



جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين  
في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل

لنا حسن محمد منصور

رسالة ماجستير

القدس-فلسطين

2013م -1434هـ

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين  
في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل

إعداد

لنا حسن محمد منصور

بكالوريوس توجيه وإرشاد جامعة الخليل

إشراف الدكتور: إياد الحلاق

قدمت هذه الدراسة استكمالاً للحصول على متطلبات درجة الماجستير في  
التربية/ تخصص إرشاد نفسي وتربوي-كلية الدراسات العليا- جامعة  
القدس

2013م -1434هـ



جامعة القدس

كلية العلوم التربوية

برنامج الإرشاد النفسي والتربوي

إجازة الرسالة

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل

اسم الطالبة: لنا حسن محمد منصور.

الرقم الجامعي: 20913767

المشرف: الدكتور إياد الحلاق

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 23/3/2013 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوقيعهم:

التوقيع.....

1- رئيس لجنة المناقشة: د. إياد الحلاق

التوقيع.....

2- ممتحناً داخلياً: د. محسن عدس

التوقيع.....

3- ممتحناً خارجياً: د. محمد شاهين

القدس - فلسطين

2012م-1434هـ

## الإهداء

إلى الذين يمضون أعمارهم في العطاء المتواصل .....

إلى الذين ننهل من منابع معرفتهم .....

إلى الذين كرمهم الله منزلة فاقت منزلة البشر .....

إلى مشرفي ... وأساتذتي ....

إلى روح والدي ... ووالدتي ....

إلى إخواني ... وأخواتي ....

إلى زوجي ... وأبنائي .....

إلى كل هؤلاء أهدي هذا الجهد المتواضع .

## إقرار

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

التوقيع: .....

لنا حسن منصور

التاريخ: / / 2013م

## شكر وتقدير

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بجزيل الشكر وبالغ التقدير وعظيم الامتنان لأستاذي الفاضل الدكتور إياد الحلاق. المشرف على هذه الرسالة، على ما بذله وقدمه من جهد متواصل، ودعم صادق ومتابعة حثيثة طيلة إنجاز هذه الدراسة.

كما لا يسعني إلا أن أتقدم إلى كل من الأستاذ الدكتور محسن عدس والدكتور محمد شاهين بالشكر والتقدير لتفضلهما بالمشاركة في لجنة المناقشة، وللملاحظات القيمة التي أبدياها وساهمت في إثراء هذه الدراسة.

كما وأقدم شكري الجزيل لمديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل والتي سهلت لي مهمة تطبيق هذا البحث. ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني العظيم إلى الأخوة إداريي منطقة الخليل التعليمية لما أبدوه من حسن تعامل ودقة إجابة عند تطبيق استبانة البحث.

كما أشكر الدكتور عبد الله النجار على المساعدة الكريمة التي قدمها لي في مجال المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات والمعلومات.

## الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل في ضوء متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي والخبرة. ولتحقيق هذه الأهداف فقد حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية: ما درجة الاحتراق الوظيفي، والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟ وهل توجد علاقة ارتباطيه بين درجات الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل حسب متغيرات الدراسة؟

وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة إداريي مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، واختيرت عينة تكونت من (100) موظف وموظفة من مجتمع الدراسة، وذلك باستخدام الإستبانة كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، والتي تم تصميمها لإغراض الدراسة، وذلك بعد تحكيمها من قبل (10) من ذوي الاختصاص والخبرة حيث بلغ ثباتها حسب معادلة كرونباخ الفا (79.80)، وبعد ذلك أدخلت البيانات للحاسوب وتم إجراء التحليل الإحصائية اللازمة والمناسبة للدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الخاص بالعلوم الاجتماعية.

وأظهرت الدراسة أنه يوجد لدى موظفي منطقة الخليل التعليمية درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي وكذلك من المساندة الاجتماعية، وكذلك وجود علاقة ارتباطية سلبية ضعيفة عكسية بين الإحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات العمر وذلك لصالح الفئة العمرية من (20-29) سنة، وكذلك وجود فروق في متغير الخبرة وذلك لصالح فئة ذوي الخبرة من (5-10) سنوات، وذلك فيما يتعلق بإستبانة الاحتراق الوظيفي، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغيرات: الجنس والمؤهل العلمي على استبانة الاحتراق الوظيفي، وكذلك لم تكن هناك فروق على متغيرات الجنس، العمر، الخبرة، والمؤهل العلمي بالنسبة لإستبانة المساندة الاجتماعية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية عكسية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية بحيث كلما زادت المساندة الاجتماعية قل الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.

وفي ضوء ما تم التوصل إليه توصي الباحثة بضرورة الاهتمام بالإرشاد النفسي والتربوي والمهني للإداريين وتفتتح الباحثة لذلك إنشاء مكاتب للإرشاد النفسي للإداريين على غرار مكاتب الإرشاد النفسي للطلاب. والعمل على تخفيف حدة ودرجة الضغط النفسي عند الإداريين في منطقة الخليل التعليمية، وذلك عن طريق الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في محيط العمل من خلال برامج اجتماعية منظمة، ليطور الموظف تقديره لذاته ويشبع حاجاته النفسية للانتماء والحب والمكانة.

كما توصي بعقد دورات تدريبية للإداريين أثناء خدمتهم وذلك لتدريبهم وتأهيلهم على استخدام طرق المواجهة السليمة للتغلب على الاحتراق الوظيفي من خلال توفير المساندة الاجتماعية والنفسية المناسبة، وكذلك تزويد الإداريين بنشرات دورية تفيدهم في استخدام طرق متجددة لمواجهة ضغوط العمل. وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية وذلك لتبنيه المسؤولين بأن هذه المشكلة لا زالت قائمة (حسب اعتقاد الباحثة) وأنها بحاجة إلى حل. وذلك بسبب ما يترتب على هذه الضغوط من تأثير على شخصية الموظف وعلى سلوكه وممارسته لمهنته.



# **The Relation Between Burnout and Social Support Among Administrative Staff in Hebron Educational Area.**

**Prepared by: Lana Mansour**

**Supervised by: Dr.Iyad Halaq**

## **Abstract**

This study aimed at investigating the relation between burnout and social support among administrative staff at directorates of education in Hebron District in the light of different variables: gender, age, qualification, and experience .

To achieve the goals of the study, the following research questions were addressed.

What is the degree of the burnout & social support among administrative staff at directorates of education in Hebron District?

Is there a relation between burnout and social support among of directorates of education in Hebron District?

The study population consisted of all administrative staff at directorates of education in Hebron District (354)person. The sample was chosen from the population of study that consists of (100) Administrative staff at directorates of education in Hebron District. The researcher used a questionnaire as an instrument of the study. It was designed to measure the methods that principals use to deal with burnout and social support. The instrument was validated by 10 referees and ; Cronbach Alpha was used to find out the reliability coefficient which was(79.80).The data were analyzed using SPSS program to find means, standard deviations, percentages & t- tests.

Results showed medium degree of burnout and social support among directorates of education in Hebron District. There are opposite negative relation between burnout and social support. The results also showed statistically significant differences in the variable of age for the favor of the age group (20-29 years). As for the variable of experience there are some differences for the favor of experience (5-10) years of burnout variable.

Results showed no statistically significant differences of social support for the variables: gender, qualification , age, and experience.

Some recommendations were concluded such as paying attention to psychological and educational guidance of directorates of education in Hebron District by establishing offices of psychological guidance for administrators, reducing stress degree at directorates of education in Hebron District by concentrating on human relations in workplaces through organized social programs.

## الفصل الأول:

1:1- مقدمة الدراسة

1:2- مشكلة الدراسة

1:3- أسئلة الدراسة

1:4- فرضيات الدراسة

1:5- أهمية الدراسة

1:6- أهداف الدراسة

1:7- حدود الدراسة

1:8- مصطلحات الدراسة

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1.1 المقدمة:

استقطب الاحتراق الوظيفي خلال العقود الأخيرة اهتمام العديد من الباحثين لعدة أسباب منها تأثيره السيئ على العاملين والمنظمات والجمهور المتلقي للخدمة وخطورة انتشاره أيضاً بين المهنيين في مجال الخدمة الاجتماعية على نطاق واسع لاسيما بعد تحول المجتمعات الإنسانية خلال العشرين سنة الأخيرة إلى مجتمعات مهنية، وتزايد أفراد المجتمع الذين يعتمدون على الخدمات التي يقدمها المهنيين من مدرسين واستشاريين نفسيين وضباط الشرطة وممرضات ومحامين وعاملين في مجال الصحة وغيرها، وفي حالة تعرض هؤلاء للاحتراق الوظيفي فإن المجتمع برمته سيواجه مشكله معقدة، ولكن من الممكن أن نقلل من الظاهرة لو فهمناها بشكل جيد (عبد الخالق، 2003).

ويشير الفكر الإداري والتربوي المتعلق بإدارة الأفراد وعلم النفس الإداري إلى أن الأفراد العاملين في المهن الإنسانية (مهنة التعليم، العاملين في مجال الشؤون الاجتماعية، وغيرها أكثر تعرضاً لظاهرة الاحتراق النفسي في العمل بسبب ظروف العمل المختلفة والواجبات التي تحتم عليهم بذل أقصى الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لهم وبسبب ضغوط العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم خلال ممارساتهم الوظيفية، حيث تلعب العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء في العمل وقضايا النمو المهني والنفسي والظروف الفيزيائية والممارسات الإدارية وعبء الدور وغموضه وغيرها من المتغيرات دوراً أساسياً في وجود ظاهرة الاحتراق النفسي، ومن اجل ذلك برزت النظريات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي بالدراسة والتحليل والتي كان منها النظرية السلوكية التي تنظر إلى السلوك على انه نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية، والنظرية المعرفية التي ترد سلوك الإنسان إلى مصدر داخلي معرفي (عمليات عقلية) والنظرية الفرويدية التي تفسر سلوك الإنسان على أنه قوى داخلية تسبب الصراع بين مكونات الأنا والأنا الأعلى (عبد العلي، 2003).

ويعتبر الاحتراق الوظيفي من أبرز المشكلات التي تواجه الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم، حيث اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الباحثين والكتاب في كافة المجالات ومنها مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية وكذلك في مجال التطوير الإداري، لأنها من المشكلات الإدارية التي تواجه الموظفين الإداريين والعاملين بشكل خاص سواءً أكانوا موظفين إداريين حكوميين أم غير حكوميين (النفيعي، 2000).

والاحتراق النفسي يمثل حالة من الإجهاد والتوتر تنجم عن المهام والمسؤوليات وأعباء العمل التي تزيد عن طاقة الفرد، وتتواصل على حساب قدراته الجسمية والنفسية، وتتأثر بضغوطات العمل المختلفة (جبر، 2010).

وقد عرف كلا من ماسلاش وماينز نقلا عن سيدرولين، الاحتراق النفسي على أنه فقدان الاهتمام بالناس بسبب الإجهاد الانفعالي الذي يجعل الفرد يفقد كل إحساس إيجابي وكل تعاطف واحترام تجاه المستفيدين (عبد العلي، 2003).

واختلفت تعريفات الباحثين للاحتراق الوظيفي والضغوط، ويرجع ذلك إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة الباحثين تجاه ضغوط العمل والضغط النفسي والاحتراق الوظيفي، ونتج عن ذلك تعدد الآراء في طرح المفهوم وطريقة تناولهم له (السباعي، 2002).

ومن المهم الإشارة إلى أن معظم الباحثين وعلماء النفس والإدارة يتفقون على ظاهرة مهمة، وهي أن الإنسان أكثر إخلاصاً وتفانياً في عمله وأكثر التزاماً وأشد حرساً على تحقيق أهداف العمل الذي يقوم به، وهو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي لغيره من العاملين (جبر، 2010).

وهناك نوعان مختلفان من ضغوط العمل: الأول كمي، بمعنى أن كمية العمل المطلوب إنجازها كبيرة، والثاني نوعي، بمعنى أن العمل المطلوب إنجازها صعب ومعقد بالنسبة لقدرات الموظف (النجار، 2003).

وبهذا المعنى فإن المواءمة الجيدة بين إمكانات الفرد والعمل الذي يقوم به يؤدي في المحصلة إلى الأداء المرتفع والذي ينتج عنه رضا وظيفي، وبالتالي التقليل من مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد، وخلافاً لذلك يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وعدم الرضا الوظيفي، وزيادة في مستوى ضغوط العمل (النجار، 2006).

والبحوث التربوية والنفسية اهتمت بظاهرة الاحتراق الوظيفي، وكان أيضاً هناك اهتمام بمفهوم المساندة الاجتماعية لما لها من دور وعلاقة وثيقة بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشكل عام والموظفين الإداريين بشكل خاص، حيث أن المساندة الاجتماعية (أو الدعم الاجتماعي) تم تعريفها من قبل كوب: بأنها انتماء وإدراك لشبكة اتصالات اجتماعية وواجبات متبادلة، حيث تتم عملية الاعتماد المتبادل وتشابه القيم المتعارف عليها التي يحملها أعضاء الشبكة وتتشأ من خلالها في النهاية علاقة ود وحب واعتناء متبادلة (الصبان، 2003: 17).

وعرفها كوهن وزملائه (kohen,et.al) بأنها: المتطلبات الخاصة بالفرد الذي يطلبها من البيئة المحيطة سواء أكانوا أفراداً أو جماعات تساعد هذا الشخص على مواجهة الأحداث الحياتية الضاغطة (العارضة، 1998).

كما عرفت سارسون بأنها شعور الإنسان بوجود أشخاص مقربين يقفون بجانبه عند حاجته إليهم ويحدد ليفي هذه الفئة المساندة بأنها قد تكون من أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو الجيران أو الزملاء في العمل الذين يشاركون الفرد مشاركة وجدانية ويدعمونه معنوياً (عبد الخالق، 2003).

ومهما اختلفت تعريفات الدعم الاجتماعي، فإن هناك اتفاقاً بأنه يعني للفرد ثلاثة أمور، هي:

أولاً: شعور الفرد بالمحبة والرعاية والعناية.

ثانياً: شعور الفرد ذو قيمة، واعتبار، واحترام.

ثالثاً: شعور الفرد أنه ينتمي إلى شبكة من الاتصال والتواصل، مع وجود واجبات مشتركة بين الفرد ومجتمعه (Sarason, 1986).

ومن هنا فإن هذه الدراسة ستبحث عن علاقة المساندة الاجتماعية بالاحتراق الوظيفي عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل.

## 2.1 مشكلة الدراسة:

من خلال اطلاع الباحثة على الأدبيات المتعلقة بموضوع الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية ومراجعة الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت هذين الموضوعين، تبين من خلالهما أهمية المساندة الاجتماعية في التأثير على الأفراد العاملين وخاصة الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، ومدى تأثير المساندة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي على الفرد

وأدائه وأهميته وضرورة التخلص منه، بالإضافة إلى تأثيره على الصحة النفسية حيث تتمثل مشكلة الدراسة الحالية بدراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل.

### 3.1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة على الأسئلة الآتية:

1. ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟
2. ما درجة المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل حسب متغيرات الدراسة؟

### 4.1 فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى فحص الفرضيات الصفرية الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للمؤهل العلمي.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.

7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة.

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للمؤهل العلمي.

9. لا توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

## 5.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الدور الذي يقوم به الموظف الإداري في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل حيث أن الدراسة الحالية ستبحث في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل وبذلك فإن أهميتها تكمن فيما يلي:

1- على الرغم من تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي على المستوى العالمي إلا أن هناك نقصاً ملموساً لدى الباحثين والكتاب العرب في تناول هذا الموضوع من حيث أنه لم يجد الاهتمام الكافي وبالتالي تأتي هذه الدراسة لتمثل خطوة علمية لتسليط الضوء البحثي على الموضوع والتي ستضيف إلى المكتبة العلمية العربية مرجعاً حديثاً.

2- يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات المهمة التي لم تحظى باهتمام الباحثين إلا مؤخراً لما له من أهمية كبيرة وآثار عديدة على الموظفين الإداريين، ومن وجهة نظر الباحثة الشخصية فإن ذلك يؤدي إلى التقليل من فاعليتهم وكفاءتهم وتدهور الأداء وإلى تدهور في النواحي الصحية والبدنية والسلوكية كما أن هذه الدراسة ستساعد على توعية مؤسساتنا لما للاحتراق الوظيفي من آثار على



المؤسسات نفسها والأفراد العاملين بها، لأن الاحتراق قد يكون أحد الأسباب لمشكلة انخفاض الأداء وكثرة الغياب والأخطاء وضعف الانتماء والميل إلى العدوانية والتخريب.

3- تأتي هذه الدراسة كمحاولة لتقديم المساعدة للموظفين الإداريين في فهم مشكلاتهم التي تعترضهم أثناء العمل، وذلك من خلال الأخذ بنتائج هذه الدراسة وغيرها من الدراسات والعمل مع أصحاب القرار للحد من هذه الضغوط.

4- تعد هذه الدراسة بمثابة دعوة لتحسين ظروف العاملين بشكل عام والإداريين بشكل خاص ومساعدتهم من قبل وزارة التربية والتعليم في تحقيق صحتهم النفسية والتغلب على العوامل التي تعترضها.

5- تتبع أهمية الدراسة من كونها تدرس متغيري الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل.

6- وترجع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال النتائج والتوصيات التي ستقدمها لصانعي القرارات ورسمي السياسات التربوية والإدارية، للأخذ بها في التخطيط المستقبلي للتخفيف من الاحتراق الوظيفي، وانعكاسات ذلك على أداء الموظفين.

## 6.1 أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على العلاقة بين درجة الاحتراق الوظيفي ودرجة المساندة الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل.
2. التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل.
3. التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل.
4. التعرف أن كان هناك تفاوت في درجة الاحتراق الوظيفي لدى هؤلاء الموظفين الإداريين حسب متغيرات: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

## 7.1 حدود الدراسة:

تعميم نتائج الدراسة بالحدود الآتية:

1. الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين في مديرية التربية والتعليم في محافظة الخليل.
2. الحدود المكانية: نفذت هذه الدراسة في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل.
3. الحدود الزمنية: نفذت هذه الدراسة في العام الدراسي 2011-2012.
4. الحدود الموضوعية: هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الاحتراق الوظيفي بالمساندة الاجتماعية وفق متغيرات: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

## 8.1 مصطلحات الدراسة

**الاحتراق الوظيفي:** حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسمي والانفعالي تتميز بالتعب المستمر واليأس والعجز وتطوير مفهوم سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس، (جبر، 2010).

**وتعرف الباحثة الاحتراق الوظيفي إجرائياً:** هو الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على أداة الاحتراق الوظيفي المستخدمة في الدراسة الحالية.

**ضغوط العمل:** مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط المنوعة (أبو حماد، 2008).

**المساندة الاجتماعية:** هي انتماء وإدراك لشبكة اتصالات اجتماعية وواجبات متبادلة، فتتم عملية الاعتماد المتبادل وتشابه القيم المتعارف عليها التي يحملها أعضاء الشبكة وتتشأ من خلالها في النهاية علاقة ود وحب واعتناء متبادلة (عبد الخالق، 2003).

### تعريف الباحثة الإجرائي:

**المساندة الاجتماعية:** هو الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على أداة المساندة الاجتماعية المستخدمة في الدراسة الحالية.

**الموظف الإداري:** الموظف الذي يعهد إليه بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام الأخرى عن طريق شغله منصباً يدخل في التنظيم الإداري لذلك المرفق (المهنا، 1973: 567).

## الفصل الثاني

1:1:2 الإطار النظري للاحتراق الوظيفي

2:1:2 الدراسات العربية المتعلقة بالاحتراق الوظيفي

2:1:3 الدراسات الأجنبية المتعلقة بالاحتراق الوظيفي

2:2:1 الإطار النظري للمساعدة الاجتماعية

2:2:2 الدراسات العربية المتعلقة بالمساعدة الاجتماعية

2:2:3 الدراسات الأجنبية المتعلقة بالمساعدة الاجتماعية

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 1.1.2 الإطار النظري

##### 2.1.2 مقدمة

##### الاحترق الوظيفي:

يتعرض الناس جميعاً للضغوط بشكل أو بآخر ولكنهم لا يتعرضون جميعاً لمخاطرها بالدرجة نفسها، وذلك لأن تأثير الضغوط يختلف من فرد لآخر، وكذلك التهديد ومستواه يختلفان من فرد لآخر، لذا فإن استجابة الفرد إليها تختلف تبعاً لنمط شخصيته وتكوينه، ونوع البيئة والوسط الاجتماعي الذي يتحرك فيه، ويؤثر في شخصيته ونموها وتحديد أسلوب التعامل مع الحدث أو الضغط، وكذلك الحيل الدفاعية النفسية ومطالبة الشخصية في الرد لإحداث التوازن الداخلي (الديحاني، 2007).

وخلال عمل الفرد تظهر مجموعة من المعوقات التي تعيق قدرته على القيام بدوره على أكمل وجه، وهذا يؤدي إلى شعور الفرد بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه وبالمستوى الذي يتوقعه منه الآخرون. وعندما تبدأ هذه المشاعر لدى الفرد، فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً ومن ثم شعوره بالعجز الذي يؤدي إلى الإنهاك واستنفاد جهده بالإضافة إلى حدوث الاستنزاف العاطفي لدى الموظف، وهذا ما يسمى بالاحترق الوظيفي الذي ينتج عن عدم رضا الشخص عن وظيفته أو موقعه الوظيفي الذي تحدده التعليمات واللوائح وهذا يؤدي إلى مظاهر متنوعة مثل التغيب عن العمل، حيث أشارت الدراسات أن نسبة غياب الموظف 3% تعتبر مقبولة ومعقولة، وان زادت عن ذلك فهذا مؤشر إلى عدم رضا الموظف عن شيء بعمله (العيسوي، 2004: 25).

ومن مظاهر عدم الرضا الأخرى عدم إتقان المهام المطلوبة منه، وعدم التعاون مع الآخرين، ثم قد يؤدي به الأمر إلى ترك العمل، إلا أن هذه الظاهرة حظيت باهتمام الكثيرين خلال السنوات الأخيرة وأصبح موضوع الاحتراق حديث العاملين في المهن المختلفة (القيروتي، 1993).

ولقد أصبحت مادة السلوك الإنساني في المنظمات أو السلوك التنظيمي من بين المواد العلمية الرئيسة في خطط ومناهج حقل الإدارة في جميع الجامعات والكليات والمعاهد، بل ومادة تدريبية للمديرين بخاصة، وباقي الموظفين بصفة عامة، وذلك لأنه بات واضحاً أنه لا يمكن للمؤسسات تحقيق أهدافها بكفاية وفاعلية بدون فهم واضح ومتعمق لسلوك العاملين فيها (حريم، 1997).

ويواجه المهنيون في حياتهم العملية ظروفاً تعيق أعمالهم وتحول بينهم وبين القيام بها بشكل مقبول، ولعل عدم التكيف مع هذه الظروف يشكل ضغطاً نفسياً يشعرهم بالعجز وقلة الدافعية وعدم الرضا الوظيفي وسيادة العلاقة الآلية مع من يتعاملون معهم، ويطلق على هذه الحالة التي قد يصل إليها المهنيون بظاهرة الاحتراق النفسي (جبر، 2010).

ويعرف الاحتراق الوظيفي بأنه إدراك الفرد لعدم قدرته على مواجهة أحداث ومتطلبات مهنته، والتي تشكل تهديداً لذاته وتحدث لديه معدلاً عالياً من الانفعالات السلبية التي يصاحبها تغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبهي لتلك الضغوط (الرقاد، 2009).

ويتضمن الاحتراق الوظيفي، سلوكيات ونتائج من أهمها:

1. الفشل والإرهاق والإنهاك
2. فقدان القدرة على الابتكار
3. نقص الولاء للعمل
4. حالة نفور من المراجعين والزلاء والوظيفة والمنظمة
5. استجابة قوية للضغوط
6. أعراضاً لاتجاهات سلبية نحو المراجعين وتجاه النفس مصحوبة بأعراض جسدية وعاطفية غير مريحة (العتيبي، 2003).

