدول رقم (9.4): النسب المئوية، الوسط الحسابي الكلي، والانحراف المعياري الكلي للدرجة الكلية التي تقيس درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس 140

- الجدول رقم (11.4): النسب المئوية، الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات التي تقيس درجة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس 143
- الجدول رقم (12.4): الأوساط الحسابية الكلية، الانحرافات المعيارية الكلية والأوزان النسبية الكلية لمجالات البحث التي تمثل واقع المينافيزيكا وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس 147
- جدول رقم (13.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول المينافيزيكا حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 148
- جدول رقم (14.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية. 149
- جدول رقم (15.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تقدير الذات حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 150
- جدول رقم (16.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الوعي الذاتي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 151
- جدول رقم (17.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تنظيم الذات حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 152
- جدول رقم (18.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية. 153
- جدول رقم (19.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول التفكير الإيجابي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 154
- جدول رقم (20.4) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ونسبة الموافقة والرتبة لمقياس الاحتراق الوظيفي 155
- جدول رقم (21.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول ضغوط العمل حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 158

- جدول رقم (22.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول الاحتراق الوظيفي حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 160
- جدول رقم (23.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية. 161
- جدول رقم (24.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية. 164
- جدول رقم (25.4): نتائج اختبارات للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في استجابات أفراد المجتمع حول تبدل المشاعر حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، ومجال العمل، والمهنة، وعدد سنوات العمل. 165
- جدول رقم (27.4): نتائج اختبار توكي للمقارنات الثنائية البعدية. 166
- جدول رقم (28.4): نتائج معاملات الارتباط. 168
- جدول رقم (29.4): نتائج معاملات الارتباط. 172

فهرس المحتويات

أ.....	إقرار
ب.....	الشكر والتقدير
ج.....	الملخص
ه.....	Abstract

الفصل الأول

خلفية البحث والاطار العام

1.....	1.1 المقدمة
3.....	1.2 مشكلة البحث
5.....	1.3 أهمية البحث
7.....	1.4 أهداف البحث
8.....	1.5 أسئلة البحث
9.....	1.6 حدود البحث
9.....	1.7 متغيرات البحث
10.....	1.8 منهجية البحث:
11.....	1.9 مصطلحات البحث

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

13.....	2.1 الإطار النظري
13.....	2.1.1 الميتافيزيقا
14.....	2.1.2 متغيرات الميتافيزيقا
15.....	تقدير الذات : Self Esteem

16	تعريفات تقدير الذات:
18	أبعاد تقدير الذات
20	العوامل المؤثرة في تقدير الذات:
21	مستويات تقدير الذات
22	النظريات المفسرة لتقدير الذات
26	تقدير الذات وعلاقته بالتعامل مع ضغوط العمل
28	الوعي الذاتي Self-Awareness
30	تعريفات الوعي الذاتي Self-Awareness:
31	تقسيمات الأفراد من حيث الوعي الذاتي :
33	أهمية الوعي الذاتي
34	نظريات الوعي الذاتي
37	الوعي الذاتي وعلاقته بالضغوط
38	تنظيم الذات Self-Regulation
38	تعريفات تنظيم الذات Self-Regulation:
39	مكونات تنظيم الذات:
40	مراحل تنظيم الذات:
41	نظريات تنظيم الذات:
42	تنظيم الذات وعلاقته بضغوط العمل
44	التفكير الايجابي
46	تعريفات التفكير الايجابي:
47	أبعاد التفكير الايجابي
49	صفات الشخصية الايجابية والشخصية السلبية :
50	استراتيجيات التفكير الايجابي
53	فوائد التفكير الايجابي في العمل:

56	التفكير الايجابي وعلاقته بضغط العمل.
57	ضغوط العمل
57	تعريفات الضغوط : تعددت التعريفات التي قدمت لهذا المفهوم:.
58	مصادر الضغوط في العمل :
61	أنواع الضغوط في العمل:
63	أبعاد ضغوط العمل:.
64	مراحل تطور ضغوط العمل:
66	النظريات المفسرة للضغوط:.
69	مؤشرات الضغوط التي يتعرض لها الموظفين:.
70	أثار ضغوط العمل: .
71	طرق التقليل من الضغوط المهنية في بيئة العمل:.
74	الاحتراق الوظيفي Burned out
75	تعريفات الاحتراق الوظيفي:.
76	أسباب حدوث الاحتراق الوظيفي: .
77	أعراض الاحتراق الوظيفي .
79	أبعاد الاحتراق الوظيفي .
80	نظريات الاحتراق الوظيفي.
81	الوقاية من الاحتراق الوظيفي:.
83	علاقة الاحتراق الوظيفي بالضغوط المهنية:.
85	2.2الدراسات السابقة .
85	المحور الأول: الدراسات التي تتعلق بمتغيرات الميتافيزيقا:.
85	الدراسات العربية.
85	الدراسات التي تناولت تقدير الذات.
90	دراسات سابقة تحدثت عن الوعي الذاتي.

92	دراسات سابقة تحدثت عن تنظيم الذات.....
94	الدراسات السابقة التي تناولت الحديث عن التفكير الإيجابي.....
97	المحور الثاني: الدراسات السابقة التي تتعلق بظغوط العمل والاحترق الوظيفي:
97	دراسات سابقة تحدثت عن ضغوط العمل.....
99	دراسات عن الاحتراق الوظيفي.....
102	الدراسات السابقة باللغة الانجليزية.....
102	الدراسات التي تناولت تقدير الذات.....
103	دراسات سابقة تحدثت عن الوعي الذاتي.....
104	دراسات سابقة تحدثت عن تنظيم الذات.....
106	الدراسات السابقة التي تناولت الحديث عن التفكير الإيجابي.....
108	دراسات سابقة تحدثت عن ضغوط العمل.....
109	دراسات عن الاحتراق الوظيفي.....
111	3.2التعقيب على الدراسات السابقة.....

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات البحث

114	3.1 مقدمة:.....
114	3.2 منهج البحث:.....
114	3.3 مجتمع البحث وعينته:.....
115	3 خصائص المبحوثين:.....
116	3.5 أداة البحث.....
116	3.6 صدق الأداة.....
117	3.7 ثبات الأداة.....
118	خطوات تطبيق البحث:.....
118	3.9 متغيرات البحث.....

119	3.10 المعالجة الإحصائية
119	3.11 مفتاح التصحيح
120	3.12 نموذج البحث

الفصل الرابع

تحليل البيانات وعرض النتائج

121	4.1 أسئلة البحث:
176	التوصيات:
176	الدراسات المستقبلية المقترحة
177	قائمة المراجع
186	الملاحق
187	ملحق رقم (1): الاستبانة
196	ملحق رقم (2): أسماء لجنة الخبراء المحكمين لقياس الصدق الظاهري لأداة البحث
197	فهرس الجداول
200	فهرس المحتويات