وعرفت ماسلاش (Maslash) الاحتراق الوظيفي بأنه: الأداء السلوكي للفرد الناتج عن عدم مقدرته على التكيف مع الضغط الانفعالي المستمر، وهو عبارة عن متلازمة أو مجموعة أعراض تسبب الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد عن الخواص الشخصية والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز الشخصي في المجال المهني، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس (نهباني، 2004).

وتعرف بسيوني (2004) الاحتراق النفسي: بأنه حالة من الاستنزاف والاستنفاد العاطفي أو الانفعالي والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض التي تتمثل في الإحساس بالفشل والغضب والعناد والإحساس بالتعب معظم اليوم ولأقل جهد، وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل وعدم المرونة ومقاومة السلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين.

ويعرفه لازاروس (Lazaros) بأنه: حالة من الإجهاد نجمت عن تأثير الأعباء والمتطلبات المتواصلة والزائدة الملقاة على الأفراد بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية (النجار، 2006).

أما ضغوط العمل فهي: حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدرتهم على مواجهتها (حنفي وآخرون، 182، 2002).

ضغوط الحياة: حدث أو مجموعة أحداث أو تغيرات داخلية أو خارجية يكون من شأنها أن تؤدي إلى إثارة التوتر النفسي الحاد أو المستمر أو كليهما معاً (درة، 126، 2008).

وتعرف الجمعية الأمريكية للاحتراق الوظيفي بأنه: وصف الحالة النفسية الناتجة عن العمل، والإجهاد الناتج عن ذلك من خلال ضغوط العمل والعملاء، وصراع الدور وعلاقات العمل (Mirgam, 2004).

**ومن خلال ما سبق تجمل الباحثة التعريف الآتي للاحتراق الوظيفي :**

**الاحتراق الوظيفي:** مجموعة من الأعراض التي تتضمن كل من الإجهاد الجسدي والنفسي التي تسببها ضغوط العمل على الفرد، وبالتالي تكون النظرة سلبية تجاه المهنة.

ويشير (البتال، 1999) أن هناك ثلاثة عناصر يمكن النظر إليها باعتبارها سلسلة متصلة ومتداخلة الحلقات حيث يرى أن الاحتراق يتطور في ثلاث مراحل على النحو الآتي:

1. مرحلة الإجهاد الانفعالي: تنشأ مرحلة الإجهاد الانفعالي نتيجة لضغوط العمل وسوء العلاقات الشخصية، وذلك أن المعلم الذي يلتحق بمهنة التدريس وهو على درجة عالية من الحماس والمثالية والتفاؤل تجاه مهنته قد يشعر بالرغبة في ترك العمل كرد فعل لزيادة حجم العمل عن الحد الذي يفوق طاقته.

2. مرحلة تبلد المشاعر: وفي هذه المرحلة يحاول هذا المعلم المنهك انفعالياً والمجهد عصبياً أن يواجه الضغوط النفسية الناجمة عن العمل من خلال النزوع إلى السلبية تجاه الآخرين ويعني هذا المصطلح (depersonalization) عند ماسلاش أن المعلمين يتبنون مواقف سلبية تجاه الطلاب

وأولياء أمورهم وزملاء المهنة ، فيقيمون بذلك الحواجز والجدران الوهمية فتزداد الشقة وتتسع الهوة بينهم وبين الآخرين.

3. مرحلة عدم نقص الانجاز الشخصي: يصبح المعلم في هذه المرحلة غير راضٍ وغير مقتنع بأدائه المهني وإنجازاته ، وبعد سنوات قليلة يصل هذا المعلم إلى القناعة بأنه لم يصل إلى مستوى التوقعات والمثل العليا التي نصبها هدفاً له.

وقد ذكر (إبراهيم، 1998) أن أسوأ أنواع الضغوط وأكثرها ارتباطاً بالاضطراب النفسي هو: ذلك الذي يحدث للفرد المنعزل بالبيت أو المؤسسة أو بيئة العمل ، وذلك لأنه يكون فاقداً للمساندة الاجتماعية والوجدانية والمؤازرة ، فالحياة مع الجماعة والانتماء لمجموعة الأصدقاء أو لشبكة من العلاقات الاجتماعية والأسرية المنظمة، تجعل للحياة معنى، ومن ثم توجهنا إلى الوجهة الصحيحة والرضا، وعندها نكون قادرين على تحمل الضغوط ومقاومتها.

وقد ذكرت دراسة (رمضان، 1999) أن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية معتدلاً على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور بينما كان عالياً على بعد نقص الشعور في الانجاز (جبر، 2010).

### 1.1.2 مراحل الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي ظاهرة لا تحدث فجأة ولكنها ظاهرة تتبعيه مرحلة في طبيعتها كما ذكر (الزهراني، 2008) حيث يرى أن ظاهرة الاحتراق النفسي تتضمن المراحل الأربع الآتية:

1. مرحلة الاستغراق: وفي هذه المرحلة يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وتشتمل على حالة من الاستثارة والسرور، وعندما يحدث عدم اتساق بين ما يطمح له الموظف وبين ما يحدث فعلياً هذا بدوره يؤدي إلى الاحتراق.

2. مرحلة الكساد: وهذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجياً ونقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل وتنخفض الاستثارة التي كانت في المرحلة الأولى، ويشعر الفرد باعتلال في الصحة البدنية ، وينتقل اهتمام الفرد من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات وأنشطة متنوعة لشغل أوقات الفراغ.

3. مرحلة الانفصال: في هذه المرحلة يدرك الفرد ما حدث ويبدأ بالانسحاب النفسي وارتفاع مستوى الإجهاد النفسي، ويصل الفرد في هذه المرحلة إلى الإنهاك المزمن واعتلال الصحة البدنية والنفسية.

4. نقطة الاتصال: وتعد أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، وتزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً ويختل تفكير الفرد نتيجة ارتياب وشكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة

التدمير ويصبح الفرد في تفكير مستمر لترك العمل أو حتى التفكير في الانتحار (الزهراني، 2008).

## 2.1.2 مصادر الاحتراق الوظيفي:

1. أشارت دراسة نيهان (2004) التي أجريت على معلمي مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة القدس إلى أن أهم مصادر الاحتراق النفسي هي: العلاقة مع المعلمين والرئيس والمجتمع المحلي والطلاب وكذلك النمو المهني، والرضا عن المهنة وطبيعة العمل. حيث أشارت الدراسة أن مصادر الاحتراق النفسي لدى المعلمين قد تركزت في خصائص الطلبة وظروف العمل، في حين أشارت دراسة النجار (2003) إلى أن أكثر مصادر الضغط تأثيراً على المعلمين، هي: الصفوف المكتظة التي تسبب إرهاقاً مضاعفاً، قلة اهتمام الطلبة وضعف دافعيتهم للتعليم، العائد المادي لمهنة التعليم غير كافي على الإطلاق، العمل له أهمية كبيرة بالمقارنة مع أمور حياتي، تؤثر المعوقات الخارجية على درجة عطائي في عملي.

ومن خلال اطلاع الباحثة على الدراسات التي تضمنت مصادر الاحتراق النفسي، فقد توصلت إلى وجود المصادر الآتية:

- مصادر تتعلق بالفرد نفسه (ذاتية) مثل توقعات الفرد من المهنة وتحميل الفرد نفسه المسؤولية تفوق قدرته أو قدراته، والكفاح من أجل نشر الأبحاث العلمية والاشتراك في لجان مختلفة ومتعددة تتطلب العمل، والنشاط في نفس اليوم الذي يقوم فيه الفرد بأداء وظيفته والمشكلات الشخصية.
- مصادر تتعلق بنواحي مادية مثل، تدني الراتب وعدم توفير الدعم المادي الكافي من أجل القيام بالأبحاث، وعدم اعتماد نظام الحوافز المادية من قبل الجهات المسؤولة.
- مصادر متعلقة بالعلاقة مع الآخرين مثل، العلاقة مع الرئيس والزملاء والمجتمع المحلي والطلاب.
- مصادر تتعلق بالعبء الوظيفي الزائد عن طاقة الفرد في المؤسسة، وغموض الدور وتعارض الواجبات الوظيفية مع نشاطات الفرد الشخصية، وعدم توافر الوقت الكافي للسير مع التطور العلمي، وعدم توافر المكان المناسب والملائم لأداء العمل (النجار، 2003).

وأشارت نتائج دراسة البدوي (2000) التي أجريت على الممرضين العاملين في مستشفيات محافظات عمان إلى أن أهم مصادر الاحتراق النفسي، هي:

- عدم إتاحة الفرصة للمرضين للالتحاق بدورات تدريبية.
- عدم توفير أماكن للراحة والترفيه.



- إلقاء اللوم الجائر من قبل المسؤولين على الممرضين عند حدوث خطأ طبي.
- قلة أجور الممرضين.
- كما أشارت إلى وجود اثر للخبرة ولنوع المستشفى والتصنيف المهني وموقع العمل في درجة تأثير مصادر الاحتراق النفسي.

### 3.1.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي:

طبقا لماسلاش وزملاؤها فإن الاحتراق الوظيفي عبارة عن أعراض نفسية تحدث استجابة لعوامل ضاغطة في الوظيفة نتيجة للعلاقات الشخصية وتكون هذه الاستجابة من ثلاثة أبعاد، وهي (العتيبي، 2003):

1. الإنهاك: ويشير إلى الإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية.
2. الشعور بالانفصال (النفور) من الوظيفة ويشير هذا البعد إلى العلاقات الشخصية وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع المراجعين ومعاملتهم بسلبية وقسوة قلب.
3. الإحساس بعدم الفاعلية وتدني الانجاز الشخصي: ويمثل هذا البعد شعور الفرد بعدم الكفاءة وفقدان كل من الانجاز والإنتاجية في العمل.

### 4.1.2 العوامل التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي:

1. العوامل الخاصة بالبعد الفردي: أي أن الإنسان أكثر التزاماً وانتماءً بعمله وإخلاصاً له هو الأكثر تعرضاً للاحتراق النفسي من غيره من العاملين أي أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه.
2. العوامل الخاصة بالبعد الاجتماعي: أي أن يحاول العامل التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين ، بحيث يجد العامل الملتزم والمنتمي لمهنته نفسه عاجزاً عن تقديم خدمات متميزة مما يؤدي إلى إحباطه ، وبالتالي تحدث لديه حالة من عدم التوازن ويعرضه للاحتراق النفسي.
3. العوامل الخاصة بالبعد المهني: وهو أن شعور العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية خلال العمل الذي يقوم به ، سيقود إلى حالة من عدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة وبالتالي إلى الاحتراق النفسي (رمضان، 1999).

## 5.1.2 أسباب الاحتراق الوظيفي:

يشير جيرنس Jernes (1980) إلى أن هناك عوامل عديدة تؤثر في عدم التكيف الوظيفي للفرد مما يؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي لديه وهذه العوامل تتضمن اتجاهات الفرد نحو المؤسسة، والعملاء، ونحو نفسه، مثل مركز الضبط أي مدى اعتقاده بأن نواتج سلوكياته تتحكم بها عوامل داخلية من ذات الفرد نفسه أم أن هناك عوامل خارجية ليست تحت سيطرته كالحظ مثلاً، وكذلك خصائص موقع العمل مثل التنوع والبعد عن الروتين والذاتية في العمل والدعم من قبل المسؤولين والزملاء في العمل. وبكلمات أخرى ، فإن التكيف الوظيفي الذي يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي يبدو انه يتأثر بقوة في الدرجة التي يشعر فيها الفرد بالتنافس والفعالية مع الزملاء والثقة بالنفس من ناحية مهنية.

ويشير اللوزي (2002) إلى أن مناخ العمل الذي يعيشه الشخص بقيمه وعاداته وتقاليده وفلسفته واتجاهاته يؤثر بشكل كبير في قيام الفرد بعمله، فإذا واجه الشخص مناخاً تنظيمياً غير منسجم مع أسلوب حياته يضطره ذلك إلى عدم القيام بعمله على أكمل وجه، أو البحث عن العمل في مؤسسات أخرى نتيجة للضغوط النفسية التي يواجهها في عمله.

ومن خلال وجهة نظر الباحثين ، فإن أسباب الاحتراق تتمثل بأسباب تتعلق بظروف العمل كغموض الدور وعبء العمل الزائد وعدم التكيف مع ظروف العمل، وأسباب شخصية كقلة الدعم من قبل المسؤولين، والصراعات الشخصية مع الزملاء، وأسباب اقتصادية اجتماعية مثل قلة الدعم الاجتماعي وقلة المكافآت (اللوزي، 2002).

## 6.1.2 أعراض الاحتراق النفسي وآثاره:

أكثر الأعراض انتشاراً للاحتراق النفسي تتمثل في:

- الإنهاك العاطفي.
  - تبدل المشاعر.
  - نقص في الانجازات الشخصية في العمل (النجار والسميري، 2006).
- في حين ترى الجمعية الأمريكية للطب النفسي أن أعراض الاحتراق النفسي تتضح من خلال:

استنفاد الطاقة البدنية: الإحترق الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى استنزاف جسدي، ويظهر ذلك من خلال الشعور بالتعب.

• الإجهاد العاطفي: حيث يصبح الفرد متقلب المزاج، وحزين لسبب غير مفهوم.

• انخفاض الحصانة للمرض: حيث أنه كلما زادت مستويات التوتر ولفترة طويلة، فإن الجهاز المناعي تضعف مقاومته ويصبح عرضة، وأكثر قابلية لنزلات البرد والأنفلونزا، والأمراض البسيطة الأخرى.

• أقل للاستثمار في العلاقات بين الأشخاص: ويظهر ذلك من خلال تراجع في العلاقات الشخصية التي تنتج عن الضغوط النفسية التي يعاني منها الفرد.

• توقعات أكثر تشاؤماً: عندما تعاني من الضغوط النفسية فإنه من الصعب الحصول على فرد متحمس للحياة، أو العمل ومن الصعب أن نتوقع أفضل أداء في العمل.

• ارتفاع نسبة الغياب وانعدام الكفاءة في العمل: حيث أنه عندما يعاني من الإرهاق الوظيفي، فإنه يصبح من الصعب الخروج من السرير لمواجهة العمل لذلك يتغيب عن العمل ولا يذهب إليه. (Elizabeth, Scott, M, S, 2012).

ويشير (عسكر والعريان، 1982) كما ورد في النجار والسميري (2006) إلى أن الاحتراق النفسي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة وينتج عنه آثار عديدة، منها:

• تدني الإحساس بالمسؤولية.

• استنفاد الطاقة النفسية.

• التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية.

• لوم الآخرين في حالة الفشل.

• قلة الدافعية.

• نقص فاعلية الأداء.

• وكثرة التغيب عن العمل (النجار،السميري ، 2006).

ويمكن إيجازها في الدراسة التي قام بها (الرشدان، 1995) بما يلي:

1. حرص الموظفين والعمال على الإجازات والعطل الأسبوعية.

2. إبداء الرغبة في التقاعد والإكثار من الحديث عنه وعن مزاياه في الخلاص من العمل.

3. الانصراف إلى البيوت بسرعة مع انتهاء الدوام اليومي.

وهذه الأعراض الثلاثة هي الأعراض المبكرة للاحتراق النفسي ، أما الأعراض المتقدمة للاحتراق النفسي ، فتشمل:

1. القلق اليومي والإجهاد الجسمي ، وبالتالي الصحة الجسدية.
  2. الإرهاق العقلي ، وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل وتأثر الاندفاع والحماسة نحو العمل سلباً .
  3. عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين وتغيير السلوك وحدة الطبع والانغلاق عن الآخرين وبخاصة عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.
  4. التذمر المتواصل من العمل وعدم الرغبة في الأداء أو الانجاز والانكفاء عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة وهو ما يعرف بالاحتراق النفسي والانفعالي.
- أما دراسة (أبومغلي، 1987) فأشارت إلى أعراض جسدية ونفسية واجتماعية تظهر على المخترق كآلام الرأس المتواصلة العصبية الزائدة عن الحد ، وسرعة الغضب ، والقلق والإجهاد ، وعدم القدرة على اخذ قسط من الراحة.

وسردت دراسة (حرتاوي، 1991) بعض أعراض الاحتراق النفسي كما يلي: الابتعاد عن التعامل مع المراجعين أو الآخرين، المعنويات المنخفضة، حالة شديدة من عدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة، كثرة التغيب عن العمل، الإعياء الجسمي ، والخلافات الأسرية.

وصنفت نفس الدراسة ، واستناداً إلى بعض الباحثين أعراض الاحتراق النفسي إلى (رمضان ، 1999):

1. الأعراض الجسمية: ارتفاع ضغط الدم والآم الظهر، الإرهاق الشديد والصداع المستمر.
2. الأعراض الإدراكية: عدم القدرة على التركيز والمزاج الحاد.
3. الأعراض النفسية: السلبية والإحساس باليأس الاكتئاب والقلق الانعزال.
4. الأعراض السلوكية: التذمر الشكوى المتواصلة من العمل ، ضعف الأداء ، عدم الرضا عن ظروف العمل التغيب المستمر والمتكرر عن العمل.

### 7.1.2 نتائج الاحتراق الوظيفي:

يشير كنجهام Knnghan (1982) إلى أن تبعات الاحتراق النفسي تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية ، والتي تنتج من تعرض الفرد للمستويات المرتفعة من الضغوط وتعتمد بشكل كبير على إدراك الفرد وتفسيره للعالم من حوله وعلى التعامل مع هذا العالم وهي:

1. الاستجابات الفسيولوجية: تتمثل التبعات الفسيولوجية في:
  - أ. ارتفاع ضغط الدم.

ب. ارتفاع معدل ضربات القلب.

ج. اضطرابات في المعدة.

د. جفاف الحلق.

هـ. ضيق في التنفس .

2. الاستجابات النفسية: والتي تتمثل في:

أ. الاستجابات العقلية: ومن أمثلة الاستجابات العقلية نقص القدرة على التركيز واضطراب في التفكير، وضعف القدرة على التذكر وتهويل الأحداث وضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام واتخاذ القرار.

ب. الاستجابات الانفعالية: وتتمثل في القلق، الغضب، الاكتئاب، الحزن والوحدة النفسية وفي هذا الصدد يشير كنجهام إلى أنه إذا ظل الموقف مستمراً فإن انفعالات الفرد تزداد اضطراباً.

ج. الاستجابات السلوكية: أما الاستجابات السلوكية فتتمثل في العدوان وترك المهنة وزيادة معدل الغياب والتعب لأقل مجهود (الزهراني، 2008).

## 8.1.2 طرق مقاومة ظاهرة الاحتراق الوظيفي:

كما وردت عند العلي، ومن خلال اطلاع الباحثة على الأدب التربوي المكتوب والدراسات المختلفة مثل رمضان (1999) والعارضة (1998) والبدوي (2000)، التي تضمنت وسائل مقاومة ظاهرة الاحتراق، قامت لخصت هذه الاستراتيجيات على النحو الآتي:

1. الاستراتيجيات المتعلقة بالمجال النفسي والجسدي للفرد ، وتتمثل في:

أ. الاتجاه نحو وسائل التسلية والترفيه مثل برامج التسلية وممارسة الهوايات، مما يؤدي إلى تفادي حالات التوتر والقلق التي تسببها ظروف العمل اليومية.

ب. ممارسة الأنشطة الرياضية مما يحافظ على حيوية الفرد وتمتعه بصحة جسدية جيدة، والرياضة بحد ذاتها تعد طريقة من طرق التفريغ النفسي ، وبذلك تحافظ على الصحة النفسية للفرد.

ج. استغلال أوقات الفراغ المتمثل بكسر روتين الحياة اليومية، مثل الاشتراك في الندوات والدورات وأعمال النقابات والجمعيات الخيرية.

د. الانسحاب العقلي والجسدي من جو العمل لفترة معينة والتسلية بأي شيء آخر مثل قراءة كتب لا علاقة لها بالعمل.

هـ. وضع أهداف واقعية تقع ضمن قدراته وإمكاناته.

2. الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين ، وتتمثل فيما يلي: تجنب الانعزال عن الزملاء والأصدقاء مثل الاشتراك بنشاطات جماعية معهم على أن يكون هؤلاء الزملاء من ذوي

الاهتمامات التي تتفق مع اهتمامات الفرد ، أي أن يكون هناك انسجام بين الفرد ومجموعة الزملاء الذين يتعامل معهم والاشتراك في أعمال تعاونية مشتركة مع الزملاء فيما يخص العمل.

3. الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العمل وتتمثل في:

- تقبل الأساليب والطرق الجديدة والإيمان بأهميتها واستخدامها.
- الاشتراك في الندوات والدورات المتخصصة في مجال العمل.
- الاشتراك في نشاطات التطور المهني.
- البقاء بحالة عقلية متيقظة من الأسباب المهمة لمنع الاحتراق النفسي.
- اللجوء إلى خلق روح الدعابة والنكتة أثناء العمل.
- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل هذا من شأنه التأثير في حيوية الفرد ونشاطه وبالتالي التأثير في مستوى أدائه.

4. الاستراتيجيات المتعلقة بصاحب العمل الإداري (أو الجهة المسؤولة) ، وتتمثل هذه الإستراتيجية المسؤولة بالنمط الإداري الذي يتبناه القائد (المدير) ، وقد أضافه الباحث هذه الاستراتيجيات على اعتبار أنها تمثل سبباً من أسباب بقاء الفرد في عمله وإلا زاد تدمره من ظروف العمل. ومن الاستراتيجيات التي وجد الباحث انه على الإداري إتباعها:

- اختيار النمط الإداري الذي يتناسب مع الموقف.
- أن يعمل على إشراك الموظفين في وضع الأهداف وكذلك في صنع القرارات وتنفيذها.
- أن يستخدم أساليب التعزيز المادية والمعنوية.
- أن يعمل على وضع أفراد جماعات رفاق العمل المنسجمين مع بعضهم ليقوموا بأداء وظيفة معينه.
- أن يتيح الفرصة أمام الموظفين للتعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم للتوصل معهم إلى حلها.
- أن يعمل على تطوير العاملين معه من الناحية المهنية.
- أن يخلق روح الدعابة أثناء العمل حيث كشفت كارين لين عن إدراك المعلم لأسلوب من الفكاهاة الأساسية من عوامل الرضا المهني عند المعلم.

إن العمل وفق هذه الاستراتيجيات يعمل على تجنب أعراض الاحتراق النفسي ومن ثم التخلص منه، مما يؤدي إلى زيادة مستوى أداء الفرد حيث يشعر بأنه قادر على الإنجاز وبأنه ذو فاعلية اجتماعية جيدة، وأنه قادر على صنع القرارات وتنفيذها ، وهذا بدوره ينمي مفهوم ذات إيجابي لدى الفرد ويشعره بتحقيق ذاته (العلي، 2003).

## 9.1.2 طرق مواجهة الاحتراق الوظيفي:

ورد عند رمضان في دراسته بعض الوسائل التي تساعد على استيعاب وامتصاص الاحتراق النفسي والتقليل من مستوى الضغط مستنداً في ذلك إلى دراسة (Ced Line, 1982) ، حيث لخصها في:

- الاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الأفراد.
- تنويع المهام والأنشطة.
- استغلال أوقات الفراغ بممارسة بعض الهوايات والاستجمام والتسوق والصلاة.....الخ .
- رصد خبرات الضغط اليومي في دفتر خاص يسمى دفتر يوميات الضغط.
- تحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى مع بعض زملاء العمل (رمضان، 1999).

## 10.1.2 المدارس التي فسرت ظاهرة الاحتراق الوظيفي:

كما وردت عند جبر (2010) والرشدان (1995) وندى (1998) والطيرري (1994) وغيرهم، فإن هنالك ثلاث نظريات عالجت ظاهرة الاحتراق الوظيفي هي:

1- المدرسة السلوكية: التي تنظر إلى السلوك على انه نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية ، ويرى السلوكيون أن الاحتراق الوظيفي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب، وهو نتيجة لعوامل بيئية إذا ما ضبقت أمكن من خلالها التحكم بالاحتراق النفسي، ويرى السلوكيون أن الضغوط تتمثل في الاعتماد على عملية التعلم كمنطلق من خلاله يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطياً مع مثيرات حيادية أثناء الأزمة أو مرتبطة بخبرة سابقة، وبذلك فإن الفرد يصنفها على أنها مخيفة ومقلقة، وكذلك يرى السلوكيون أن التفاعلات المتبادلة للإنسان مع وسطه الفيزيائي والاجتماعي تمكن من التنبؤ بالسلوك المستقبلي له وتؤمن بهذا العديد من الدراسات والنظريات العلمية حالياً ، وتطالب بضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل، لذلك ترفض هذه النظرية أن سبب الاحتراق النفسي يعود إلى تعامل الموظف مع عملائه فحسب، بل وإلى العوامل البيئية والضغوط التي يتعرض إليها (الرشدان، 1995).

ويرى السلوكيون أن الضغوط تتمثل في الاعتماد على عملية التعلم كمنطلق من خلاله يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة

شروطياً مع مثبرات حيادية أثناء الأزمة أو مرتبطة بخبرة سابقة ، فيصنفها الفرد على أنها مخيفة ومقلقة(الطريري ، 1994: 74).

ويرى السلوكيون أن التفاعلات المتبادلة لدى إنسان حي مع وسطه الفيزيائي والاجتماعي توفر إمكانية للتنبؤ ومعرفة سلوكه قبل وقوعه، ورأوا أنه يتكيف مع السلوك حسب متطلبات الموقف المحدد ، وبصورة ذات معنى ومغزى، وأن جسم الإنسان ليس سلبياً بل هو فعال يسعى لأن يتكيف، ولا يفسر بفعل الوسط ، فالوسط والجسم يفسران سوياً مع بعضهما البعض، وقد بين غولد نبيرج Golenberg (1977) أن النتائج النفسية والسلوكية التي تحدثها الضغوط ، وتحدث من السلوك ومدى تأثره على نمط سلوكه المعتاد، والضغط في نظره يؤدي إلى القلق ولكنه يكون أحياناً ناجحاً وعملياً لأنه يؤدي بالإنسان إلى اتخاذ قرارات حاسمة ويقوي إرادته التي تمكنه من مواجهة الفشل أو النجاح في المستقبل كما يعلم الضغط الإنسان أسلوب حل المشكلات منذ الصغر ويهيئ شخصيته لتكون فاعله ومواجهة لما قد يواجهه مستقبلاً من أحداث ويرى أنه لن يتمكن أحد من تفسير سلوك الفرد الخاطئ لأن السلوك يفسر بمدى وقوع الضغط عليه ليسهل تعديله والتخلص من مسبباته( ندى ، 1998: 20).

2- المدرسة المعرفية: ترجع سلوك الإنسان إلى مصدر داخلي ، أي أن الإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه ويسعى إلى الاستجابة لها من أجل الوصول إلى أهداف يحددها ، فإذا أدرك الإنسان الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيقوده بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي معه، أما الإدراك السلبي فسيقوده إلى ظهور أعراض الاحتراق الوظيفي.

وترى المدرسة المعرفية أن السلوك الإنساني ليس محددًا بموقف مباشر يحدث فيه، إذ أن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك، فالإنسان يفكر عادة عندما يكون في موقف معين، أي أنه يفكر بالموقف، ومن ثم يستجيب وفقاً لطبيعة فهمه وإدراكه لهذا الموقف . وعليه فإن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئة في سلوكه أو في طرق تفكيره، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط، بل أضافت إليه اثر محددات السلوك وبشكل خاص الدافعية، وعليه فإن الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية، إذا كان إدراكه للموقف سلبياً وكانت دافعيته منخفضة (Cedoline,1982.65).

3- مدرسة التحليل النفسي: يميز التحليليون بين الشعور بالقلق الموضوعي الذي يعتبر ردة فعل معقولة لمواقف مؤلمة، والقلق السلبي يعتبر كمثير داخلي ناتج عن صراعات غير منطقية وغير محددة ومصحوب بالخطر الحقيقي، وقد اعتقد فرويد بأن القلق السلبي يمكن إيقاظه بواسطة الصراعات غير الشعورية داخل الأفراد، وعلى الخصوص بين الذين يعانون من مشاكل جنسية



وعدوانية، وآلية التحكم بها وبما تصطدم بالأنا والأنا الأعلى والعديد من الرغبات تقف أمام تهديدات الآخرين، لأنها على نقيض من شخصيتهم أو قيمتهم الاجتماعية . ويذكر فرويد أن الليبيدو يصطدم بضغوط المجتمع، وهو مستعد من قبل الرقابة وكما هو مصدود وملغي في اللاوعي، ومن الممكن الحصول على حل للصراع بين القوى الكابتة والقوى المكبوتة بتحويل طاقة القوى المكبوتة نحو أهداف أخرى، عندما يتم التحويل بالتوافق مع متطلبات الواقع الخارجي والمثل الواعية، وطبقاً للنظرية النفسية فإننا جميعاً لدينا صراعات غير شعورية وهذه الصراعات أكثر حدة وعدداً، وهؤلاء الناس يرون حوادث حياتهم كمسببات للضغط . وقد اعتبر فرويد الكبت من أهم عوامل ووسائل ميكانيكية الدفاع اتجاه الضغوط ، وفي الكبت أو الإخضاع تكون الذكريات والتأثيرات مرعبة جداً أو مؤلمة، ومستثناة من الوعي والإدراك المحسوس أو الوعي والذكريات التي تهيج الخجل، والذنب والاكنتاب تعتبر عوامل لضغط ويعتبرها فرويد غالباً تكبح ، ويعتقد فرويد أن كبح بعض عوامل الضغط من مشاعر ورغبات ومخاوف يتم في الطفولة، وأن الكبح نادراً ما يكون ناجحاً كلياً والذين يعانون منه تبرز لديهم أمراض مثل الشريان التاجي، والسرطان حسب ما أشارت إليه دراسة (هليجارد، 1990).

كما يرى علماء مدرسة التحليل النفسي أن الضغوط خلال كل موقف أو سلوك تعبر عن صراع ما بين قوى ونزاعات، ورغبات متعارضة أو متباينة سواء بين الفرد والمحيط الخارجي أم داخل الفرد ذاته . وعندما تصطدم النزعات الغريزية بتحريم يأتي من المحيط الاجتماعي أو من الرقابة النفسية الداخلية التي يمثلها (الأنا الأعلى) ، فإن التفاعلات تؤدي إلى نشوء آليات الدفاعية (الوردني، 1986).

ويؤكد يونغ Young على أن الضغط النفسي كمسبب للأمراض الاضطرابات النفسية، ناتج عن الطاقة التي خلقت مع الإنسان بالفطرة وهذه الطاقة تنتج عن سلوكيات فطرية وتطورها خبرات الطفولة ، مما يكون شخصيته المستقبلية وسلوكه المتوقع ، فإذا ما واجه الإنسان أنواعاً من الصراعات النفسية الداخلية نتيجة ضغوط حياتيه مختلفة، يتغير السلوك المتوقع حدوثه وهو ما يسمى بالمرض النفسي الناتج عن الضغوط (ندى، 1998: 21).

## 2.2 المساندة الاجتماعية :

المساندة الاجتماعية تتعدد مسمياتها وتختلف فهي: مساندة ودعم اجتماعي ومناصرة ومؤازرة وإمداد اجتماعي ومساعدة لكن المضمون واحد، وترجع بداية الاهتمام بالمساندة الاجتماعية إلى علماء الاجتماع حيث تناولوا هذا المفهوم في إطار اهتماماتهم بالعلاقات الاجتماعية عندما قدموا مفهوم شبكة العلاقات (social network)، والذي يعتبر البداية الحقيقية لظهور مصطلح المساندة الاجتماعية. لقد وضع كل من كاسل وكابلان وكوب في السبعينات أساس العمل في مجال المساندة الاجتماعية واقترحوا تصوراً لأنواع العلاقات الاجتماعية. والأنشطة المختلفة التي تتضمنها عملية المساندة الاجتماعية، وأوضحوا قيمة وأهمية المساندة الاجتماعية في تخفيف الآثار السلبية الضارة التي تحدثها أحداث الحياة الضاغطة على الجوانب الجسمية والنفسية للفرد (المحتسب، 2010).

ويمكن تعريف المساندة الاجتماعية بأنها: وجود أو توفر الأشخاص الذين يمكن للفرد أن يثق فيهم وهم أولئك الذين يتركون انطباعاتاً بأنه في وسعهم أن يعتنوا به وأنهم يقدرونه ويحبونه (الصبان، 2003).

وعرف عبد الرزاق (1998) المساندة الاجتماعية: بأنها النظام الذي يتضمن الروابط طويلة المدى والثابتة بمجموعة من الناس ، ويمكن الاعتماد عليهم والوثوق بهم ليمنحوا الفرد السند ليقدموا له العون ويكونوا ملاذاً له وقت الشدة (بسيوني، 2004).

وذكر الكندري (2002) أنها انتماء لشبكة اتصالات اجتماعية وواجبات متبادلة عن طريق المجموعة الموجودة داخل الشبكة الاجتماعية، فتتم عملية الاعتماد المتبادل وتشابه القيم المتعارف عليها التي يحملها أعضاء الشبكة وتنشأ من خلالها في النهاية علاقة ود وحب واعتناء متبادلة.

وعرفها كوهين وزملاؤه: بأنها المتطلبات الخاصة بالفرد الذي يطلبها من البيئة المحيطة سواء كانوا أفراد أم جماعات، تساعد هذا الشخص على مواجهة الأحداث الحياة الضاغطة (الكندري، 2002).

ويرى (Demaray, 2002) أن المساندة الاجتماعية هي: إدراك الفرد بأنه يحظى بالاهتمام (مقدر) وله قيمة، من قبل الأشخاص في شبكة علاقاته الاجتماعية ، لأن ذلك يعزز الأداء الشخصي لديه، ويساعده في التعامل الواقعي مع مسببات الضغوط، وذلك يخفف من النتائج السلبية عليه.

وبالنظر إلى التعريفات السابقة نجد أن هناك تبايناً واضحاً في توضيح المفهوم ، وذلك يرجع إلى اختلاف التوجهات النظرية للذين قاموا بالتعريف، إلا أنه يتضح من التعريفات أن المساندة الاجتماعية لا بد أن يتوافر بها مجموعة من الأشخاص المحيطين الذين يمكن الرجوع لهم والاعتماد عليهم عند الحاجة، وينتج عن ذلك درجة معقولة من الرضا عند الفرد (الشناوي، 1994).

## 2.2.1 أهمية المساندة الاجتماعية:

تلعب المساندة الاجتماعية دوراً مهماً لاستمرار الإنسان وبقائه، فهي تشبه القلب الذي يضخ الدم إلى سائر أعضاء الجسم، وهي التي تؤكد كيان الفرد من خلال إحساس الفرد بالمساندة والدعم من المحيطين به، وبالتقدير والاحترام من الجماعة التي ينتمي إليها (المشعان، 2011، 259).

## 2.2.2 أشكال المساندة الاجتماعية:

ذكر (المشعان، 2011) أن هناك خمسة تصنيفات رئيسة للمساندة الاجتماعية، هي:

1. المساندة الوجدانية: التي تؤدي إلى إحساس الفرد بالاستقرار والراحة النفسية.
2. التكامل الاجتماعي: الذي يتمثل في المشاركة المادية والوجدانية في المواقف الصعبة.
3. مساندة التقدير: وتظهر في دعم شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد حتى يشعر بالكفاءة الشخصية وتقدير الذات.
4. المساعدات المادية: المتمثلة في تقديم العون المادي.
5. المساندة المعرفية: وتظهر في عمليات التوجيه والإرشاد.

في حين يشير هاوس Haws إلى أن المساندة الاجتماعية كما ورد عند بسيوني (2004) يمكن أن تأخذ الأشكال الآتية:

- المساندة الانفعالية: والتي تنطوي على الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.
- المساندة بالمعلومات: والتي تنطوي على إعطاء نصائح أو معلومات أو تعليم مهارة تؤدي إلى حل مشكلة أو موقف ضاغط.
- المساندة الأدائية: والتي تنطوي على المساعدة في العمل، والمساعدة بالمال.
- مساندة الأصدقاء: والتي تنطوي على ما يمكن أن يقدمه الأصدقاء لبعضهم البعض وقت الشدة. كما تؤدي المساندة الاجتماعية وظائف مهمة تدور حول تلبية احتياجات الفرد وحمايته من التأثير الضار للحزن، وتقدم له خبرات الآخرين في مواقف مشابهة لموقفه ليقارن سلوكه ومشاعره وأفكاره إزاء هذه الخبرة الجديدة (الصبان، 2011).

## 3:2:2 مصادر المساندة الاجتماعية:

تختلف مصادر المساندة الاجتماعية باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد ، إذ أنه في مرحلة الطفولة تكون المساندة متمثلة في الأسرة (الأم والأب والأشقاء) وفي مرحلة المراهقة تتمثل في جماعات الرفاق والأسرة، أما في مرحلة الرشد تتمثل في الزوج أو الزوجة وعلاقات العمل ، والأبناء وتأتي المساندة الاجتماعية من مصدرين أساسيين ، هما:

1. الأسرة التي تقلل من تأثير عدم القناعة بالعمل وتساعد على التكيف مع طبيعته ، ويتم عن طريقها تعزيز مصادر الاقتناع الأخرى من خلال الإنجازات التي يسهم بها الفرد خارج موقف العمل، وهذه يمكن أن تعوض المشاعر السالبة التي يشعر بها الفرد في عمله وتعزز احترام الذات لديه والقبول والشعور بالقيمة.

2. العمل الذي يقلل من تأثير الضغوط النفسية ، إذ أن التماسك في جماعة العمل وارتفاع درجة التفاعل الايجابي والمودة بين العاملين وبين القيادة يؤدي إلى انخفاض تأثير الضغوط عليهم ، والى التمتع بالصحة النفسية السليمة (المحتسب، 2010).

في حين يرى جاب الله (1993) أن مصادر المساندة الاجتماعية تشمل الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل والذين يقومون بدور كبير في خفض الآثار السلبية للأحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية.

ترى النابلسي (2009) أن مصادر المساندة الاجتماعية متنوعة في أبعادها ومدى فاعليتها طبقاً للظروف المتاحة لها، ورغم اختلاف نتائج الدراسات والأبحاث حول مصادر المساندة الاجتماعية، إلا أنه يوجد اتفاق بين علماء النفس يشير إلى وجود مصدرين أساسيين للمساندة الاجتماعية ، هما:

- 1- مساندة اجتماعية داخل العمل من (رؤساء العمل، زملاء العمل، والمحيطين ببيئة العمل).
  - 2- مساندة اجتماعية خارج العمل من (أفراد، أسرة، أقارب، أصدقاء جيران، وشبكة العلاقات الاجتماعية التي يتفاعل معها الفرد في حياته اليومية).
- ويشير التراث السيكولوجي إلى أن المساندة الاجتماعية لها وظيفتين في علاقتها بالضغط النفسية هما:

1. الوظيفة الوقائية: ضد التأثيرات السلبية للضغوط على الصحة النفسية.
  2. الوظيفة العلاجية: حينما يكون الفرد تحت ضغط ما.
- أي أن المساندة الاجتماعية تعدل من العلاقة بين الضغوط النفسية والمرض الجسمي والاضطراب النفسي (الصبان، 2003).

وترى المحتسب (2010) أن هناك مجالين أساسيين من المساندة الاجتماعية، هما:

1. تلقي المساندة: ويشير إلى سلوكيات المساعدة التي تحدث بشكل طبيعي مثل تقديم النصيحة أو الطمأنينة، والتي تقدم أو يتوقع أن تقدم من قبل أعضاء الشبكة الاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد.
  2. المساندة المدركة: وتشير إلى اعتقاد الفرد أن كافة أنواع السلوكيات المساندة سوف تقدم له عند الحاجة، وربما قبل أن يطلب من الآخرين ذلك.
- وللمساندة الاجتماعية دوران أساسيان في حياة الفرد، وهما:

- أ. الدور الإنمائي: يكون الأفراد الذين لديهم علاقات اجتماعية ويتبادلونها مع غيرهم ويدركون أن هذه العلاقات موثوقة، أفضل من ناحية الصحة النفسية عن أولئك الذين يفتقدون إلى هذه العلاقات، وبالتالي فهي تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي.
- ب. الدور الوقائي: فهو مخفف لنتائج الأحداث، وكلما كانت العلاقات عميقة وموثوقة ومساندة كماً وكيفاً كان وقع الأحداث الضاغطة أخف، كما أن المساندة تحسن من أساليب تفاعل الفرد مع الضغوط.

#### 4.2.2 الشروط التي يجب أن تتوفر في عملية المساندة الاجتماعية عند تقديمها:

هنالك عدد من الشروط الواجب توافرها أثناء تقديم المساندة الاجتماعية ومنها المحتسب (2010):

- أ. كمية المساندة: لا بد أن يكون معدل المساندة الاجتماعية والنفسية معتدل عند تقديمها للمتلقي حتى لا يجعله أكثر اعتمادية وينخفض بالتالي تقديره لذاته.
- ب. اختيار التوقيت المناسب لتقديم المساندة: وهذا البعد يحتاج الكثير من المهارة الاجتماعية لدى مانحي المساندة حتى تؤدي إلى نتائج جيدة لدى المتلقي.
- ج. مصدر المساندة: لا بد أن تتوفر بعض الخصائص لدى مانح المساندة مثل المرونة والنضج والفهم الكامل لطبيعة المشكلة التي يمر بها المتلقي حتى يساهم بقدر فعال في تقديم المساندة.
- د. كثافة المساندة: إن تعدد مصادر المساندة الاجتماعية لدى المتلقي تؤدي سريعاً إلى حل المشكلات التي يمر بها المتلقي وتساعد على تخطي الأزمات التي يمر بها في حياته.
- هـ. نوع المساندة: يتمثل هذا البعد في القدرة والمهارة والفهم لدى مانحي المساندة في تقديمها بما يتناسب مع ما يدركه ويرغبه المتلقي من تصرفات وسلوكيات تتناسب مع نوع وطبيعة المساندة التي تقدم إليه.

و. التشابه والفهم والتعاطف: يمكن تقبل المساندة الاجتماعية في حال التشابه النفسي والاجتماعي للمانح والمتلقي ، وتكون فعالة لدى المتلقي إذا كانت الظروف التي يمر بها المانح والمتلقي متشابهة.

## 5.2.2 وظائف المساندة الاجتماعية:

من وظائف المساندة الاجتماعية:

- أ. إشباع حاجات الانتماء.
  - ب. المحافظة على الهوية الذاتية وتقويتها.
  - ج. تقوية احترام الذات.
  - د. وظائف تخفيف أو وقاية من الآثار النفسية لإحداث الحياة الضاغطة.
- ويقسم شوماكر وبرونيل (1984) وظائف المساندة الاجتماعية إلى قسمين رئيسيين ، هما:

- وظائف مساندة الحفاظ على الصحة النفسية والجسمية والعقلية ، وتشير هذه الوظائف إلى الوحدة الكلية للصحة الجسمية والنفسية والعقلية للوصول إلى تعزيز ودعم إحساس المتلقي بالراحة النفسية والاطمئنان في حياته والشعور بالسعادة.
- وظائف تخفيف أو الوقاية من الآثار النفسية السلبية لأحداث الحياة الضاغطة (المحتسب، 2010).

## 6.2.2 المدارس التي فسرت المساندة الاجتماعية:

### 1. المدرسة البنائية:

إن علماء المدرسة البنائية ركزوا على تدعيم بناء شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد لزيادة حجمها وتعدد مصادرها، وتوسيع مجالاتها، وذلك لتوظيفها في خدمة الفرد، ولمساندته في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، ووقايته من أية آثار نفسية سلبية يواجهها في بيئته المحيطة. وتهتم النظرية البنائية كذلك بدراسة الخصائص البنائية لشبكة العلاقات الاجتماعية، وتعدد مصادرها، وتأثيرها الفعال في التوافق النفسي، والاجتماعي، في البيئة المحيطة بالفرد، والاتجاه البنائي في دراسته للمساندة الاجتماعية يقوم على افتراض أن الخصائص الكمية لشبكة العلاقات تؤثر في العلاقات المتبادلة بين الأفراد، وعلى عمليات التوافق مع أحداث الحياة الضاغطة، وتلعب دوراً مهماً في تعزيز المواجهة الايجابية لهذه الأحداث ،دون إحداث آثار سلبية على الصحة النفسية للفرد، وقد قدم

علماء النظرية البنائية قائمة لقياس بعض أبعاد المساندة الاجتماعية، ومن أهمها: حجم المساندة ، وكثافتها، ومصادرها المختلفة(علي، 2005).

إلا أن هذه النظرية تتسم ببعض العيوب، التي تتمثل في إهمالها لدراسة شبكات التفاعلات الاجتماعية الكبيرة التي تحيط بالمجتمعات الكبيرة، ولم تصل هذه النظرية أيضاً في دراستها لأبعاد المساندة الاجتماعية إلى نتائج صادقة (علي، 2005).

## 2. المدرسة الوظيفية:

أكد علماء النظرية الوظيفية على وظائف العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد والتي تعمل على مساندة في الظروف الصعبة التي يواجهها في بيئته وتركز هذه النظرية أيضاً على تعزيز أنماط السلوك المتداخل في شبكة هذه العلاقات لزيادة مصادر المساندة الاجتماعية لدى الفرد، ولقد وجه لهذه النظرية بعض الانتقادات أهمها فشل الباحثين في تحديد أي أنواع المساندة الاجتماعية والذي يكون مفيداً للأفراد الذين يمرون بأحداث ضاغطة ، مثلاً إذا فقد محمد وظيفته فهل هو بحاجة إلى قرض مالي أم انه بحاجة إلى صديق يخفف عنه الحدث الضاغط؟

إن البنيوية الوظيفية كنظرية سوسولوجية تعتبر المجتمع مجموعة من التنظيمات المترتبة التي يساهم كل منها في الاستقرار الاجتماعي للمجتمع وهذا يعني أن الوظيفية تركز أكثر ما يكون التركيز على التوازن الاجتماعي للمجتمع وليس على التغيير الاجتماعي، فالعناصر المكونة للمجتمع تُدرَس من حيث الوظيفة الخاصة والمحددة التي تقدمها للحفاظ على ترابط النسق الاجتماعي لهذا المجتمع أو ذلك، أما النسق الاجتماعي فهو عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة بعضها ببعض ،وأي خلل في أحدها لا بد وان يؤثر في باقي العناصر، وبدورهم يقول الوظيفيون أن النسق الاجتماعي يمكن ان يحافظ على الاستقرار طالما أن كل عنصر يقوم بوظيفته بشكل سليم (جامعة القدس المفتوحة، 2002).

## 3. المدرسة الكلية:

تركز هذه النظرية على الخصائص الشخصية التي يمكن أن تؤثر في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد والخاضعة للمواقف الاجتماعية التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، وتهتم هذه النظرية الكلية أيضاً بقياس الإدراك الكلي لمصادر المساندة المتاحة للفرد، ودرجة رضاه عن هذه المصادر، وهذا الإدراك الكلي للمساندة الاجتماعية يشكل الأساس النظري لعدد من مقاييس المساندة الاجتماعية (النفيعي، 2000).

#### 4. مدرسة التبادل الاجتماعي:

ينظر إلى العلاقات من خلال نظرية التكافؤ التي تعد من أهم نظريات التبادل الاجتماعي على أنها تتكون من تبادل المصالح والفوائد، أي أن الأفراد المشتركين في علاقة تبادل يفترضون أن تقديم فائدة أو منفعة يرتبط بتلقي الفرد منفعة أخرى في المقابل وأن تلقي منفعة يعد ديناً ملزماً بإعادة تقديم منفعة في المقابل، وأي خلل في هذا التبادل المتوقع يؤدي إلى ردود فعل وجدانية سلبية (النفيعي، 2000)

#### 5. مدرسة المقارنة الاجتماعية:

وفقاً لوجهة نظر هذه النظرية، فإن الأشخاص يفضلون أحياناً الاندماج مع الآخرين الذين يتساوون معهم أو يفضلونهم، حيث أن هذا النمط من الاندماج يقدم لهم تفاعلات سارة ومعلومات ضرورية تعمل على تحسين موقفهم في البيئة المحيطة بهم (المحتسب، 2010).



## الدراسات السابقة

### أولاً: الدراسات المتعلقة بالاحترق الوظيفي:

#### • الدراسات العربية:

دراسة أبو مسعود (2010) بعنوان ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيفية علاجها.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحترق الوظيفي حسب (الجنس، العمر، الراتب، المؤهل العلمي، المسمى الإداري، الحالة الاجتماعية) وتكون مجتمع الدراسة من (821) موظفاً وموظفة، وطبقت الدراسة على (258) منهم والذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وكانت نسبة الاسترداد (86%) وقد استخدمت الباحثة استبانته مكونة من ثلاثة أجزاء، الأول يتضمن بيانات شخصية والثاني استبانته مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من مستوى متوسط من الاحترق الوظيفي على بعد (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحترق منخفضاً على بعد (الانجاز الشخصي) وقد أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين كل من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، في حين كانت هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة لاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، كما كانت هناك فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحترق الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

#### دراسة الرقاد (2009) حول الاحترق النفسي لدى مدربي رياضة السوشو\_كونج فو في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحترق النفسي، لدى مدربي رياضة السوشو\_كونج فو في الأردن وأثر درجة التدريب والخبرة على مستوى الاحترق النفسي وأختير جميع الأفراد في مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (62) مدرباً من خلال استبانته مكونة من (15) فقرة خضعت لإجراءات معامل الصدق والثبات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الاحترق النفسي لدى مدربي السوشو\_كونج فو جاءت ضمن مستوى درجة احترق نفسي متوسط، أما متغير الدرجة التدريبية والخبرة فإن المدربين الأقل خبرة والدرجة هم الأكثر شعوراً بالاحترق النفسي.

## دراسة فاتح (2008) بعنوان الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل)

هدفت الدراسة إلى دراسة الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية (الجزائر) ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية تبين عدم وجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي، وتناولت دراسة الرضا الوظيفي ثلاثة متغيرات هي الأجر، محتوى العمل ونمط الإشراف والتي تبين من خلال حساب معامل الارتباط بين المتغيرات (الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف) ودرجة الضغط النفسي وجود علاقة ضعيفة والتي تؤكد عدم تأثر هذه المتغيرات بالضغط النفسي، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (الجنس، والمؤهل العلمي) في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (العمر، وسنوات الخبرة).

## دراسة أبو سعده (2008) بعنوان ضغوط العمل في الوزارات الأردنية (مظاهرها، أسبابها، وطرق علاجها).

هدفت هذه الدراسة إلى تناول واقع مفهوم ضغوط العمل في الوزارات الأردنية، للتعرف على المظاهر التي تشير إلى وجود ضغوط عمل يعاني منها العاملون في المستويات الإدارية المختلفة في الوزارات الأردنية، وتحديد المصادر المسببة لهذه الضغوط في العمل، ووضع الحلول العملية الممكنة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات مكونة من (50) عبارة وسؤالين مفتوحين لتغطية جوانب الدراسة كاملة، وتم اختيار جميع موظفي المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا في سبع وزارات أردنية ليمثلوا عينة الدراسة، وقد بلغ عددهم (436) موظفاً إدارياً، ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة وزعت (436) استبانة على أفراد عينة الدراسة، استرد منها (375) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- 1- يعاني الإداريون في الوزارات الأردنية من ضغوط عمل بدرجة متوسطة.
- 2- أقوى مسبب لضغوط عمل يعاني منه أفراد العينة بالدرجة الأولى هو المصدر المتعلق "بالنمو الوظيفي"، يليه المصدر "التنظيمي"، يليه مصدر "طبيعة العمل وخصائصه"، ثم مصدر "سوء العلاقات في العمل"، يليه مصدر "دور الموظف في العمل". وأوضحت الدراسة أن أضعف مصدر مسبب لضغوط عمل هو "ظروف بيئة العمل المادية".
- 3- وجود فروق جوهرية في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في الوزارات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العلمية والحالة الاجتماعية والمستوى الوظيفي.

4-تختلف مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في الوزارات الأردنية من وزارة لأخرى وأن أكثر الوزارات التي تواجه مسببات ضغوط عمل بدرجة كبيرة ويعاني العاملون فيها من ضغوط عمل بدرجة عالية هي وزارة الزراعة تليها وزارة البلديات ، ثم وزارة الأشغال تليها وزارة الطاقة، ثم وزارة التخطيط، وأن أقل وزارة تعاني من مصادر ضغوط عمل هي وزارة التعليم العالي.

**دراسة أبو حمّاد (2008) بعنوان أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى: دراسة حالة.**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى تكون مجتمع الدراسة من موظفي أمانة عمان الكبرى ، البالغ عددهم (2030) موظفاً وموظفة، كما بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (500) موظفاً وموظفة، وطورت أدوات الدراسة (الاستبانة، والمقابلة) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- حصلت مجالات مصادر الضغوط التنظيمية على مستويات تأثير متفاوتة ما بين مرتفعة ومتوسطة، إذ تراوحت ما بين (2.82-4.00) وجاء المجال السادس (النمو والمستقبل الوظيفيان) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.00) وجاء المجال الأول (نظم الحوافز والأجور ) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.97) ثم جاء المجال الثالث ( الهيكل التنظيمي) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.39) وجاء المجال الثاني (تقييم الأداء) بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.89) كما جاء المجال الرابع (غموض الدور) بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.83) والمجال الخامس ( صراع الدور) بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.82)
- وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي ، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.703).

**دراسة البكري (2008) بعنوان علاقة ضغوط العمل باتخاذ القرارات في الوزارات الأردنية.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المديرون في الوزارات الأردنية عن اتخاذ القرارات الإدارية، وهدفت كذلك إلى التعرف على طبيعة العلاقات بين ضغوط العمل واتخاذ القرارات الإدارية، والتعرف على أهم مصادر ضغوط العمل وآثارها المتوقعة على اتخاذ القرارات الإدارية.

وقد تكون مجتمع الدراسة من ست وزارات أردنية أختيرت بطريقة عشوائية ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. بلغ المتوسط العام للضغوط من جميع المصادر (2.39) أي بدرجة متوسطة قريبة من المنخفضة، في حين بلغ المتوسط العام المتعلق بالقرارات (4.02) أي بدرجة مرتفعة مما يدل على أن العلاقة بين الضغوط وجودة القرارات هي علاقة عكسية ، وهذا يعني وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل واتخاذ القرارات.
2. توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط (المتعلقة بالفرد، والمتعلقة بالتنظيم، والمتعلقة بالدور الوظيفي) وبين اتخاذ القرارات الإدارية لدى المديرين في الوزارات الأردنية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين ضغوط العمل واتخاذ القرارات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية).
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين ضغوط العمل واتخاذ القرارات الإدارية تعزى لمتغير (المستوى الوظيفي).
5. أن أهم مصادر الضغوط التي تواجه المديرين كانت على النحو التالي مرتبة من الأكثر تكراراً إلى الأقل (الواسطة، والمحسوبية، يليها المركزية الشديدة، زيادة حجم العمل، قلة الحوافز المادية، نقص المعلومات، ضعف المهارات والقدرات، التحيز والمحاباة).

#### دراسة القاسم (2008) بعنوان محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص.

هدفت الدراسة التعرف على محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت المنهج الوصفي الذي طبق على عينة حجمها (488) موظفاً وموظفة في القطاعين العام والخاص بمعدل عشر وزارات حكومية في الرياض واثنتي عشرة شركة خاصة وأظهرت نتائج الدراسة:

1. أن هناك فرقاً معنوياً بين الموظفات الإناث وبين الموظفين الذكور في القطاع الحكومي لبعد الإنهاك النفسي والجسمي، حيث وجد أن الإناث في القطاع الحكومي أعلى احتراقاً من الذكور لنفس القطاع.
2. أن موظفي القطاعين يعانون من احتراق متوسط في بعد الإنهاك النفسي والجسمي، ومن احتراق منخفض في بعد الشعور بقصور الإنجاز الشخصي وفي بعد الاتجاه السلبي نحو الذات.

ونحو الآخرين، وأن هناك علاقة عكسية بين نمط القيادة الديمقراطية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص.

3. تبين من نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين درجة اللامركزية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، كما ظهر وجود علاقة عكسية بين مدى وجود العلاقات الاجتماعية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، ووجود علاقة إيجابية طردية بين الرسمية وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

4. هناك علاقة إيجابية بين عدم توازن الدور والاحتراق الوظيفي بأبعاده، الإنهاك النفسي والجسمي، الشعور بقصور الإنجاز الشخصي، الشعور بالاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية بين درجة وضوح الأهداف وبين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

5. أن كبار السن من الموظفين يشعرون بشكل عام بإنهاك نفسي وجسمي وبقصور الإنجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين بمستوى أقل من صغار السن في كلا القطاعين العام والخاص.

6. اتضح من نتائج الدراسة أن هناك فروقاً معنوية على درجة الاحتراق الوظيفي بين مستويات الخبرة الوظيفية بأبعاده الثلاثة لكلا القطاعين، كما ظهرت وجود فروق معنوية في الاحتراق الوظيفي بين فئات المستويات الإدارية في القطاع الخاص ببعديه الإنهاك النفسي والجسمي والشعور بقصور الإنجاز الشخصي فقط، حيث إن الموظفين الأعلى مستوى إدارياً في القطاع الخاص يتعرضون للاحتراق ببعديه الأول والثاني بدرجة أقل من الموظفين الأقل مستوى.

### دراسة العودي (2008) بعنوان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مدربي كرة القدم في الجمهورية اليمنية.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مدربي كرة القدم في الجمهورية اليمنية، وقد تكونت عينة الدراسة من (75) مدرباً أختيروا بالطريقة العشوائية . وقد استخدم الباحث مقياس أعراض الاحتراق النفسي الذي يتضمن محاور الإنهاك العقلي والإنهاك البدني والإنهاك الانفعالي والتغير الشخصي نحو الأسوأ ، أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الاحتراق النفسي لدى المدربين جاءت بدرجة متوسطة على جميع محاور المقياس المستخدم ما عدا محور الإنهاك البدني حيث جاء بدرجة كبيرة لأنه أكثر محاور المقياس المستخدم تأثيراً كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لدرجة تصنيف المدرب وسنوات الخبرة(جبر،2010).

دراسة القحطاني(2007) بعنوان الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط الاجتماعية واتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط الجوازات بمكة المكرمة ، كما هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الحد من انتشار الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية وضغوط العمل على اتخاذ القرارات الإدارية، وقد أظهرت نتائج الدراسة: أنه توجد درجة ضغوط اجتماعية متوسطة تواجه ضباط الجوازات عند اتخاذ القرارات الإدارية ، وأهم عناصر الضغوط الاجتماعية ( ضغط الأصدقاء ، والمعارف) ولم تكن هناك فروق دالة إحصائية تعزى للعمر أو المؤهل العلمي أو الرتبة الوظيفية.

دراسة الديحاني (2007) بعنوان ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت وأساليب مواجهتها.

هدفت الدراسة التعرف على ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الثانوية ومديراتها في دولة الكويت وأساليب مواجهتها

وبعد جمع بيانات الدراسة وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. جمع مصادر ضغوط العمل شكلت مصادر بارزة لدى المديرين.
2. وجود اختلاف في ضغوط العمل بين الذكور والإناث في مجال الضغوط المتعلقة بالمعلمين، وأبدت المديرات مستوى أعلى من الإحساس بضغوط العمل.
3. هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى  $(a \geq 0.05)$  في ضغوط العمل المرتبطة بالمعلمين تبعاً للمناطق التعليمية، وأبدى المديرون في جميع المناطق التعليمية مستوى أعلى من الإحساس بضغوط العمل مقارنة بالمديرين في منطقة مبارك التعليمية.

دراسة المصري (2007) بعنوان الضغوط النفسية والدعم الاجتماعي لدى المطلقين والمطلقات وفاعلية برنامج تدريبي للتعامل مع الضغوط النفسية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية، وعلاقتها بالدعم الاجتماعي لدى عينة من المطلقين والمطلقات، كما هدفت إلى معرفة قدرة البرنامج التدريبي على خفض الضغوط النفسية.

وقد تكونت عينة الدراسة في المرحلة الأولى من جميع المطلقين والمطلقات في محافظتي:عمان، والزرقاء، وقد بلغ عددهم (708) مطلقاً ومطلقة، وفي المرحلة الثانية ، استخدمت عينة عشوائية

من (40) سيدة من المطلقات، قسمن إلى مجموعتين: ضابطة وتجريبية، من مركز التوعية والإرشاد الأسري في محافظة الزرقاء.

استخدمت في هذه الدراسة استبانتان وهما: استبانة الضغوط النفسية، واستبانة الدعم الاجتماعي، وقد تم التأكد من الصدق والثبات لأدوات الدراسة قبل استخدامها، كما تم بناء برنامج تدريبي لمساعدة المطلقين، للتعامل مع الضغوط النفسية، حيث تم تطبيقه على المجموعة التجريبية فقط، بعد الانتهاء من تطبيق استبانة الضغوط النفسية على المجموعتين: الضابطة والتجريبية، ثم أعيد تطبيق استبانة الضغوط النفسية مرة أخرى على المجموعتين بعد انتهاء تطبيق البرنامج التدريبي.

أظهرت النتائج وجود ضغوط نفسية لدى المطلقين والمطلقات بدرجة متوسطة، وأن درجة الضغوط النفسية لدى الذكور المطلقين كان أقل، مقارنة مع الإناث المطلقات، وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تعزي لمتغير عدد سنوات الطلاق، إضافة إلى أن الإناث المطلقات حصلن على مستوى أعلى من الدعم الاجتماعي، مقارنة مع الذكور المطلقين.

كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الضغوط لدى المطلقين والمطلقات، ودرجة الدعم الاجتماعي، وكذلك أشارت النتائج إلى وجود أثر للبرنامج التدريبي المستخدم في هذه الدراسة في مساعدة المطلقات للتعامل مع الضغوط النفسية.

**دراسة أبو طويلة (2007) حيث هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في درجة الاحتراق النفسي بين معلمي الأطفال التوحديين ومعلمي أطفال الإعاقات السمعية والبصرية والعقلية في دولة قطر.**

تكون مجتمع الدراسة من (240) مدرساً ومدرسة يعملون مع الأطفال التوحديين أو المعاقين سمعياً أو بصرياً أو عقلياً واعتمد الباحث على استبانة قام بتطويرها وتعديلها، تكونت من أربعة أبعاد: ظروف المعلم، وخصائص الطلبة، والخصائص الشخصية للمعلم، والإدارة والزملاء.

وقد طبقت الأداة على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (240) مدرساً وقد تم تحليل البيانات إحصائياً وأظهرت النتائج: أن هناك فروقاً في درجة الاحتراق النفسي تعزى إلى نوع الإعاقة فقد كانت الفروق بين درجات الاحتراق النفسي للمدرسين العاملين مع مختلف الإعاقات حقيقية ودالة إحصائياً، كذلك أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً تعزى إلى متغير الجنس بالنسبة لمدرسي الأطفال التوحديين ومدرساتهم.

دراسة عرابي وآخرون (2007) والتي هدفت للتعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم في الأردن.

هدفت إلى التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم في الأردن تبعاً لمتغير الدرجة باستخدام المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الدراسة ، حيث اختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية من (81) مدرباً من مدربي كرة القدم من مختلف الدرجات والذين تم اختيارهم بواسطة مقياس ماسلاش المعرب، والخاص بالاحتراق النفسي . أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم في الأردن ضمن المستوى المتوسط ، كما أظهرت الدراسة إلى أن تصنيف المدرب له تأثير على مستوى الاحتراق النفسي.

دراسة الخطيب (2007) بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات غزة.

هدفت الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي ومرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات قطاع غزة، حيث استخدمت المنهج الوصفي على عينة من المعلمين تبلغ (462) منها (306) معلماو (156) معلمة من محافظات قطاع غزة من جميع المراحل التعليمية واستخدمت الدراسة مقياس الاحتراق النفسي، وكانت أداة الدراسة هي استبيان (سيدمان وزاجر) وتعريب عادل محمد.

وأظهرت نتائج الدراسة:

1. عدم وجود مستويات مرتفعة في أبعاد الاحتراق النفسي، ووجود مستويات مرتفعة في أبعاد مرونة الأنا، وعدم وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي ومرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين في محافظات قطاع غزة.
2. عدم وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد مقياس الاحتراق النفسي وأبعاد مقياس مرونة الأنا، وعدم وجود علاقة بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي مع الدرجة الكلية لمقياس مرونة الأنا.
3. أما عن الدعم المدرك فقد احتلت ممارسة الصداقة والصحة المرتبة الأولى تلي ذلك بعد التوقعات العالية للنجاح بالمرتبة الثانية، ثم جاء بعد الرعاية والدعم النفسي بالمرتبة الثالثة، تلي ذلك بعد المشاركة الفاعلة في المجتمع بالمرتبة الرابعة وجاء بعد مهارات التواصل في الحياة بالمرتبة الخامسة، وأخيراً كان بعد تكوين الروابط الاجتماعية بالمرتبة السادسة.
4. أن المعلمات أكثر احترافاً نفسياً من المعلمين خصوصاً في بعد انخفاض مستوى المساندة الإدارية كما تدركها المعلمة، حيث تشعر المعلمات بقلّة المساندة الإدارية لهن ويشعرن بهضم كثير من حقوقهن المهنية والشخصية.



5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذه الأبعاد تعزى لمتغير المستوى الاقتصادي، أي أن جميع المعلمين والمعلمات يعانون من احتراق نفسي في جميع أبعاده الأربعة تبعاً لمتغير المستوى الاقتصادي بنفس الدرجة.

**دراسة النجار (2006) بعنوان مصادر الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما يراها موظفو الجامعات الفلسطينية الحكومية وغير الحكومية.**

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما يراها موظفو الجامعات الفلسطينية الحكومية وغير الحكومية في ضوء المتغيرات المستقلة التالية:- الجنس، والعمر، ومكان العمل، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية.

بلغ حجم العينة التي أجريت عليها الدراسة النهائية (372) موظفاً. واستخدم الباحث استبانة لقياس الضغوط النفسية وقياس الروح المعنوية في العمل، وقد أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

1- وجود درجة متوسطة في كل من الضغط النفسي والروح المعنوية لدى موظفي الجامعات الفلسطينية، وذلك حسب مفتاح الدراسة الحالية.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي تبعاً لمتغير الجنس مع وجود فروق بسيطة بلغت (0.27) لصالح الإناث حسب الفروق في قيم المتوسطات الحسابية وتبعاً لمتغير العمر حيث وجدت فروق بسيطة بلغت (0.52) لصالح الفئة العمرية (31-40 سنة) حسب قيم المتوسطات الحسابية، وتبعاً لمتغير سنوات الخبرة حيث وجدت فروق بسيطة بلغت (1.46) لصالح الفئة (5-10 سنوات) حسب قيم المتوسطات الحسابية، وتبعاً لمتغير المؤهل العلمي حيث وجدت فروق بسيطة بلغت (0.86) لصالح البكالوريوس حسب قيم المتوسطات الحسابية وتبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية حيث وجدت فروق بسيطة بلغت (0.37) لصالح فئة (غير ذلك).

2. وجود فروق في الضغط النفسي تبعاً لمتغير مكان العمل مع وجود فروق لصالح فئة (أكاديمي وإداري) حسب قيم المتوسطات الحسابية.

3. عدم وجود فروق في الروح المعنوية تبعاً لمتغير الجنس، وتبعاً لمتغير مكان العمل، وتبعاً لمتغير سنوات الخبرة مع وجود فروق بسيطة بلغت (2.87) لصالح فئة (أكثر من 15 سنة)، وتبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية مع وجود فروق بسيطة بلغت (2.69) لصالح فئة (متزوج).

4. وجود فروق دالة إحصائياً في الروح المعنوية تبعاً لمتغير العمر مع وجود فروق لصالح فئة (51 سنة فأكثر) حسب قيم المتوسطات الحسابية ، وتبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة (الدكتوراه).

**دراسة الطحاينة (2006) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي للمدربين وسلوكهم القيادي وكذلك التعرف على أثر السلوك القيادي للمدرب على الاحتراق النفسي للاعبين.**

تكونت عينة الدراسة من (43) لاعباً ولعبة من لاعبي المنتخبات الرياضية في الجامعات الأردنية، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي كان منخفضاً بشكل عام لدى المدربين واللاعبين ووجود علاقة قوية بين سلوك المدرب القيادي ومستويات الاحتراق النفسي والرضا عند اللاعبين.

**دراسة الرفوع (2005) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الأردن.**

وقد اعتمدت الدراسة على تكرار الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وشدتها (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) وقد تكونت عينة الدراسة من (135) مشرفاً تربوياً وبنسبة (85%) من المجتمع الأصلي وقد توصلت الدراسة إلى أن المشرفين التربويين في محافظات الجنوب يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على تكرار الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وشدتها تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة وعدد المعلمين والتفاعل بينهم (جبر، 2010).

**دراسة حامد (2005) بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية النظامية في الضفة الغربية وأثرها على الأداء".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية النظامية في الضفة الغربية وعلى مستوى الأداء وعلاقتهم ببعض، كما هدفت إلى الكشف عن أثر عوامل الجنس، والكلية، والعمر والخبرة في التعليم الجامعي، والرتبة الأكاديمية، والراتب، والجامعة التي يعمل بها عضو هيئة التدريس على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية النظامية في الضفة الغربية.

ولتحقيق الهدف فقد تم تحديد عينة قوامها (341) عضو هيئة تدريس في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية بطريقة طبقية عشوائية من مجتمع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.

وقام الباحث ببناء وتطوير أداة الدراسة حيث تضمنت سبعة محاور للرضا الوظيفي وهي (النمو المهني، وظروف العمل، ونظام الرواتب والحوافز والترقيات، والعلاقات بين الزملاء، والتقدير وتحقيق الذات، والنمط القيادي للإدارة، والقوانين والأنظمة) وثلاث محاور للأداء هي (التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية النظامية في الضفة الغربية بشكل عام كان متوسطاً.
2. أن مستوى الأداء كان عالياً وتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا ومستوى الأداء لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، وإن هذه العلاقة ايجابية.
3. كما توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة تعزى إلى متغير الجنس، والكلية، والعمر، والخبرة، والرتبة الأكاديمية، والراتب، والجامعة التي يعمل بها عضو هيئة التدريس.

**دراسة الشلالة (2005) بعنوان: "التغيير التنظيمي من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية وأثره على الروح المعنوية للمعلمين في محافظة الخليل فلسطين".**

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على التغيير التنظيمي من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، وأثره على الروح المعنوية للمعلمين في محافظة الخليل بالضفة الغربية في فلسطين وذلك من حيث درجة قبول مديري المدارس الثانوية في إدخال التغيير التنظيمي المخطط وعلاقته بمتغيرات: المنطقة التعليمية، والنوع (ذكر، أنثى) والمؤهل الدراسي، سنوات الخبرة في الإدارة، ونوع الإعداد (التأهيل المسلكي).

وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات وقد تكونت عينة الدراسة من (82) مديراً ومديرة من (585) معلماً ومعلمة، تم اختيارهم بشكل عشوائي من المدارس، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الروح المعنوية للمعلمين على المحاور الآتية (اتجاه الفرد نحو العمل نفسه ، اتجاه الفرد نحو بيئة العمل ، اتجاه الفرد نحو المدير، اتجاه الفرد نحو زملاء العمل ) وذلك حسب متغير المنطقة التعليمية.
2. وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الروح المعنوية للمعلمين تعزى لمتغير النوع لصالح المعلمين الإناث وكذلك اتجاه الفرد نحو زملاء العمل.
3. وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الروح المعنوية للمعلمين تعزى لمتغير المؤهل الدراسي وذلك لصالح المعلمين من حملة شهادات أقل من بكالوريوس.
4. وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الروح المعنوية للمعلمين على المحاور التالية منفردة: اتجاه الفرد نحو بيئة العمل، اتجاه الفرد نحو المدير.
5. الدرجة الكلية للروح المعنوية عند المعلمين هي من الدرجة المتوسطة.

#### دراسة عورتاني (2003) بعنوان: "العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وذلك من خلال التعرف على درجة الولاء المهني، وكذلك التعرف إلى الأنماط القيادية السائدة لدى هؤلاء الإداريين.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وبلغ عددهم (1021) إدارياً، وبلغت عينة الدراسة (363) إدارياً في مختلف الوزارات، وقد استخدم الباحث استبانتين بعد التأكد من الصدق والثبات قام الباحث باستخدام مجموعة معالجات إحصائية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

1. درجة الولاء المهني لدى إداريي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية كانت مرتفعة جداً.
2. وجود فروق في الولاء المهني تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور.
3. وجود فروق دالة إحصائية بين النمط القيادي الديمقراطي و متغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة الماجستير.
4. وجود فروق دالة إحصائية بين النمط الدكتاتوري و متغير الخبرة الإدارية وكانت لصالح فئة خبرة (أقل من 5 سنوات) وأكثر من (15) سنة.

دراسة الحاج (2002) بعنوان: "الاحترق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم".

حيث هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع الاحترق المهني والضغط المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مثل الخبرة، المؤهل الأكاديمي والعمل بعد الدوام، ولتحقيق أهداف الدراسة جمعت الباحثة المعلومات من (530) معلماً يعملون بالمدارس الحكومية والخاصة بمحافظة الخرطوم، والتي تمثلها ثلاث محليات، واشتملت أدوات جمع المعلومات على المعلومات الأولية ومقياس الضغط المهني ومقياس ماسلاش للاحتراق المهني.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لدراساتها وكذلك منهج الدراسات الاستكشافية الارتباطية والسببية المقارنة، وتعتبر الدراسة استكشافية لأنها تدرس ظاهرتي الضغط النفسي والاحترق المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم، وتعتبر الدراسة ارتباطية لأنها حاولت توضيح العلاقة الرابطة بين المتغيرات المستمرة (الاحترق المهني والضغط المهني) مع المتغيرات التصنيفية (النوع، العمل بعد الدوام، الحالة الاجتماعية.. الخ). وبعد إدخال البيانات فقد استخدمت الباحثة النسب المئوية واختبار مان وتني، واختبار كروسكال والز، وتحليل التباين الثنائي وغيرها.

وكان من أبرز نتائج الدراسة: وجود علاقة دالة بين أبعاد الاحترق المهني والضغط المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم. ووجود علاقة عكسية بين الخبرة والاحترق المهني حيث كلما زادت الخبرة قل الاحترق المهني، وعدم وجود علاقة دالة في أبعاد الاحترق المهني والنوع.

1. وجود فروق دالة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية في أبعاد الاحترق المهني لصالح المتزوجين من المعلمين. ووجود فروق دالة تبعاً لمتغير نوع المدرسة في أبعاد الاحترق المهني لصالح معلمي المدارس الخاصة، ووجود فروق دالة تبعاً لمتغير للمؤهل العلمي في أبعاد الاحترق المهني لصالح معلمي بكالوريوس التربية مقارنة مع من لا يحملون بكالوريوس غير تربوي، حيث أن لكل من الخبرة والضغط المهني قدرة تنبؤية دالة على أبعاد الاحترق المهني.

دراسة العامري (2002) بعنوان: "الرضا الوظيفي للموظف اليمني في القطاعين العام والخاص بالعاصمة صنعاء دراسة مقارنة (2001)".

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على وجهات نظر الموظف اليمني في القطاعين العام والخاص فيما يخص رضاه أو عدم رضاه عن عمله وذلك من خلال استطلاع آرائه حول موضوع الرضا الوظيفي، حيث وزعت (300) استمارة على (150) موظفاً من القطاع العام و(150) من القطاع الخاص.

ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث مقياس خماسي الدرجات ،وأشارت نتائج الدراسة إلى:

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الرضا الوظيفي في القطاعين العام والخاص، ولصالح القطاع الخاص الذي اظهر درجات رضا أعلى من القطاع العام وذلك في جميع مجالات الرضا الوظيفي.

2. أن العوامل المستمدة من علاقات العمل هي التي تحقق الرضا الوظيفي في كلا القطاعين.

3. وجود علاقة استتباطية موجبة لمجالات الرضا الوظيفي مع المتغيرات الشخصية في القطاع العام ما عدا متغيري العمر والحالة الاجتماعية، ووجود علاقة ارتباطيه سلبية بين متغيري المؤهل العلمي والمستقبل الوظيفي.

أما في القطاع الخاص ، فأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لمجالات الرضا الوظيفي مع المتغيرات الشخصية ما عدا متغير الحالة الاجتماعية، ووجود علاقة ارتباطيه سالبة بين متغير المؤهل وأنظمة الوظيفة.

**دراسة عثمان (2002) بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالهستيريا التحويلية والوسواس القهري لدى العاملين في محافظة الخرطوم".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في محافظة الخرطوم وعلاقته الارتباطية بالهستيريا التحويلية والوسواس القهري، وبعض المتغيرات الديموغرافية والمهنية، وقد وضعت الباحثة عددا من الفروض مستمدة من الأهداف.

وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق أغراض دراستها، وبلغ حجم عينة الدراسة (150) عاملا وعاملة من القطاعات المهنية المختلفة في محافظة الخرطوم، واستخدمت الباحثة في جمع البيانات استمارة البيانات الأولية التي قامت بإعدادها ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد شلول (1999) وكذلك مقياس الهستيريا التحويلية، ومقياس الوسواس القهري، المقتبس من مقياس (MMPI) الذي طورته الباحثة.

وبعد جمع البيانات وتفريغها في جهاز الحاسوب باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. وجود نسبة كبيرة من العاملين بالقطاعات الوظيفية المختلفة لديها عدم رضا وظيفي حيث بلغت نسبتها (56%).

2. وجود رضا وظيفي في بعدي (العمل نفسه ، والعلاقة مع العاملين) ووجود اتجاه عدم رضا وظيفي في بعدي (الراتب والمزايا الأخرى ، والنمو والتقدم المهني) ووجود تذبذب بين الرضا وعدمه في بعدي (الإشراف والإدارة، والاستقرار الوظيفي).
  3. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الدرجة الكلية للرضا الوظيفي.
- وجود فروق دالة إحصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين من العاملين في القطاعات المهنية المختلفة، حيث أن المتزوجين أكثر رضا وظيفياً من غير المتزوجين.

### دراسة الدعيس (2002) بعنوان " أنماط السلوك الإداري بجامعة صنعاء وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أنماط السلوك الإداري الذي يتبعه مدراء العموم ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام في جامعة صنعاء وتأثيره على درجة الرضا الوظيفي. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في الأقسام المختلفة لجامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية لعام 2002 وقد تمثلت عينة الدراسة ب (400) مشارك.

وتكونت أداة الدراسة من قسمين الأول: مقياس لأنماط السلوك الإداري ويغطي عدة مجالات، والثاني مقياس الرضا الوظيفي والذي يشمل أيضاً أربعة مجالات، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أن أكثر أنماط السلوك الإداري شيوعاً هو المتمثل في اهتمام عالٍ في المبادرة واهتمام منخفض بالاعتبارية.
2. أعلى درجات الرضا الوظيفي تمثلت في العلاقات مع المراجعين، بينما كانت أقل درجات الرضا الوظيفي تتعلق بالإدارة، بينما كان هناك درجة رضا وظيفي مرتفعة فيما يتعلق بالعلاقة مع الزملاء، وأظهرت النتائج درجة رضا وظيفي منخفض فيما يتعلق بظروف العمل.
3. وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في درجة الرضا الوظيفي ولصالح الذكور بينما لم تظهر نتائج الدراسة أهمية دالة إحصائياً لمتغير الدرجة الوظيفية.

## الدراسات الأجنبية:

دراسة (Alparslan Doganer,2009) بعنوان العلاقة بين العوامل الاجتماعية والمهنية ومستويات الاحتراق النفسي شرق تركيا

هدفت هذه الدراسة الاستكشافية إلى التعرف على العلاقة ما بين العوامل الاجتماعية والديموغرافية والمهنية ومستويات الاحتراق النفسي لدى القابلات العاملات بمركز المقاطعة شرق تركيا(سايفاس)وقد تكون مجتمع الدراسة من (257) قابلة، وطبقت أداة الدراسة على (147) قابلة فقط بعد استثناء (110) قابلة لعدم رغبتهن في المشاركة أو لخروج البعض في إجازات أمومة أو غيرها، واستخدمت استبانته مكونة من (28) بنداً ، والتي طبقت على عينة الدراسة . وبعد التطبيق أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

يتأثر الاحتراق النفسي بالعوامل الديموغرافية التالية (الصفات الشخصية، مكان العمل، جدول العمل، مدة التعاقد للعمل، مكان التخرج)، ولم يتأثر الاحتراق النفسي بعوامل (العمر، الحالة الاجتماعية، عدد المعالين، منطقة العمل).

دراسة (Gurbu et al.,2007) بعنوان الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة اتاتورك، جامعة عثمان غازي، وجامعة الاناضول بتركيا.

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة درجة الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة اتاتورك، جامعة عثمان غازي، وجامعة الاناضول بتركيا، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وقد تكونت عينة الدراسة من (108) محاضراً يعملون في الجامعات المذكورة ، واللاتي تقع في عدة مناطق بتركيا.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي:تأثر مستوى الاحتراق النفسي لدى المبحوثين بمجموعة من العوامل المستقلة والصفات الشخصية مثل:العمر، الجنس، مستوى التعليم، الخبرة ، مكان السكن، الجامعة التي يعمل بها.

ويتأثر مستوى الاحتراق النفسي بمجموعة من العوامل التابعة مثل: الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي، بيئة العمل، وظروف العمل.

وأظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي بإبعاده الثلاثة مرتبط بقوة مع المسمى الوظيفي أكثر مما يرتبط بالجنس.



دراسة (مارتينسين وزملائه) (Martinussn et al,2007) بعنوان: متطلبات الوظيفة وموارد الوظيفة والاحترق بين ضباط الشرطة.

فقد هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين متطلبات وموارد الوظيفة والاحترق وبحث إمكانية التنبؤ بالنتائج ذات العلاقة بكل من الاحترق والعمل والصحة بين ضباط الشرطة، حيث استخدم المنهج الوصفي على عينة حجمها (223) ضابطاً من الشرطة (منهم (48) امرأة و(175) رجلاً).

وجاءت نتائج الدراسة كما يلي:

1. كان متوسط العمر (36.8) سنة، كما كان معظم المشاركين (76%) متزوجين، و(48%) منهم كان لديهم أطفال، كان المشاركون من الحاصلين على تعليم بعد المدرسة الابتدائية، كانت الغالبية (96%) تعمل في الوظيفة بنظام الدوام الكامل.
2. كان متوسط سنوات الخبرة لديهم ( 5.1 ) ومتوسط عدد ساعات العمل في الأسبوع ( 5.93 ) وأشار (82%) من المشاركين أنهم يتحملون مسؤوليات إدارية.
3. كان المستوى العام للاحتراق منخفضاً بين ضباط الشرطة مقارنة بالجماعات المهنية الأخرى التي فحصت بالنرويج.
4. كان كل من متطلبات الوظيفة وموارد الوظيفة مرتبطين بالاحترق، ولا سيما ضغط العمل الذي كان عامل تنبؤ مهم لجميع أبعاد الاحتراق الثلاثة.
5. تم التنبؤ بأثر الاحتراق على الشكاوى النفسية، والرضا عن الحياة، وكذلك النتائج الخاصة بالعمل مثل الرضا عن الوظيفة والنية لترك العمل والالتزام تجاه المؤسسة.

دراسة (Bartley,2006) حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد فيما إذا كان المشرفون التربويين يعانون من الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الخارجية والداخلية

تكونت عينة الدراسة من (289) مشرفاً تربوياً يعملون في مؤسسة تقييم برامج الإرشاد والبرامج التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية حيث أجابت هذه العينة على استبانته تقيس الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي والعوامل الديموغرافية . أظهرت نتائج الدراسة أن الاحتراق النفسي كان منخفضاً في العينة بشكل عام وكان هناك ارتباط سلبي ومتوسط بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وكان هناك متغيران خارجيان فقط أظهرتا ارتباطاً ذا دلالة مع الاحتراق النفسي هما الرتبة الأكاديمية والعمر أما متغيرات كل من الحالة الوظيفية والخبرة ونسبة عبء العمل الذي يتحمله المشرف ونسبة عبء العمل البحثي ونسبة الانجاز الخدمي والجنس والديانة والعرق والخلفية الاثنية فكانت جميعها غير مرتبطة بالاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين (جبر، 2010).

## دراسة قاسمي ويوسفى (Ghassemi,&Yousefy,2006) بعنوان الإحباط المهني الذي تعاني منه الممرضات العاملات في اصفهان

حيث قام الباحثان بدراسة الإحباط المهني لدى الممرضات العاملات في أصفهان من خلال عينة تم اختيرت بطريقة عشوائية من العاملات في الرعاية الأولية (55) ممرضة، وجرت الدراسة في اثنتين من المستشفيات الجامعية في أصفهان بإيران، وذلك باستخدام مقياس ماسلاك، وبعد إجراء الدراسة توصلت إلى النتائج الآتية: أن ممرضات الرعاية النفسية تعرضن لدرجة أكبر من الإجهاد الانفعالي مقارنة بممرضات الرعاية الطبية. لاحظ الباحثان ترابطاً إيجابياً دال إحصائياً يعزى إلى متغير (العمر، سنوات الخبرة، وتكرار الاستدعاء) ، والذي يرافقه شعور بعدم الإنجاز، كما أن فترات الخدمة الطويلة ترتبط بدرجة أعلى من التباعد الشخصي الانفعالي من قبل ممرضات الرعاية الطبية.

## دراسة سنتر (Senter,2006) بعنوان مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والرضا عن الحياة لدى علماء النفس.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والرضا عن الحياة لدى علماء النفس، حيث تم جمع البيانات من (203) دكتور نفسي، يعملون بوظائف دائمة موزعين كالتالي: (44) يعملون في العدالة الإجرامية (56) يعملون في مجال المحاربين، (49) يعملون في مراكز تقديم الاستشارات، و(54) يعملون في مستشفيات نفسية عامة، وكان العامل المميز بين هؤلاء هو مدة الخدمة.

وبعد إجراء الثبات والصدق اللازمين للدراسة، قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لها حيث أظهرت النتائج التالية:

كل مجموعة من النفسيين أظهرت بشكل عام مستوى متدني من الاحتراق والرضا الوظيفي، ومستوى عال من الرضا المعيشي.

العاملون في المستشفيات الصحية العامة لديهم انخفاض دال إحصائياً في مستوى الرضا المعيشي مقارنة بالعاملين في تقديم الاستشارات، سجل العاملون في علاج المرضى فروق دالة إحصائياً مقارنة بالعاملين في تقديم الاستشارات، سجل العاملون في تقديم العلاج والعاملين في المستشفيات مستوى رضا وظيفي أقل من العاملين في مراكز الخدمات النفسية.

الهوية المهنية المتعلقة بالمركز الوظيفي كانت دالة إحصائياً بالنسبة لمستوى احتراق العلماء النفسيين المبحوثين.

## دراسة (جيل)(Gil،2005) بعنوان: الصدق العاملي لاختبار Maslach للاحتراق (MBI-Hss) بين المهنيين الأسباب:

فقد هدفت الدراسة إلى تقويم الصدق العاملي والتوافق الداخلي لمقياس Maslach للاحتراق (MBI-Hss) حيث استخدم المنهج الوصفي على عينة مكونة من (75) من المهنيين الأسباب من قطاعات مهنية متنوعة : (15.95) المهنيين التربويين (المعلمين والموظفين في المؤسسات المهنية للأشخاص المتخلفين عقلياً، وعاملين آخرين) و (43.8%) من المهنيين العاملين في التمريض و(20.9%) ضباط شرطة، و (19%) عاملين في خدمات أخرى ، وجاءت نتائج الدراسة كما يلي:

1. تبين أن استخدام نموذج الأربعة عوامل (M7) ونموذج العوامل الثلاث يناسب البيانات عندما تكون القيم متشابهة في كل مؤشر من مؤشرات هذه النموذجين.
2. طبقاً للنماذج المعاد تحديدها بواسطة المؤشرين GEI و AGFJ فقد تبين أن ضباط الشرطة أكثر فئات الدراسة تعرضاً للاحتراق، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهم (3.93) وللمهنيين التربويين (المعلمين والموظفين في المؤسسات المهنية للأشخاص المتخلفين عقلياً) (3.76) وللمهنيين العاملين في التمريض (3.32) وللمهنيين الآخرين (2.61).
3. تحققت قيمة ألفا لمقياس كرونباخ المعدل لعامل الكفاءة الذاتية الفرعي للحصول الشخصي (PA1) والقيمة العالية للارتباط بين العاملين (التكرار = 0.88) مما يدل على اعتبار عاملي PA1 و PA2 على أنهما جانبان لبعده واحد.
4. أن الأبعاد الثلاثة المحددة في مقياس الاحتراق الوظيفي هي من العوامل الشاملة والدقيقة لقياس الاحتراق.
5. قدمت نتائج هذه الدراسة مرجعاً نظرياً لتكامل المرئيات عن الاحتراق لنموذجي (Jackson&Maslach) و (Pines) علاوة على هذا، يجب أن يؤخذ في الاعتبار الإصدارات الجديدة من MB1 لضمان الاختلاف ذو الدلالة (منيع،2009).

## دراسة Butler,K,Constantine,M(2005) بعنوان تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى المدارس الإرشادية

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين تقدير الذات الاجتماعي، والاحتراق النفسي المهني، وتكونت عينة الدراسة من (538) معلماً منهم (415) معلمة و(118) معلماً، وقد تراوحت أعمار العينة بين 25-65 سنة، وشملت العينة أفراداً من الريف والحضر والبدو، ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم

الباحث قائمة المتغيرات الديموغرافية ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس تقدير الذات الجماعي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى:

وجود علاقات مختلفة بين أبعاد مقياس تقدير الذات وبين أبعاد الاحتراق النفسي، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبياً بالإرهاك، وإيجابياً بالإنجاز الشخصي، وارتبط تقدير الذات للهوية سلبياً بتبلد المشاعر، وإيجابياً بالإنجاز الشخصي، بمعنى أن ارتفاع تقدير الذات يقلل من الاحتراق النفسي.

**دراسة (Sunbul Murat، 2003) بعنوان: "تحليل العلاقات بين مركز الضبط، والرضا عن الوظيفة والاحتراق النفسي لدى معلمو المدارس العليا الأتراك".**

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو معرفة العوامل التي ترتبط باحتراق المعلمين، وهي في الدراسة الحالية كالتالي: (a) بيانات جُمعت من معلمو المدارس العليا (b) متغيرات قيست بالآت صحيحة (c) تحليلات ارتباطية من خلال مقارنة المتغيرات، إعياء عاطفي، وإنجاز شخصي من أبعاد الاحتراق النفسي كانت إما إيجابياً أو سلبياً مُتعلّقة بالمتغير المستقل (d) تحليلات انحدار تدريجية حُسيبت لاختبار التأثيرات المعتدلة لمكان السيطرة، والرضا الوظيفي وفق متغيرات ديموغرافية مثل العمر، والجنس على أبعاد الاحتراق.

وكذلك هدفت إلى معرفة احتراق المعلمين وهل يُتعلّق بسمات مختلفة مثل مركز الضبط والرضا، وقد استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي بالإضافة، إلى اختبار الاحتراق النفسي من إعداد Maslach التي كانت تُستعمل لقياس أبعاد احتراق المعلمين والتي اشتملت على ثلاثة أبعاد هي: الإعياء العاطفي، إنجاز شخصي، و depersonalisation، إن المكان الداخلي-الخارجي لمقياس السيطرة كان يُستعمل لقياس أي مدى داخلي أو خارجي يؤثر مركز الضبط لدى المعلمين. وقد أظهرت النتائج بأن كل أبعاد الاحتراق النفسي كانت ترتبط إما إيجابياً أو تعلّقت بالمتغير المستقل سلبياً، إن كل المتغيرات كانت هامة بشكل إحصائي في التأثير التنبؤي على depersonalisation. حيث ظهر تأثير المظهر الخارجي في مركز الضبط الذي ارتبط بالعمر.

وقد ذكر الباحث أن نتائج هذه الدراسة قد يُساهم في فهم دور الاحتراق، ومركز الضبط، في الرضا الوظيفي، وفق مجموعة من المتغيرات؛ وبأن النتائج تُكون مساعدة للباحثين الآخرين في المناقشات وجهود السياسة لتحسين نوعية المعلمين وأداء العمل في الدول النامية مثل تركيا. وقد تكونت عينة هذه الدراسة التي اختيرت بشكل عشوائي من 23 مدرسة عليا كانت تضم 297 معلماً من كل

الفروع في المدارس العليا في مدينة Konya في تركيا. وقد كان مدى عُمر العيّنة بين 21-56 سنةً مع متوسط عُمر 39.76 سنةً.

كما أظهرت النتائج على بُعد الاحتراق النفسي وجود ارتباط هامّ سلبى بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، وكذلك وجود علاقة سلبية هامةً بالجنس على البعد العاطفي، أما على أبعاد الاحتراق النفسي والإنجاز الشخصي فقد وجد ارتباط إيجابياً وبشكل ملحوظ مُتعلّق بالعُمر. كما كان هناك ارتباطاً إيجابياً بين الإنجاز والعُمر الشخصي. إضافةً إلى ذلك كان هناك اختلافات على الجنس فيما يتعلّق بالإعياء العاطفي، لصالح الإناث، أما على الدرجة الكلية فتُشير النتائج بأنّ المعلمين الذكور والنساء لديهم درجة مماثلة جداً في تجربتهم من الاحتراق النفسي والإنجاز الشخصي، والتي كانت من الدرجة المتوسطة.

#### دراسة ستيفورت (Stewart, 2002) بعنوان: العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ضغوط العمل، ومدى الرضا الوظيفي والصفات الشخصية التي تؤدي إلى زيادة الضغوط، والعلاقة بين هذه المتغيرات ومدى الرغبة في البقاء في المستشفيات العسكرية في الولايات المتحدة.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وقد أجريت الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة قام الباحث باختيارها بطريقة عشوائية، وبعد جمع البيانات وتفريغها توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن جميع الممرضين والممرضات يعانون من ضغوط العمل
- أن الممرضات يعانين من ضغوط العمل أكثر من الممرضين.
- أن أعمار الممرضين من سن ( 22-26 ) كانوا أكثر من تعرضوا لضغوط العمل من باقي الأعمار.
- أن الممرضين الجامعيين ورؤساء أقسام التمريض يعانون من ضغوط العمل أكثر من الباقي.

دراسة جيجر (Geiger, 2002) بعنوان: "التنبؤ بالرضا الوظيفي في مجتمع أعضاء هيئة التدريس باستخدام نظرية هيرزبرغ في جامعة جنوب فلوريدا.

حيث هدفت الدراسة إلى:

تحديد درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس باستخدام عشرة من الأبعاد التي تستند إلى نظرية هيرزبرغ في الدافعية 1967. تحديد درجة الاختلاف في الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في أقسام وكليات الجامعة وذلك تبعاً لجم القسم أو الدائرة ، ومعرفة اثر كل من الجنس، والعمر، والفروقات في درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

وقد توصلت الدراسة إلى أن أعضاء هيئة التدريس في جامعة فلوريدا بشكل عام يبديون رضا عن وظائفهم، وان أعلى درجات الرضا ظهرت على بعد العمل نفسه، في حين أن أقل درجات الرضا الوظيفي ظهرت على بعد الراتب ، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى حجم القسم أو الدائرة التي يعمل بها عضو هيئة التدريس، وقد أظهرت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس راضون عن أعمالهم في أبعاد (الإنجاز، العمل، العلاقات بين الزملاء) وأظهرت عدم رضاهم عن أبعاد (النمو، السياسة، القيادة ، الإشراف، الرواتب) هذا بالإضافة إلى أن الإناث من أعضاء هيئة التدريس يبديين اهتماماً أقل بعوامل الصحة أكثر من الذكور، بينما لم تكن هناك فروق تبعاً لمتغير العمر.

دراسة (McCracken, 2002) بعنوان: "العلاقة بين مستوى التوتر والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية مجتمع شرق تنستي".

حيث هدفت الدراسة لمعرفة مستوى التوتر وكذلك درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، وذلك بتأثير عدد من المتغيرات الديموغرافية مثل (الخبرة ، الرتبة الأكاديمية ، الجنس، الرواتب، العمر).

وقد استخدم الباحث لتحقيق أغراض الدراسة استبانته تكونت من عدة مجالات مثل (الرواتب، الحوافز، التكريم) وبعد جمع البيانات وإدخالها لجهاز الحاسوب وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لها أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

وجود رضا عن جميع مجالات أداة الدراسة باستثناء مجال الرواتب.

مستوى التوتر لدى أعضاء هيئة التدريس كان متدنياً في مجال الحوافز والتكريم.

وجود أثر دال إحصائياً على العلاقة بين مستوى التوتر والرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الخبرة والرتبة الأكاديمية والعمر.

عدم وجود تأثير على العلاقة بين مستوى التوتر والرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات الجنس والراتب.

**ثانياً : الدراسات المتعلقة بالمساندة الاجتماعية:**

• **الدراسات العربية:**

**دراسة الكردي(2012) بعنوان الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالضغط النفسية لدى أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإسناد الاجتماعي والضغط النفسية لدى الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية.

وشملت عينة الدراسة (300) فرداً من أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة بالسعودية نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث، واستخدمت الباحثة مقياس للمساندة الاجتماعية ومقياس للضغط النفسية من إعداد الباحثة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى المساندة الاجتماعية لدى أفراد الجالية الفلسطينية في المملكة العربية السعودية ضعيف حيث بلغ الوزن النسبي الكلي لمقياس المساندة (33.86%) كذلك أظهرت الدراسة بأن هناك علاقة ارتباطية عكسية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية والضغط النفسية ، وان هناك فروق ذو دلالة إحصائية بين الجنسين في الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية لصالح الإناث، وكذلك هناك فروق في درجات المساندة الاجتماعية تبعاً للعمر لصالح الفئة التي تزيد أعمارها عن 50 عاماً.

**دراسة سيد (2012) بعنوان الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكنتاب لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتضررين وغير المتضررين من السيول بمحافظة جدة.**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى كل من الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكنتاب لدى طلاب المرحلة الثانوية المتضررين من السيول بجدة ، وكذلك محاولة معرفة العلاقة بين كل من الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكنتاب ، وكذلك محاولة التعرف من وجود فروق في الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكنتاب ترجع إلى الطالب المتضرر وغير المتضرر، وكذلك إمكانية

التنبؤ بالاكنتاب من خلال الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وتم إجراء الدراسة على عينة بلغت (412) طالباً منهم (201) طالباً من الطلاب المتضررين من السيول و(211) طالباً من غير المتضررين، ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث مقياس الصلابة النفسي من إعداد مخيمر(2011) ومقياس المساندة الاجتماعية من إعداد الباحث (2011) ومقياس الاكنتاب من إعداد الدليم (1993) أظهرت النتائج أن:

مستوى الصلابة النفسي للمتضررين وغير المتضررين كان متوسطاً، وأكثر أبعاد الصلابة تأثيراً لدى المتضررين هو الالتزام ثم التحدي ثم التحكم ، كما أظهرت النتائج أن:

مستوى المساندة الاجتماعية للمتضررين وغير المتضررين كان متوسطاً وكان أكثر أبعاد المساندة تأثيراً للمتضررين المساندة من قبل الأسرة، ثم بعد المساندة الاجتماعية من قبل الأصدقاء، ثم بعد الشعور بالرضا الذاتي، ثم بعد المساندة الاجتماعية من قبل الحكومة.

كان مستوى الاكنتاب متوسطاً للمتضررين وغير المتضررين، مع وجود فروق لصالح المتضررين.

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية لدى الطلبة المتضررين، ولا توجد علاقة ارتباطية دالة بين الصلابة النفسية والاكنتاب لدى المتضررين وغير المتضررين، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، والاكنتاب تعزى لمتغير التخصص الدراسي.

وجود فروق دالة إحصائياً على مقياس المساندة الاجتماعية، والاكنتاب، ترجع لحالة الطالب (متضرر، غير متضرر).

**دراسة المشعان (2011) بعنوان المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالعصابية والاكنتاب والعدوانية لدى المتعاطين والطلبة في دولة الكويت.**

هدفت الدراسة إلى بيان علاقة المساندة الاجتماعية بالعصابية والاكنتاب والعدوانية لدى المتعاطين وغير المتعاطين في دولة الكويت، وتكونت عينة الدراسة من (1217) بواقع (553) من الطلبة (296) من الطالبات و(36) من المتعاطين.

وأظهرت الدراسة بأنه توجد علاقة سالبة بين المساندة الاجتماعية والعصابية والاكنتاب والعدوانية بينما توجد علاقة موجبة بين العصابية والاكنتاب والعدوانية.



كما أظهرت النتائج بأنه لا توجد فروق جوهرية بين الإناث والذكور في المساعدة الاجتماعية، ولكن توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في العصابية والعدوانية والاكنتاب ونجد أن متوسط درجات العصابية والاكنتاب باتجاه الإناث، والعدوانية باتجاه الذكور.

وأظهرت نتائج الدراسة بأنه توجد فروق دالة إحصائياً بين المتعاطين وغير المتعاطين في المساعدة الاجتماعية والعصابية والاكنتاب باتجاه المتعاطين . كما لا توجد فروق جوهرية بين المتعاطين وغير المتعاطين في العدوانية.

وتقسم فوائد الدعم الاجتماعي إلى ثلاث فئات وهي: تقديم مساعدة مادية ملموسة، وتقديم المعلومات، وتقديم الدعم العاطفي، فيقدم الأهل والأصدقاء المساعدة الملموسة والخدمات في الظروف الصعبة، وتساعد النصائح والمعلومات الفرد في مواجهة الضغوط بفاعلية ويؤثر مدى الرضا عن الدعم العائلي في صحة الفرد النفسية ، ويعد موعد تقديم الدعم في الوقت المناسب وفق رغبة الفرد في الحصول عليه واستمراريته.

#### دراسة السميري (2010) بعنوان المساعدة الاجتماعية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى أهالي البيوت المدمرة خلال العدوان الإسرائيلي على محافظات غزة 2008

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين المساعدة الاجتماعية والأمن النفسي لدى أهالي البيوت المدمرة في بالعدوان الأخيرة على محافظات غزة، كذلك هدفت الدراسة التعرف على التفاوت في النسب المئوية لمجالات مقياسي المساعدة الاجتماعية والأمن النفسي لدى أهالي البيوت المدمرة في محافظات غزة، كما هدفت التعرف على الفروق في المساعدة الاجتماعية والأمن النفسي والتي تعزي إلى متغير الجنس، كما هدفت الدراسة التعرف على حجم المساعدة الاجتماعية على الجنسين من أهالي البيوت المدمرة.

وشملت عينة الدراسة (200) مواطناً نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث ، واستخدمت الباحثة مقياس المساعدة الاجتماعية إعداد الباحثة، ومقياس الأمن النفسي من إعداد: الباحثة وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر مجالات مقياس المساعدة الاجتماعية شيوعاً هو الرضا عن المساعدة ووزنها النسبي (86 %) ويليه مجال المساعدة المعنوية، ووزنها النسبي (83 %)، ويليه مجال المساعدة المادية، ووزنه النسبي (86 %) ويليه مجال المساعدة المعنوية ووزنها النسبي (8%) ويليه مجال المساعدة المادية ووزنه النسبي (73%) وأن مستوى المساعدة الاجتماعية لدى أهالي هذه البيوت مرتفع حيث بلغت الدرجة الكلية للمقياس (8 %) كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر مجالات مقياس الأمن النفسي شيوعاً هو المواجهة الواقعية للأمر وعدم الهروب منها، ووزنها النسبي (63%) ، ويليه الشعور بالكفاءة والقدرة على حل المشكلات وتملك زمام الأمور والنجاح ووزنها

النسبي (60%) كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى الأمن النفسي لدى أهالي هذه البيوت موضع الدراسة منخفض، حيث بلغت الدرجة الكلية للمقياس (50.67%) كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية والأمن النفسي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق معنوية بين الجنسين في الدرجة الكلية لمقياس الأمن النفسي لصالح الإناث ، ووجود فروق معنوية بين الجنسين في الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية لصالح الإناث كما كشفت نتائج الدراسة أن حجم المساندة الاجتماعية كبير حيث بلغ (0.34) على الجنسين من أهالي البيوت المدمرة في محافظات غزة.

**دراسة العاسمي(2009) بعنوان الشعور بالوحدة النفسية وعلاقته بالاكنتاب والعزلة والمساندة الاجتماعية دراسة تشخيصية على عينة من طلبة جامعة دمشق.**

هدفت الدراسة إلى تعرف الفروق بين الطلبة الجامعيين القاطنين في الريف وأقرانهم القاطنين في المدينة في درجة الشعور بالوحدة النفسية وكل من العزلة الاجتماعية،الاكنتاب،المساندة الاجتماعية.

تكونت عينة الدراسة من (486) طالباً وطالبة من الطلبة الدارسين في جامعة دمشق بواقع (259) من الطلبة القاطنين في الريف و(227) طالباً وطالبة من القاطنين في المدن ، تراوحت أعمارهم بين(19-24) سنة.

وقد استخدم الباحث المقاييس التالية:مقياس الوحدة النفسية ومقياس الاكنتاب ومقياس العزلة الاجتماعية، مقياس المساندة الاجتماعية.

وقد كشفت الدراسة عن النتائج الآتية: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلبة الجامعيين القاطنين في الريف وأقرانهم في المدينة في كل من الشعور بالوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكنتاب والعزلة الاجتماعية لصالح طلبة الريف. وكذلك وجود فروق دالة لصالح الإناث مقارنة بالذكور.

وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الشعور بالوحدة النفسية وكل من الاكنتاب والعزلة،بينما أظهرت النتائج علاقة ارتباطيه سالبة بين الشعور بالوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلبة الجامعيين الذين يعانون الوحدة النفسية وأقرانهم الذين لا يعانون هذا الشعور في كل من الاكنتاب والعزلة وضعف المساندة الاجتماعية لصالح الطلبة الذين يعانون.

## دراسة النابلسي (2009) بعنوان المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسي والتوافق مع الحياة الجامعية.

أجريت هذه الدراسة الميدانية على عينة من طلبة كلية التربية المقيمين في مدينة باسل الأسد الجامعية والطلاب المقيمين في أسرهم، وترجع أهمية الدراسة إلى الدور الايجابي للمساندة الاجتماعية والعاطفية من الأسرة والرفاق لمواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة وانعكاس ذلك على تحقيقي التوافق مع الحياة الجامعية.

وتكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة دمشق كلية التربية البالغ عددهم (2862) ، وأجريت الدراسة على طلبة السنة الأولى البالغ عددهم (1889) ، ومن مستوى السنة الرابعة والبالغ عددهم (973) واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت الدراسة على عينة من طلبة السنة الأولى تكونت من (696) طالبا وطالبة وأظهرت الدراسة النتائج الآتية:

وجود علاقة بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية ، حيث أظهرت النتائج أنه كلما زادت المساندة الاجتماعية انخفضت الضغوط النفسية، وزاد التوافق الجامعي، ولم تظهر النتائج فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وكذلك حسب متغير مكان السكن، وكانت هناك فروق تعزى للسنة الدراسية وذلك لصالح طلبة السنة الرابعة الذين يعيشون في بيوتهم.

## دراسة الحربي (2008) بعنوان العنف الموجه ضد المرأة ومساندة المجتمع لها.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين العنف الموجه ضد المرأة بأنواعه والمساندة الاجتماعية لعينة من النساء في مدينة مكة المكرمة وتكونت عينة الدراسة من (300) امرأة من مختلف المستويات الاجتماعية وتراوحت أعمار النساء بين (15-50) بمتوسط عمري مقداره (30-34) واستخدمت الباحثة مقياس العنف الموجه ضد المرأة من إعداد الباحثة ومقياس المساندة الاجتماعية إعداد أسماء السرسري وأمانى عبد المقصود ، وتوصلت الدراسة إلى وجود ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية بين مرتفعات ومنخفضات المساندة الاجتماعية على مقياس العنف الموجه ضد المرأة كما توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) بين العنف النفسي والجسدي واللفظي الموجه ضد المرأة والمساندة الاجتماعية من قبل الصديقات ومن قبل الأسرة وكذلك الشعور الذاتي بالرضا عن المساندة الاجتماعية.

دراسة العتيبي(2008) حيث أجرى دراسة بعنوان اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف.

هدفت إلى دراسة اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف تم تطبيق الدراسة على عينة تكونت من (242) مرشداً من المرشدين الطلابيين.

الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومي بمحافظة الطائف استخدم الباحث اختبار اتخاذ القرار إعداد عبدون واختبار فاعلية الذات إعداد العدل (2001) ومقياس المساندة الاجتماعية وقد وصل الباحث إلى النتائج التالية توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين كل من درجات القدرة على اتخاذ القرار وكل من درجات فاعلية الذات (0.428) والمساندة من جانب المدرسة (0.396) والمساندة من جانب أولياء الأمور (0.323) والمساندة من جانب المعلمين (0.369) رضا المرشد الطلابي عن المساندة (0.384) والدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية (0.393) توجد إمكانية للتنبؤ بالقدرة على اتخاذ القرار لدى المرشدين الطلابيين من خلال كل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.893) وهذا يعني أن (89.3%) من القدرة على اتخاذ القرار تعتمد على فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية(الحربي،2008).

دراسة الصبان(2007) بعنوان اثر المساندة الوالدية على الشعور بالرضا عن الحياة لدى الأبناء المراهقين من الجنسين

هدفت الدراسة إلى محاولة الوقوف على طبيعة العلاقة بين السلوكيات الوالدية المساندة المدركة من قبل الأبناء المراهقين من الجنسين وأثر ذلك على الشعور بالرضا عن الحياة لديهم كما هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الفروق بين السلوكيات المساندة لكل من الآباء والأمهات كمؤشر للرضا عن الحياة لدى الأبناء وأي من الوالدين يمكن أن يكون أكثر إدراكا لمساندة الأبناء الذكور أو الإناث وأثر ذلك على درجة الشعور بالرضا عن الحياة لديهم بالإضافة إلى الكشف عن الفروق لدى كل من الذكور والإناث في درجة الشعور بالرضا عن الحياة وأيضا درجة إدراكهم للمساندة الوالدية من قبل كل من الأب والام وقد تكونت عينة الدراسة النهائية من (100) طالب وطالبة من طلبة وكالبات الصف الأول الثانوي بواقع (50) لكل جنس ممن تتراوح أعمارهم الزمنية بين (15-17) سنة،وقد استخدمت الباحثة أداتين من إعدادها هما نموذج المساندة الوالدية واختبار الرضا عن الحياة بينت النتائج:

• وجود علاقة موجبة ودالة بين إدراك كل من الأبناء الذكور والإناث للمساندة الوالدية سواء من قبل الأب أو الأم وبين الشعور بالرضا عن الحياة لديهم.

• عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الأبناء الذكور ومتوسط درجات الإناث على مقياس المساندة الوالدية الأبعاد والدرجة الكلية من قبل الأب ووجود فروق لصالح الإناث من قبل الأم.

• عدم وجود فروق دالة بين متوسطات درجات إدراك الأبناء الذكور لكل من مساندة الأب ومتوسطات درجاتهم للمساندة من قبل الأم ، وذلك على مقياس المساندة الوالدية (الأبعاد والدرجة الكلية).

• وجود فروق دالة بين متوسطات درجات إدراك الأبناء الإناث للمساندة من قبل الأب ومتوسطات درجاتهن من قبل الأم وذلك على مقياس المساندة الوالدية (الأبعاد والدرجة الكلية) لصالح المساندة من قبل الأم وتعني هذه النتائج أن إدراك الأبناء الذكور يتساوى بالنسبة للمساندة الوالدية من قبل الأب والأم ، في حين تدرك الإناث المساندة الوالدية الكلية من قبل الأم أكثر من إدراكهن للمساندة من قبل الأب ويدرك الأبناء (أفراد العينة الكلية) المساندة من قبل الأم أكثر من إدراكهم للمساندة من قبل الأب.

• عدم وجود فروق دالة بين متوسطات درجات الأبناء الذكور ومتوسطات درجات الإناث من حيث الرضا عن الحياة على المقاييس الفرعية للرضا عن الحياة المتمثلة في الرضا عن الأسرة والرضا عن المدرسة، والرضا عن البيئة المحيطة ، والرضا عن الذات، وكذلك الرضا عن الحياة بصفة عامة.

• وجود فروق دالة بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الإناث على المقياس الفرعي الثاني للرضا عن الحياة " الرضا عن الأصدقاء" لصالح الإناث ، وتعني هذه النتيجة أن الإناث أكثر شعوراً بالرضا عن الأصدقاء عن الذكور (المحتسب، 2010).

**دراسة ذياب (2006) بعنوان دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المساندة الاجتماعية كأحد العوامل الواقية من الأثر الناتج عن تعرض الفرد لإحداث ضاغطة وتحديد الأثر السلبي للأحداث الضاغطة على الصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين، وقد استخدم الباحث استبانة الصحة النفسية واستبانة المساندة الاجتماعية واستبانة الأحداث الضاغطة وكانت أهم نتائج الدراسة كالتالي:

1. توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً بين درجات الأحداث الضاغطة التي تعرض لها المراهقين والمساندة الاجتماعية.

2. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط منخفضي الأحداث الضاغطة ومتوسط درجات مرتفعي الأحداث الضاغطة بالنسبة لحجم المساندة الاجتماعية والفروق كانت لصالح منخفضي الأحداث الضاغطة.
3. توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين متوسط درجات الصحة النفسية للمراهقين ودرجات المساندة الاجتماعية.
4. توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات منخفضي حجم المساندة ومتوسط درجات مرتفعي حجم المساندة بالنسبة للصحة النفسية لدى المراهقين والفروق كانت لصالح مرتفعي حجم المساندة الاجتماعية.
5. المساندة الاجتماعية عامل وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية.

### دراسة الجمالي وحسن (2005) بعنوان الشعور بالوحدة النفسية وعلاقته بمتغيري المساندة والعلاقات الاجتماعية.

هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة مستوى الشعور بالوحدة النفسية وتبادل العلاقات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية ومعرفة طبيعة العلاقة بين (الشعور بالوحدة النفسية، تبادل العلاقات الاجتماعية، المساندة الاجتماعية) والكشف عن البنية العاملية ومعرفة الفروق بين متغيري الجنس، التخصص كلا على حدة في مستوى الشعور بالوحدة النفسية وتبادل العلاقات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية طبق مقياس الشعور بالوحدة النفسية ومقياس تبادل العلاقات الاجتماعية، ومقياس المساندة الاجتماعية (254) طالبات وطالبة من جامعة السلطان قابوس للعام الدراسي 2003-2004 وكشفت التحليلات الإحصائية للبحث عن مستوى قريب من المتوسط الحسابي لشعور بالوحدة النفسية، ومرتفع في تبادل العلاقات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية، فكانت سالبة ودالة بين الشعور بالوحدة النفسية وكل من متغير تبادل العلاقات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية، وموجبة ودالة بين تبادل العلاقات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية، وأما التحليل العاملي فقد كشف عن عامل ثنائي القطب يضم الشعور بالوحدة النفسية مقابل تبادل العلاقات الاجتماعية وأخر أحادي يضم المساندة الاجتماعية ومكوناته، وبخصوص الفروق تبعا لمتغيرات الجنس والتخصص والخبرة للمتغيرات النفسية الثلاثة (الشعور بالوحدة النفسية، تبادل العلاقات الاجتماعية، والمساندة الاجتماعية) فقد كانت غير دالة إحصائياً.

دراسة الصبان (2003) بعنوان المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية والاضطرابات  
السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة  
وجدة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأنواع المختلفة للضغط النفسية التي تتعرض لها عينة من  
النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، ونوع العلاقة بين المساندة  
الاجتماعية والضغط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات  
المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، وقد تكونت عينة الدراسة السيكومترية من  
(400) امرأة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات والمقيمت في مدينتي مكة المكرمة وجدة،  
وذلك من مختلف المهن المتاحة للنساء وقد أختيرت العينة بطريقة قصديه، وتوصلت الدراسة إلى  
النتائج الآتية:

توجد علاقة ارتباطيه دالة سالبة بين المساندة الاجتماعية والضغط النفسية ، توجد علاقة ارتباطيه  
دالة سالبة بين المساندة الاجتماعية والاضطرابات السيكوسوماتية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية والضغط النفسية تبعاً لمتغير العمر،  
فيما عدا بُعد ضغوط العمل وضغوط اقتصادية، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير  
الاضطرابات السيكوسوماتية تبعاً لمتغير العمر، فيما عدا بُعد القلب والأوعية الدموية والجهاز  
الهضمي والهيكل العظمي، وأمراض مختلفة وعدم الكفاية والدرجة الكلية لمقاييس النواحي البدنية  
والنواحي المزاجية الانفعالية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإداريات والممرضات في البعد الثاني (درجة الرضا عن  
الأشخاص المتاحين للمساندة) من مقياس المساندة الاجتماعية لصالح الممرضات، كما توجد فروق  
ذات دلالة إحصائية بين الإداريات والطبيبات لصالح الطبيبات ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية  
في المساندة الاجتماعية تبعاً لمتغير الخبرة ، كما لا توجد فروق دالة حصائياً في الضغوط النفسية  
تبعاً لمتغير الخبرة ، فيما عدا بُعد ضغوط العمل وضغوط اقتصادية وضغوط أصدقاء والدرجة  
الكلية ، كما لا توجد فروق دالة إحصائياً في الاضطرابات السيكوسوماتية تبعاً لمتغير الخبرة ، فيما  
عدا بعد القلب والأوعية الدموية والجهاز الهضمي ، والهيكل العظمي وعدم الكفاية.

## الدراسات الأجنبية:

### دراسة جاتيلين، وبلارني (2010) Ganellen,Blaney بعنوان العلاقة بين المساعدة الاجتماعية وصلابة الشخصية

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المساعدة الاجتماعية والشخصية الصلبة، كما هدفت إلى معرفة أيهما يلعب دوراً أكثر في التخفيف من اثر ضغوط الحياة أم إنهما متساويان من حيث الأثر، وتكونت عينة الدراسة من (83) طالبا جامعيًا، وبعد جمع البيانات وتحليلها أظهرت النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين المساعدة الاجتماعية والصلابة النفسية، كما بينت نتائج الدراية وجود اثر كبير لكل من المساعدة الاجتماعية والصلابة النفسية في التخفيف من ضغوط الحياة وهمومها (السميري، 2010).

### دراسة الموسى (2009) AL-Mousa بعنوان العلاقة بين المساعدة الاجتماعية والاكتئاب لدى النساء الأردنيات التي تعاني من سرطان الثدي.

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن وصف العلاقة بين المساعدة الاجتماعية ومستويات الاكتئاب لدى النساء الأردنيات التي تعاني من سرطان الثدي، وتكونت عينة الدراسة من (83) من النساء المصابات بسرطان الثدي، وذلك بعد الرجوع إلى سجلات مشفى البشير الموجود بعمان، ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث مقياس برلين المعرب للمساعدة الاجتماعية، والذي يتكون من عدة مستويات للمساعدة الاجتماعية، وكذلك تم استخدام مقياس بيك أب للاكتئاب، وذلك لجمع البيانات من خلال استخدام أسلوب المقابلة مع المشاركات.

وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من المساعدة الاجتماعية على الجانب الوجداني، وكانت هناك فروق بين النساء المشاركات، وأظهرت النتائج وجود درجة منخفضة من الاكتئاب، ولم تكن هناك فروق دالة إحصائياً في درجة الاكتئاب مقارنة بالمساعدة الاجتماعية، وتأثرت عوامل المساعدة الاجتماعية بمستوى الدخل، وتاريخ الإصابة بالمرض، إضافة إلى الحالة الصحية.

وكان هناك تأثير للمستوى الثقافي للمشاركات، وكذلك أظهرت النتائج تأثير للمساعدة الاجتماعية على مستوى التكيف وخفض درجات الضغوط.



## دراسة برجمان وآخرون (Bergman, et al., 2008) بعنوان أثر المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط والصحة النفسية

هدفت الدراسة إلى توضيح اثر المساندة الاجتماعية كمعامل مخفف من آثار الضغوط، وكعامل يزيد من الصحة النفسية للفرد ويقلل من تعرضه للإمراض النفسية، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (424) مسناً، واستخدم الباحث مقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس الأعراض النفسية، ومقياس الرضا عن الحياة، وقد أظهرت النتائج أن المساندة الاجتماعية ترتبط سلباً بأعراض الاكتئاب، كما أظهرت النتائج أن المساندة الاجتماعية تزيد من شعور الفرد بالرضا عن ذاته وعن الحياة (السميري، 2010: 2162).

## دراسة استولز وآخرون (Stolz, et al., 2007) بعنوان تقدير الأهمية النسبية للمساندة من قبل الأب والأم.

حيث هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة تأثير كل من مساندة الأب، ومساندة الأم على ضبط السلوك والضبط النفسي، واثار ذلك على الاكتئاب والسلوك اللااجتماعي، والمبادأة الاجتماعية لدى الأبناء المراهقين في مرحلة المراهقة المبكرة، وذلك على عينة قوامها (876) من المراهقين الذكور والإناث في الصفوف من الخامس حتى العاشر.

وأظهرت النتائج أن معظم الأبناء الذكور والإناث قرروا وجود فروق بين المساندة من قبل الآباء والأمهات لصالح الآباء، وارتبطت الأبوة الإيجابية بانخفاض مستويات الاكتئاب فيما بعد لدى الإناث، بينما ارتبطت الأمومة الإيجابية بانخفاض مستويات الاكتئاب فيما بعد لدى الذكور.

## دراسة ايزابيل سا (Sa, Isabel, 2006) بعنوان أزمة المساندة الوالدية وعلاقتها بالدافع للإنجاز الدراسي.

وتم تطبيق أدوات الدراسة على عينة قوامها (526) من الأطفال في الصفوف من الخامس حتى التاسع بواقع (245) أنثى، و(281) ذكراً، واستخدم مقياس إدراك السلوك الوالدي على التلاميذ داخل الفصول الدراسية، وقد تم تقدير إدراك المساندة الوالدية من خلال بعدين هما: الاحتواء، والضبط أو التحكم، ويقصد بالبعد الأول: الاحتواء-أساليب تحسين الاستقلالية مثل:

المناقشة والحوار، التشجيع والاستماع، أما البعد الثاني: التحكم- فيقصد به أساليب التأكيد القوي مثل: العقاب، واستخدام التحكم في المكافآت.

وأظهرت نتائج الدراسة: أن إدراك المساندة الوالدية من قبل الأبناء كان منبئاً قوياً للكفاءة الاجتماعية والاستقلالية لديهم.

**دراسة (Roos & Cohen, 2004) وعنوانها (دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط الحياتية).**

أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور المساندة الاجتماعية كعامل وسيط في التخفيف من التأثير السلبي للضغوط الحياتية. تكونت عينة الدراسة من (109) طالباً، وأظهرت الدراسة دور المساندة الاجتماعية كعامل ملطف أو واق من وقع أحداث الحياة الضاغطة. كذلك أشارت نتائج الدراسة إلى التأثير الإيجابي للمساندة الاجتماعية على الصحة النفسية للأفراد.

**دراسة (Bergman et al. 2003) وعنوانها ( أثر المساندة الاجتماعية على الضغوط النفسية والصحة النفسية).**

أجريت هذه الدراسة في مملكة السويد، وهدفت الدراسة إلى توضيح أثر المساندة الاجتماعية كعامل مخفف من آثار الضغوط أو كعامل يزيد من الصحة النفسية للفرد ويقلل من تعرضه للأمراض النفسية. شملت عينة الدراسة (424) مسناً، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المساندة الاجتماعية ترتبط سلبياً بإعراض الاكتئاب، بمعنى أنه كلما قلت مصادر المساندة الاجتماعية أو اتسمت بعدم العمق فإن هذا قد يرتبط بالاكتئاب، كما بينت نتائج الدراسة أن المساندة الاجتماعية تزيد من شعور الفرد بالرضا عن ذاته وعن حياته.

**دراسة (Kabasa & Puccetti, 2002) وعنوانها (العلاقة بين صلابة الشخصية والمصادر الاجتماعية وإدراك المساندة الاجتماعية كمتغيرات وسيطة بين ضغوطات الحياة والصحة النفسية والجسمية).**

أجريت الدراسة في كاليفورنيا ، وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين صلابة الشخصية والمصادر الاجتماعية وإدراك المساندة الاجتماعية كمتغيرات وسيطة بين ضغوطات الحياة والصحة النفسية والجسمية. تكونت عينة الدراسة من (170) من الموظفين الإداريين، وخلصت الدراسة إلى أن العمل من أهم مصادر الضغوط وخصوصاً تغيير المسؤوليات داخل العمل نفسه وتحمل مسؤوليات جديدة ثم زيادة معدل العمل وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط الحياة والإعراض المرضية ، وكانت أهم الأعراض الشائعة لدى أفراد العينة: انخفاض الوزن وانخفاض الأداء الجنسي، وكان إدراك مساندة مدير العمالة اثر ايجابي في التخفيف من ضغوط الحياة

والأعراض المرضية، أي أن الموظفين أصحاب الدرجات المرتفعة في الضغوط يدركون المساندة من مديريهم لديهم درجات منخفضة على الأعراض المرضية أقل من الموظفين غير المدركين للمساندة من مديريهم بحيث كانت درجاتهم على الأعراض المرضية أعلى.

كذلك فإن الصلابة النفسية لها أثر دال في التفاعل مع المساندة الأسرية، بحيث أن مجموعة الأفراد الذين لديهم صلابة نفسية أعلى يتلقون المساندة الأسرية بشكل أفضل في إدراكهم لإحداث الحياة فهم أقل تأثراً من الناحية الصحية من أولئك الذين لديهم صلابة نفسية منخفضة.

### تعقيب على الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في إعداد المقاييس المستخدمة في الدراسة وفي صياغة أهدافها وفرضياتها وأسئلتها، وتفسير نتائجها، وكذلك استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في الاطلاع على دراسات عديدة عربية وأجنبية واستفادت منها ومن نتائجها في تجويد الدراسة الحالية، والابتعاد عن عدم الدقة في العمل.

وتتوقع الباحثة أن تتشابه نتائج دراستها مع نتائج دراسات عديدة عربية وأجنبية، وكذلك تتوقع الباحثة أن تختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات عربية وأجنبية، وهذا سيجعل الباحثة ترجع لكل هذه الدراسات في الفصل الخامس لمقارنة نتائجها مع نتائج الدراسات السابقة ولتوضيح أسباب الاتفاق والاختلاف في النتائج مع هذه الدراسات، مع توضيح وتفسير أسباب الاتفاق والاختلاف مع نتائج هذه الدراسات العربية والأجنبية.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق الوظيفي، وعلى الرغم من اختلاف أنواعها، وطرق دراستها لهذا المتغير إلا أنها أظهرت نتائج ودلالات علمية قيمة نوضحها على النحو الآتي:

بعض الدراسات تناولت ودرست متغير الاحتراق الوظيفي أو ضغوط العمل أو الضغوط النفسية بمعزل عن ارتباطها بمتغيرات أخرى مثل دراسة أبو مسعود (2010) ودراسة أبو سعده (2008) ودراسة البكري (2008) ودراسة القاسم (2008) ودراسة العودي (2008) ودراسة عرابي وآخرون (2007) دراسة العامري (2002) دراسة وشاحي (2002) ودراسة Richard (2008) دراسة (Bartley, 2006).

بعض الدراسات تناولت عدة متغيرات تابعة متعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية سواء فيما يتعلق بالاحتراق الوظيفي أو ضغوط العمل أو المساندة الاجتماعية مثل دراسة فريجات (2009) ودراسة فاتح (2008) ودراسة عبد الكريم (2008) ودراسة أبو حمّاد (2008) ودراسة القحطاني (2007) ودراسة الديحاني (2007)

بعض الدراسات أجريت على المعلمين مثل دراسة البلوي (2009) ودراسة أبو طويلة (2007) ودراسة الخطيب (2007) دراسة خليل (2003) دراسة الحاج (2002) Richard (2008)

وبعض الدراسات أجريت على الإداريين مثل دراسة ابو مسعود (2010) ودراسة العودي (2008) ودراسة بسيسو (2007) ودراسة الديحاني (2007) دراسة الطحاينة (2006) ودراسة الرفوع (2005) ودراسة الشلالة (2005) ودراسة عورتاني (2003) ودراسة العامري (2002) ودراسة اللوزي (2002) دراسة وشاحي (2002) ودراسة (Bartley،2006) إضافة للدراسة الحالية.

بعض الدراسات اقترحت بناء برنامج تدريبي للتعامل مع ضغوط العمل مثل دراسة (بسيسو، 2007) دراسة الديحاني (2007) دراسة المصري (2007).

كما أن الشعور بالتهديد الوظيفي يؤثر على الصحة البدنية والعقلية ويزيد من تأثير الضغوط ، وأن المرأة العاملة أكثر عرضة للضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية من الرجل، وقد يرجع ذلك إلى زيادة مسؤوليات المرأة وزيادة قدرة تحمل الرجل على الإحباط ومواجهة الصدمات النفسية كما في دراسة أبو طويلة (2007) ودراسة عثمان (2002).

تمثل المساندة الاجتماعية عاملاً وقائياً أو مخففاً من الآثار السلبية الناتجة عن التعرض للضغوط النفسية المرتفعة ، أي أن المساندة تعمل على احتواء الضغوط سواء للذكور أو الإناث ، كما في دراسة المشعان (2011) دراسة السميري (2010) دراسة العاسمي (2009) دراسة الحربي (2008) دراسة الصبان (2007) دراسة الجمالي وآخرون (2005).

ارتفاع مستوى الضغوط النفسية يؤثر سلباً على الصحة النفسية والجسمية للفرد ، إذ أن ارتفاع مستوى الضغوط يؤدي إلى الإصابة بالاكنتاب ، وذو تأثير سلبي على الإدراك السليم والتفكير المجرد للفرد ، كما أنه يؤثر سلباً على مستوى التوافق والمساندة الاجتماعية ، بينما يؤثر ارتفاع مستوى المساندة الاجتماعية إيجابياً على الصحة النفسية ، كما في دراسة السميري (2010) دراسة النابلسي (2009) دراسة دياب (2008) وسوف يتم مقارنة هذه المستويات مع مستويات الاحتراق الوظيفي في الدراسة الحالية.

## الفصل الثالث

1:3 الطريقة والإجراءات

2:3 منهج الدراسة

3:3 مجتمع الدراسة

4:3 عينة الدراسة

5:3 أدوات الدراسة

6:3 صدق أداة الدراسة

7:3 ثبات أداة الدراسة

8:3 إجراءات تطبيق الدراسة

9:3 المعالجة الإحصائية

10:3 مفاتيح التصحيح

## الفصل الثالث

### إجراءات الدراسة

#### 1.3 الطريقة والإجراءات:

#### 2.3 منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، حيث سيتم تناول الوصف الشامل لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها والأدوات المستخدمة وصدقها وثباتها ، وكذلك إجراءات الدراسة التي تم إتباعها في جمع البيانات والمعالجات الإحصائية المناسبة لاستخراج النتائج والتحليل العلمي لها.

#### 3.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل والبالغ عددهم الكلي (354) موظفاً ، موزعين كما يلي:

مديرية شمال الخليل (101) موظفاً

مديرية جنوب الخليل (142) موظفاً

مديرية وسط الخليل (111) موظفاً

### 4.3 عينة الدراسة:

اختيرت عينة الدراسة باستخدام العينة الطبقية العشوائية ، حيث قامت الباحثة باختيار نسبة (25%) تقريباً من كل مديرية من المديريات الثلاث، وبعد ان رجعت للمشرف اقترح عليها توزيع أكثر من ذلك، وعندها قامت الباحثة بتوزيع (110) استبانات تم استرجاع (103) وتم إهمال (3) استبيانات لعدم صلاحيتها، وبذلك تكون الدراسة الحالية قد أجريت على عينة بلغت (100) موظف لتمثيل مجتمع الدراسة الأصلي والبالغ عددهم (354) موظفاً، والجدول الآتي يوضح خصائص العينة الديموغرافية.

جدول رقم(1) : خصائص العينة الديموغرافية:

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية	القيم الناقصة
<b>الجنس</b>			
ذكر	72	%72.0	-
أنثى	28	%28.0	-
<b>المجموع</b>	<b>100</b>	<b>%100.0</b>	
<b>العمر</b>			
من 20-29	25	%25	
اكثر من 29-39	40	%40	
من 40-49	17	%17	
اكثر من 49 عاما	18	%18	
<b>المجموع</b>	<b>100</b>	<b>%100</b>	
<b>سنوات الخبرة</b>			
دون 5 سنوات	33	%33	

	17	%17	من 5-10 سنوات
	19	%19	بين 10-15 سنة
	31	%31	اكثر من 15 سنة
	100	%100	المجموع
			المؤهل العلمي
	20	%20	دبلوم
	68	%68	بكالوريوس
	12	%12	ماجستير فأعلى
	100	%100	المجموع

### 5.3 أدوات الدراسة:

حيث أن الدراسة تهدف إلى دراسة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساعدة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، فقد استخدمت الباحثة الأدوات الآتية:

#### 1. مقياس الاحتراق الوظيفي والمساعدة الاجتماعية:

وقد تكونت الأداة من:-

**القسم الأول:-** اشتمل على صفحة البيانات الأولية ومتغيرات الدراسة المستقلة: كالجنس والعمر، وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي.

**القسم الثاني:** صممت استبانة الاحتراق الوظيفي في صورتها الأولية بعد الرجوع للأدب التربوي والدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالموضوع مثل دراسة أبو مسعود (2010) ودراسة عبد الكريم (2008) ودراسة أبو حماد (2008) وغيرها من الدراسات ذات العلاقة ، وبعد إعداد الاستبانة بصورتها الأولية ، والتي تكونت من أربعة أبعاد: الأول بعد يتعلق بطبيعة العمل والبعد الثاني يتعلق بالعائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة والبعد الثالث يتعلق بمصادر ذات علاقة بعلاقات العمل والبعد الرابع يتعلق بمصادر الضغط الحياتية والشخصية، وتكونت الاستبانة



من (30) بنداً للاحتراق الوظيفي، و(30) بنداً للمساندة الاجتماعية، ثم عرضت على المشرف الذي طلب بإرسالها لذوي الخبرة والاختصاص بالمجال لإجراء التعديلات المناسبة عليها، قبل إقرارها بصورتها النهائية ، لتطبيقها على عينة الدراسة من الموظفين الإداريين، وقامت الباحثة بعرض الاستبانة على (10) محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في عدة جامعات فلسطينية (ملحق رقم 2) والذين اجروا تعديلات، وقامت الباحثة بالأخذ باقتراحاتهم وتعديلاتهم ، ثم تم عرضها على المشرف الذي أقر بصلاحيته وجاهزيتها للتوزيع، وبعد حصول الباحثة على كتاب تسهيل المهمة لمديريات التربية والتعليم الثلاث قامت بتوزيع الاستبانات على مديريات التعليم ، مع مراعاة نسب التوزيع لكل مديرية.

### 6.3 صدق أداة الدراسة:

قامت الباحثة بالاعتماد على صدق المحكمين وذلك بعد تحكيم أدوات الدراسة وجمعها من ذوي الاختصاص والخبرة، وذلك بأخذها بالتعديلات والتغييرات والاقتراحات اللازمة للتأكد من صدق الأداة من ذوي الخبرة والاختصاص.

### 7.3 ثبات أداة الدراسة:-

قامت الباحثة بحساب الثبات بطريقة معادلة كرونباخ ألفا والتي بلغت (79.8) وهي قيمة مناسبة لإجراء الدراسة الحالية.

### 8.3 إجراءات تطبيق الدراسة:

تمثلت إجراءات تطبيق هذه الدراسة بما يلي:

بعد التحقق من صلاحية أداة الدراسة وبعد التأكد من صدق وثبات هذه الأداة قامت الباحثة بالحصول على كتاب رسمي من قسم الدراسات العليا في التربية في جامعة القدس موجهاً إلى مديريات التربية والتعليم في منطقة الخليل التعليمية، وذلك من أجل تسهيل مهمة الباحثة في تطبيق أداة الدراسة على مجتمع الدراسة من الإداريين والإداريات ملحق رقم (3) وبعد ذلك توجهت شخصياً للمديريات وقامت بتوزيع الاستبانات، وجمعها بعد تعبئتها من قبل عينة الدراسة.

### 9.3 المعالجة الإحصائية :

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها وذلك تمهيداً لإدخالها إلى جهاز الحاسوب، وبعد ذلك تم إدخالها جهاز الحاسوب وذلك بإعطائها أرقاماً معينة أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية وذلك بناء على مقياس ليكرت الخماسي ، أي أن تصبح الفقرات السالبة تقيس في الاتجاه الإيجابي، وتم عكس هذه الدرجات في الفقرة الموجبة، وبذلك أصبحت استبانة مصادر الضغط النفسي تقيس هذه المصادر بالاتجاه الموجب، بحيث أصبحت كلما ارتفعت الدرجة ارتفعت شدة الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.

وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج التكرارات (الأعداد) والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (t-test) واختبار تحليل التباين الأحادي One Way (Analysis of Variance) ومعامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وغيرها من المعادلات الإحصائية اللازمة للدراسة الحالية، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية في الحاسوب ( SPSS – PC )

### 10.3 مفاتيح التصحيح:

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة	من 1-2.49
متوسطة	من 2.50 - 3.49
مرتفعة	من 3.50 فأعلى

## الفصل الرابع

### 1:4 نتائج الدراسة

4:2 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

4:3 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

4:4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

4:5 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

4:6 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

4:7 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

4:8 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

4:9 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة

4:10 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة

4:11 نتائج المتعلقة بالفرضية السابعة

4:12 النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة

4:13 النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

#### 1:4 نتائج الدراسة

سيتناول هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومدى ارتباطها بأسئلة الدراسة المطروحة في الفصل الأول، والفرضيات التي انبثقت عنها حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، وذلك من خلال الرجوع إلى تلك الشريحة الاجتماعية.

وبهذا فهذا الفصل يتضمن عرض البيانات الإحصائية لنتائج الدراسة والتحليل الإحصائي لهذه البيانات، وقد تم عرض النتائج حسب أسئلة الدراسة على النحو الآتي:

#### 2.4 أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟

للإجابة على هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل بند من بنود الاستبانة حسب أهميتها على أبعاد الدراسة فيما يتعلق باستبانة الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم(2) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب درجة الأهمية للاحتراق الوظيفي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نص الفقرة	البند
مرتفعة	2.87	4.31	أعتقد ان فقدان الموظف روح الانسجام مع الزملاء في مواقع العمل يزيد من احتراقه الوظيفي.	21
مرتفعة	11.0	4.15	راتبي الشهري الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الأساسية .	09
مرتفعة	2.77	4.01	اشعر أن الاحتراق الوظيفي يزداد عندما يغلب على طبيعة عملي الروتين الممل .	01
مرتفعة	81.1	3.78	فرص النمو والتطور المهني في العمل بطيئة.	15
مرتفعة	1.23	3.54	تسبب لي المكاتب المكتظة إرهاقاً مضاعفاً وتزيد توترتي.	05
متوسطة	101.	3.49	تقرض المديرية القرارات على موظفيها وعليهم التقيد بها .	07
متوسطة	.912	3.43	يقدر رؤسائي أدائي المميز في العمل دون شك في قدراتي .	03
متوسطة	.973	3.32	توفر لي وظيفتي امتيازات لتأمين مستقبلي مثل (التأمين،التقاعد ، صندوق التكافل ) .	12
متوسطة	.993	3.32	تعزز إدارة العمل مناخ الانسجام بين الزملاء لتحقيق أهداف المؤسسة	19
متوسطة	31.2	3.27	تقييم الموظفين يتم وفق العلاقات الشخصية والولاءات والانتماءات	14
متوسطة	51.2	3.24	بضايقتني ضعف العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والرؤساء.	16
متوسطة	1.12	3.22	يزعجني ضيق الوقت وعدم تمكني من أداء الواجبات المطلوبة مني.	02
متوسطة	201.	3.16	عدم توفر الأمن الوظيفي للمهنة يشعرنني بالقلق والضغط باستمرار .	13
متوسطة	61.0	3.09	الفرص المتاحة للعاملين لإكمال دراستهم الأكاديمية موضوعية .	10
متوسطة	31.1	3.08	أحصل على التقدير والدعم الذي استحقته نتيجة قيامي بعملية .	08
متوسطة	61.1	3.07	أشعر بأن مؤهلاتي أكبر مما يتطلبه عملي .	11

متوسطة	1.17	3.04	ظروف عملي الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، التدفئة) غير مناسبة .	04
متوسطة	91.1	3.00	يساهم في رفع درجة الاحتراق الوظيفي لدي كثرة التعليمات الإدارية	30
متوسطة	71.0	2.95	يزعجني عدم تلقي الدعم الكافي من زملائي عندما أواجه الضغط الوظيفي .	20
متوسطة	1.04	2.89	أشعر بعدم الاستقرار النفسي في وظيفتي الحالية	24
متوسطة	11.3	2.84	يزداد الاحتراق الوظيفي لدي من طريقة رئيسي في علاج خلافات العمل .	29
متوسطة	.921	2.80	يضايقتني كثرة الأعمال الإدارية المسندة إلي إضافة إلى مهماتي الأصلية .	18
متوسطة	1.18	2.76	أشعر بالضيق في أوقات الفراغ والعطل .	28
متوسطة	71.0	2.64	أشعر بالإرهاك في الصباح عند تذكرتي مهام العمل .	23
متوسطة	1.06	2.63	أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة إلي.	22
متوسطة	91.0	2.62	الجو النفسي العام الذي أعمل فيه غير مريح .	25
منخفضة	.94	2.42	يسبب لي ضغط عملي الإداري الكثير من المشاكل الأسرية المختلفة	17
منخفضة	1.08	2.27	أجد صعوبة في التأقلم مع إجراءات حوسبة العمل وهذا يزيد من إحباطي.	06
منخفضة	71.1	2.21	ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي للطاقة الكافية للقيام بواجباتي .	27
منخفضة	1.10	2.00	أفكر في الاستقالة نتيجة الضغوط التي أتعرض لها .	26

يتضح من جدول (2) ترتيب المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية وذلك تبعاً لقوة درجة الاحتراق الوظيفي عند الإداريين، حيث تبين أن أعلى درجات الاحتراق الوظيفي قد ارتبطت بالبنود:

(21) أعتقد أن فقدان الموظف روح الانسجام مع الزملاء في مواقع العمل يزيد من احتراقه الوظيفي وبمتوسط حسابي (4.31).

- (09) راتبي الشهري الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الأساسية بمتوسط حسابي (4.15).
- (01) أشعر أن الاحتراق الوظيفي يزداد عندما يغلب على طبيعة عملي الروتين الممل بمتوسط (4.01).
- (15) فرص النمو والتطور المهني في العمل بطيئة وبمتوسط حسابي (3.78).
- (05) تسبب لي المكاتب المكتظة إرهاقاً مضاعفاً وتزيد توترني وبمتوسط حسابي (3.54).
- وهذه هي جميع بنود درجة الاحتراق المرتفع حسب مفاتيح الدراسة الحالية.
- وأظهرت نتائج الجدول أيضاً أن أقل درجات الاحتراق الوظيفي عند الإداريين هي البنود:
- (06) أجد صعوبة في التأقلم مع إجراءات حوسبة العمل وهذا يزيد من إحباطي وبمتوسط حسابي (2.27).
- (27) ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي للطاقة الكافية للقيام بواجباتي وبمتوسط حسابي (2.21).
- (26) أفكر في الاستقالة نتيجة الضغوط التي أتعرض لها .وبمتوسط حسابي (2.00).
- وكانت درجة الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في منطقة الخليل على الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي من الدرجة المتوسطة (3.09) مع انحراف معياري (472). ويظهر ذلك أيضاً من خلال الرجوع لجدول رقم (2) الذي تتركز متوسطاته الحسابية ضمن الدرجة المتوسطة للاحتراق الوظيفي حسب مفاتيح الدراسة.
- جدول رقم (3) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي على أبعاد الاحتراق الوظيفي**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
3.54	13.4	مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة
5.50	3.26	مجال طبيعة العمل
.672	3.17	مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل
.741	2.62	مصادر الضغط الحياتية والشخصية
.471	3.08	البعد الكلي

يتضح من جدول رقم (3) أن أقوى بعد مسبب للاحتراق الوظيفي قد ارتبط بمجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة بمتوسط حسابي (3.41) وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى عدم انتظام الراتب في الفترة الحالية ، إضافة للأوضاع السياسية العربية والإقليمية والتي تنعكس على الشعب الفلسطيني من حيث قلة المساعدات العربية وما نتج عن ذلك من ركود اقتصادي في المجتمع الفلسطيني ثم مجال طبيعة العمل بمتوسط حسابي (3.26) ثم مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل بمتوسط حسابي (3,17) وأخيراً بعد مصادر الضغط الحياتية والشخصية بمتوسط (2.62) أما على البعد الكلي لاستبانته الاحتراق الوظيفي فيبلغ متوسطه الحسابي (3.08) وتشير هذه النتائج إلى كون درجة الاحتراق الوظيفي من الدرجة المتوسطة وعلى كافة أبعاد استبانته الاحتراق الوظيفي.

#### 3.4 ثانياً: ما درجة المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟

للإجابة على هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على كل بند من بنود الاستبانة حسب أهميتها على أبعاد الدراسة فيما يتعلق باستبانة المساندة الاجتماعية.

#### جدول رقم (4) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية للمساندة الاجتماعية

البند	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
04	أعتمد على زملائي القريبين مني لمساعدتي عند تعرضي لمشكلة .	4.16	355.
24	لدي القدرة على مواصلة عملي لفترة طويلة ان توفرت المساندة من الزملاء والمسؤولين.	3.90	.958
23	علاقتي الجيدة مع مسؤولي تجعلني أتحدث معه بحرية في كل ما يزعجني.	3.78	1.11
07	أعتقد أن المساندة من الزملاء هامة بالنسبة لي .	3.74	1.00
12	المساندة المعنوية من الزملاء هامة لي.	3.72	.995
13	توفر لي أسرتي المساندة اجتماعية اللازمة عند الضرورة .	3.65	1.01
01	يقدم لي أصدقاء العمل المساندة اللازمة عند الضرورة	3.59	.954



17	أفكر في جدوى ما أعمله ومدى فائدته للمجتمع قبل القيام بتنفيذه.	3.52	1.18
26	يستمتع ألي مسؤولي المباشر بانتباه .	3.48	71.2
02	يشعرنى زملائي في العمل بأهميتي حتى عندما أخطئ أحيانا	3.45	.967
09	أثق في قدراتي في التعامل مع المواقف دون الحاجة لمساندة الآخرين لي .	3.43	1.16
03	أشعر بالراحة عندما اطلب المساندة من زملائي في العمل	3.38	1.00
22	أحاول انجاز أعمالتي في أوقاتها المحددة تجنباً لانتقاد الآخرين لي	3.36	1.12
10	يوجد لي أصدقاء ألجأ إليهم عندما أواجه مشاكل .	3.31	1.04
25	أنا غير منتم إلى أي جماعات اجتماعية (أنشطة اجتماعية) .	3.15	31.3
06	طوال حياتي أجد من يساندني عندما احتاج للمساعدة .	3.11	1.08
18	يصدر زملائي أحكاماً على الآخرين دون معرفة كافية بهم وهذا يزيد من ضغط العمل .	3.08	81.1
27	أتردد في طرح مشكلاتي على زملائي .	2.97	11.2
29	يتردد زملائي كثيراً في إبداء النصح والمشورة لي .	2.77	21.1
28	أفكر طويلاً في حل مشكلات العمل منفرداً حتى لا يعلم بها زملائي .	2.77	1.17
19	أشعر بصعوبة إبداء الرأي بين زملائي حتى لو كنت اعرف بالموضوع الذي يتحدثون به .	2.70	41.2
20	أشعر بالتعب والإجهاد رغم عدم وجود سبب عضوي (جسمي) واضح لذلك .	2.60	1.19
11	أشعر بعدم وجود مساندة حقيقية من زملائي .	2.59	1.22
21	أتصرف برودة فعل حادة مع أسرتي نتيجة عدم توفر المساندة من زملاء العمل .	2.54	1.19
30	أعاني من ضغط عمل غير عادي بسبب عدم تقني بمن يعملون معي.	2.53	1.15

1.23	2.27	أعتقد أن الناس لا يحتاجون إلى بعضهم البعض ويمكنهم الاعتماد على أنفسهم .	08
1.05	2.26	أشعر بالوحدة كما لو كان ليس لي أحد أعرفه .	05
1.13	2.20	أعاني من الأرق نتيجة عدم توفر مساندة اجتماعية من زملائي في العمل	15
1.18	2.12	أتجنب الدخول في مواجهات مباشرة مع الزملاء لعدم قدرتي على مواجهتها .	16
1.09	1.91	فقدت الكثير من زملائي نتيجة خلافات العمل معهم.	13

يتضح من جدول (4) ترتيب المتوسطات الحسابية وانحرافاتها المعيارية وذلك تبعاً لقوة درجة المساندة الاجتماعية عند الإداريين حيث تبين أن أعلى درجات المساندة الاجتماعية قد ارتبطت بالبنود:

(04) أعتمد على زملائي القريبين مني لمساعدتي عند تعرضي لمشكلة، وبمتوسط حسابي (4.16).  
(24) لدي القدرة على مواصلة عملي لفترة طويلة أن توفرت المساندة من الزملاء والمسؤولين بمتوسط حسابي (3.90).

(23)علاقتي الجيدة مع مسؤولي تجعلني أتحدث معه بحرية في كل ما يزعجني بمتوسط حسابي(3.78).

وأظهرت نتائج الجدول أيضاً أن أقل درجات المساندة الاجتماعية عند الإداريين هي البنود:

(15) أعاني من الأرق نتيجة عدم توفر مساندة اجتماعية من زملائي في العمل وبمتوسط حسابي (2.20).

(16) أتجنب الدخول في مواجهات مباشرة مع الزملاء لعدم قدرتي على مواجهتها بمتوسط (2.12).

(13) فقدت الكثير من زملائي نتيجة خلافات العمل معهم وبمتوسط حسابي (1.91).

وكانت درجة المساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في منطقة الخليل على الدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية من الدرجة المتوسطة حيث بلغت (3.06) مع

انحراف معياري (427). ويظهر ذلك أيضاً من خلال الرجوع لجدول رقم (4) الذي تتركز متوسطاته الحسابية ضمن الدرجة المتوسطة للاحتراق الوظيفي حسب مفاتيح الدراسة.

#### 5.4 فرضيات الدراسة ونتائجها:-

6.4 الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ت) t-test للفروق في درجة متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس وذلك كما يوضح جدول رقم (5)

جدول رقم (5) : نتائج اختبارات على ابعاد الاحتراق الوظيفي حسب متغير الجنس

البعد	الجنس	الأعداد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
مجال طبيعة العمل	إناث	28	3.37	.407	99	3.09	0.82
	ذكور	72	3.21	.534			
مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة	إناث	28	3.58	.490	99	005	.944
	ذكور	72	3.33	.550			
مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل	إناث	28	3.19	.534	99	2.51	.116
	ذكور	72	3.17	.721			
مصادر الضغط الحياتية والشخصية	إناث	28	2.75	.682	99	1.72	.193
	ذكور	72	2.57	.874			

.602	.274	99	.498	3.20	28	إناث	البعد الكلي
			.457	3.04	72	ذكور	

يتبين من الجدول رقم (5) أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس، وكذلك أظهرت النتائج أن درجة الاحتراق الوظيفي كانت من الدرجة المتوسطة حسب مفاتيح الدراسة الحالية باستثناء بعد مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة (لدى الإناث) والذي كان من ضمن الدرجة المرتفعة، وتتفق النتائج الحالية من نتائج جدول (3) التي أظهرت أن بعد مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة جاء الأكثر أهمية عن باقي الأبعاد.

4.7 الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova للفروق في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر وذلك كما يظهر جدول (6)

جدول رقم (6) : تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات الاحتراق الوظيفي حسب متغير العمر

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
.000	9.836	1.728	5.183	3	بين المجموعات
		.176	16.864	96	داخل المجموعات
			22.048	99	المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم (6) أنه توجد فرق ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $\alpha \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت وتم قبول الفرضية البديلة

ولمعرفة مصدر هذه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه Scheffe كما في الجدول الآتي:

جدول (7) : نتائج اختبار شيفيه لمقارنة الفروق في متوسطات درجة الاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير العمر.

الفرق بين المتوسطات	الفئة العمرية	متغير العمر
0.02217	39-29	20-29 سنة
0.56722*	49-40	
0.39467*	أكثر من 49	
-0.02217	29-20	29-39 سنة
0.54505*	49-40	
0.37250*	أكثر من 49	
-0.56722*	20-29	40-49 سنة
-0.54505*	39 - 29	
-0.17255	أكثر من 49	
-0.39467*	29-20	أكثر من 49 سنة
-0.37250*	39 - 29	
0.17255	49 - 40	

أي أن الفروق لصالح الفئة العمرية من (20-29) سنة، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت وتم قبول الفرضية البديلة

**4.8 الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل التباين One way Anova للفروق في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة وذلك كما يظهر جدول (8)

جدول رقم (8) : تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات الاحتراق الوظيفي حسب متغير سنوات الخبرة

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
.002	5.470	1.073	3.219	3	بين المجموعات
		.196	18.829	96	داخل المجموعات
			22.048	99	المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم (8) أنه توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة ، ولبيان اتجاه هذه الفروق تم استخدام اختبار شيفه لمقارنة الفروق في متوسطات درجة الاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة، كما هو في الجدول الآتي:

جدول (9): نتائج اختبار شيفيه لمقارنة الفروق في متوسطات درجة الاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة .

الفرق بين المتوسطات	سنوات الخبرة	متغير الخبرة
<b>-0.05556</b>	5 - 10 سنوات	دون 5 سنوات
<b>.32690</b>	أكثر من 10 - 15 سنوات	
<b>.34444*</b>	أكثر من 15 سنة	
<b>.05556</b>	دون 5 سنوات	من 5 - 10 سنوات
<b>.38246</b>	أكثر من 10 - 15 سنوات	
<b>.40000*</b>	أكثر من 15 سنة	
<b>-0.32690</b>	دون 5 سنوات	أكثر من 10 - 15 سنوات
<b>-0.38246</b>	5 - 10 سنوات	
<b>.01754</b>	أكثر من 15 سنة	
<b>-0.34444*</b>	دون 5 سنوات	أكثر من 15 سنة
<b>-0.40000*</b>	5 - 10 سنوات	
<b>-0.01754</b>	أكثر من 10 - 15 سنوات	

أي أن الفروق لصالح سنوات الخبرة من 5 - 10 سنوات، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت وتم قبول الفرضية البديلة.

4.9 الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي one way Anova للفروق في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (10): تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات الاحتراق الوظيفي حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	2	.635	.318	1.439	.242
داخل المجموعات	97	21.412	.221		
المجموع	99	22.048			

يتضح من الجدول رقم (10) أنه لا توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل ، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

4.10 الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم نتائج اختبار (ت) t-test للفروق في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس وذلك كما يوضح جدول رقم (11)

نتائج اختبار ت t-test للفروق في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.



جدول رقم (11) : نتائج اختبار ت للمساندة الاجتماعية حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
ذكر	72	3.09	.416	99	.711	.401
أنثى	28	3.00	.455			

يتضح من جدول رقم (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس، مع وجود بعض التفاوت لصالح الذكور، وهذا يعني أن الذكور حصلوا على المساندة الاجتماعية أكثر من الإناث، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

**4.11 الفرضية السادسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.**

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova للفروق في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر وذلك كما يظهر جدول (12)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova للفروق في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.

جدول رقم (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير العمر

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	3	1.018	.339	1.907	.134
داخل المجموعات	96	17.082	.178		
المجموع	99	18.100			

يتضح لنا من الجدول رقم (12) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

**4.12 الفرضية السابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova للفروق في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة وذلك كما يظهر جدول (13).

**جدول رقم (13) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير سنوات الخبرة**

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
.067	2.467	.432	1.295	3	بين المجموعات
		.175	16.805	96	داخل المجموعات
			18.100	99	المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم (13) أنه لا توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

4.13 الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova للفروق في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (14) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	.306	2	.153	.833	.438
داخل المجموعات	17.794	97	.183		
المجموع	18.100	99			

يتضح لنا من الجدول رقم (14) أنه لا توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند المستوى a)  $(0.05 \geq)$  في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

4.14 الفرضية التاسعة: لا توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي و المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

ولتبيان وجود علاقة تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لفحص اتجاه هذه الفروق وذلك كما يظهر من نتائج جدول رقم (15)

جدول رقم(15) : معامل ارتباط بيرسون لفحص علاقة الاحتراق الوظيفي بالمساندة الاجتماعية حسب متغيرات الدراسة

		الاحتراق الوظيفي	المساندة الاجتماعية
استبانة الاحتراق الوظيفي	معامل الارتباط	1	-.414**
	الأعداد	100	100
استبانة المساندة الاجتماعية		-.414**	1
	الأعداد	100	100

يتضح من جدول رقم (15) وجود علاقة ارتباطيه عكسية سالبة ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية، حيث انه كلما قلت المساندة الاجتماعية ارتفع الاحتراق الوظيفي، وكلما ارتفعت المساندة الاجتماعية انخفض الاحتراق الوظيفي وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

## الفصل الخامس

مناقشة وتفسير نتائج الدراسة وتوصياتها

مناقشة النتائج وتفسيرها

التوصيات

### مناقشة النتائج والتوصيات

#### 5.1 مناقشة النتائج والتوصيات:-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل في ضوء متغيرات:-  
الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة أعدت أداة لقياس الاحتراق الوظيفي وكذلك المساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها طبقت وحللت البيانات إحصائياً بعد إدخالها جهاز الحاسوب، وتم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة كما عرضت في سياق الفصل الرابع .

ولإيجاد أوجه الاختلاف والعلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل ومتغيرات الدراسة ، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، والنتائج التي ترتبت عليها ، لذلك ارتأت الباحثة أتباع أسلوب الربط بين مكونات البحث في مناقشة النتائج تمهيداً في وصولها للتوصيات، وفيما يلي نتائج أسئلة وفرضيات الدراسة ومحاولة تفسيرها:

## 5.2 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟

أظهرت النتائج أن درجة الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في منطقة الخليل على الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي من الدرجة المتوسطة، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة أن أعلى درجات الاحتراق الوظيفي قد ارتبطت بالبنود (21،19،15،5) وهي البنود الوحيدة من درجة الاحتراق الوظيفي المرتفع ، أما أقل درجات الاحتراق الوظيفي فقد ارتبطت بالبنود (6،27،26) وهذه البنود تمثل درجة منخفضة من الاحتراق الوظيفي، وما تبقى من بنود وعددها (23) بنداً فكانت درجة الاحتراق الوظيفي بها من الدرجة المتوسطة.

وقد اتفقت هذه النتيجة من نتيجة دراسة أبو مسعود (2010) التي أظهرت أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، وكذلك مع نتائج دراسة البلوي (2009) وكذلك اتفقت النتيجة مع دراسة البكري (2008) وكذلك مع دراسة العودي (2008) وكذلك مع دراسة بسيسو (2007) وكذلك مع نتائج دراسة المصري (2007) وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة عرابي وآخرون (2007) وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة النجار (2006) وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة الرفوع (2005) وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة حامد (2005) وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة الشلالة (2005) وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة (Murat Sunbul،2003).

وتعزو الباحثة أسباب اتفاق النتائج مع الدراسات الى كون الموظف يعاني من نفس ظروف العمل في غالبية المواقع، أضف لذلك أن الموظف الإداري يقدم العديد من المهام والواجبات الخدمانية لكل المراجعين وهذا يجعله يشعر بالرضا الوظيفي بدرجة متوسطة وذلك لوجود منغصات خاصة بالمجتمع الفلسطيني والتي ترتبط بعدم انتظام الرواتب وما يرافق ذلك من حالة توتر ناتجة عن عدم قدرة هذا الموظف من تسديد التزاماته المادية الحياتية.

واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة العامري (2002) التي أظهرت وجود رضا وظيفي من الدرجة المرتفعة لدى العاملين بالقطاع الخاص وكذلك اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة اللوزي (2002) التي أظهرت أن مستوى التطوير الإداري مرتفعاً.

وتعتقد الباحثة ان سبب اختلاف النتائج (ارتفاعاً) يعود إلى مجتمع الدراسة والذي بحث في دراسة العامري (2002) عن رضا وظيفي للعاملين بالقطاع الخاص، والذين أصلاً تتوفر لهم مزايا

وميزات كثيرة أفضل من القطاع العام ، سواءً من حيث الراتب والعائد المادي ، أو فيما يتعلق بالظرف الفيزيائية المحيطة ببيئة العمل.

**واختلفت** مع نتائج دراسة (مارتينسين وزملائه) (Martinussn et al,2007) التي أظهرت أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان من الدرجة المنخفضة وكذلك مع دراسة (Bartley,2006) التي أظهرت مستوى منخفضاً من الاحتراق النفسي وكذلك اختلفت النتائج مع نتائج دراسة (Senter,2006) التي أظهرت مستوى منخفضاً من الاحتراق الوظيفي واختلفت النتائج مع دراسة (McCracken,2002) التي أظهرت أن مستوى التوتر لدى أعضاء هيئة التدريس كان متدياً في مجال الحوافز والتكريم، واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الطحاينة (2006) التي أظهرت نتائجها درجة منخفضة من الاحتراق النفسي لدى المدربين واللاعبين.

**وتعزو** الباحثة أسباب اختلاف نتائج الدراسة الحالية (انخفاضاً) مع الدراسات السابقة وذلك لأن هذه الدراسات تم إجراؤها على عينات مختلفة ، فمثلاً دراسة الطحاينة (2006) أجريت على المدربين واللاعبين والذين هم أصلاً يقومون بنشاط رياضي ، والذي يعتبر أحد ميكانيزمات التفريغ الانفعالي وبالتالي انخفضت لديهم درجة الضغوط، وكذلك يرجع الاختلاف انخفاضاً مع الدراسات السابقة إلى كون هذه الدراسات أجنبية ، وتعزو الباحثة ذلك إلى جودة الظروف المتوفرة لدى الموظف الأجنبي إذا ما قورنت بأحوال الموظف الفلسطيني.

وترى الباحثة بأن **السبب العام** يعود إلى أن دخل الموظف الفلسطيني في غالب الأحيان لا يغطي جميع حاجاته النفسية والاجتماعية والاقتصادية بشكل يتناسب مع مستلزمات العصر، مما قد يؤدي إلى درجة من الاحتراق الوظيفي للموظف في العمل وتدني في نتاجه، خصوصاً في هذه الأيام حيث انتشرت ظاهرة عدم انتظام الرواتب أو حتى انقطاعها وهذا ينعكس سلباً على الموظف وعلى أسرته.

وبما أن **نتائج الدراسة الحالية** أشارت إلى وجود درجة احتراق وظيفي متوسطة عند الإداريين والإداريات، وقد تمثلت حسب أبعاد الدراسة الحالية في بعد العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة، وقد اتفقت النتائج مع العديد من الدراسات فإن هذا يستدعي إعادة تقييم وتقويم النظم الإدارية والتربوية المعمول بها والعمل على تطويرها لتنسجم مع روح العصر ولتلبى احتياجات العاملين ولتنتمي لديهم اتجاهات إيجابية نحو العمل من خلال تحسين ظروفه والظروف المحيطة به.



### 5.3 نتائج السؤال الثاني: ما درجة المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟

أظهرت النتائج أن درجة المساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في منطقة الخليل من الدرجة المتوسطة، مع وجود بعض البنود التي ارتبطت بدرجة مرتفعة من المساندة الاجتماعية ، وتمثلت في البنود (4،24،23) وكذلك أظهرت النتائج وجود درجة منخفضة من المساندة الاجتماعية تمثلت في البنود (15،16،13) في حين أظهرت النتائج وجود (24) من درجة المساندة الاجتماعية المتوسطة.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة سيد (2012) التي أظهرت نتائجها أن مستوى المساندة الاجتماعية للمتضررين وغير المتضررين كان متوسطاً ، وكان أكثر أبعاد المساندة تأثيراً للمتضررين المساندة من قبل الأسرة ، وكذلك اتفقت النتائج مع نتائج دراسة الجمالي وآخرون (2005).

وتعزو الباحثة هذا الاتفاق إلى حداثة الدراسات وارتباطها بمتغيرات تابعة أخرى، وكذلك تعتقد الباحثة أن أسباب اتفاق النتائج قد يعود إلى لجوء الفرد إلى البحث عن مصادر عدة لتعويض المساندة الاجتماعية عند الحاجة إليها من كافة الأطراف، واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع كافة الدراسات التي بحثت هذا المتغير، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن معظم الأفراد تتلقى دعماً ومساندة من قبل الأسرة والأصدقاء من حيث المساندة التعبيرية ، سواء من حيث حديثهم مع بعضهم البعض، أو من حيث إفضائه إلى الأصدقاء والأقارب عما يدور بداخله ، كما أن الأسرة الفلسطينية باعتبارها أسرة من أصول مسلمة فهي تلتزم بما دعا إليه الإسلام إلى ضرورة مساندة الوالدين والأقارب والأصدقاء لأبنائها فقد قال تعالى "واعبدوا الله ولا تشركوا به شيئاً وبالوالدين إحساناً وبذي القربى واليتامى والمساكين والجار ذي القربى والجار الجنب وابن السبيل وما ملكت إيمانكم" (النساء:36).

واختلفت مع نتائج دراسة السميري (2010) فقط في الارتفاع التي أظهرت نتائجها درجة أن حجم المساندة الاجتماعية للأسر المدمرة بيوتهم كانت كبيرة وكذلك اختلفت مع نتائج دراسة موسى (2009) Mousa AL- وجود مستوى مرتفع من المساندة الاجتماعية على الجانب الوجداني.

وتعزو الباحثة سبب اختلاف النتائج الحالية مع الدراسات المذكورة أعلاه (السميري فقط) التي أظهرت نتائجها مستوى مرتفعاً من المساندة الاجتماعية إلى اختلاف مجتمعات الدراسة من ناحية وزمن إجراء الدراسة، ومن ناحية أخرى اختلفت الدراسة الحالية ودراسة السميري (2010) التي بحثت عن دعم نفسي ومساندة اجتماعية للأسر المدمرة بيوتهم نتيجة تعرض قطاع غزة لحرب

2008-2009، وذلك في الوقت الذي تهب فيه ميكانزمات الدفاع النفسي للعمل بأقصى درجاتها وذلك ما انعكس في دراسة السميري.

وبما أن نتائج الدراسة الحالية أظهرت وجود درجة مساندة متوسطة عند الموظفين الإداريين والإداريات، وقد اتفقت النتائج مع العديد من الدراسات فان الباحثة تشيد بأهمية توفير المساندة الاجتماعية لكافة العاملين ، وللمرأة عموماً والعاملة خصوصاً ، لذلك ترى الباحثة بضرورة توفير احتياجات المساندة للمرأة العاملة من خلال توفير حضانة ملحقة ببيئة العمل لمن لديها أطفال، لما لذلك من انعكاس ايجابي داعم لها وكذلك لما يساهم ذلك في التخفيف من ضغوط العمل لدى المرأة العاملة.

#### 5.4 السؤال الثالث: هل توجد علاقة بين درجات الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل حسب متغيرات الدراسة؟

يتضح من نتائج الدراسة الحالية وجود علاقة ارتباطية عكسية سلبية ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية، حيث، أنه كلما قلت المساندة الاجتماعية ارتفع الاحتراق الوظيفي، وكلما ارتفعت المساندة الاجتماعية انخفض الاحتراق الوظيفي.

وانفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة القاسم (2008) والتي تبين من نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين درجة اللامركزية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، كما ظهر وجود علاقة عكسية بين مدى وجود العلاقات الاجتماعية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، ووجود علاقة إيجابية طردية بين الرسمية وبين الاحتراق الوظيفي وانفقت مع نتائج دراسة الحاج (2002) التي أظهرت ووجود علاقة عكسية بين الخبرة والاحتراق المهني حيث كلما زادت الخبرة قل الاحتراق المهني وانفقت مع نتائج دراسة (Butler,K,Constantine,M (2005) التي اشارت الى وجود علاقات مختلفة بين أبعاد مقياس تقدير الذات وبين أبعاد الاحتراق النفسي، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبياً بالإرهاك، وإيجابياً بالإنجاز الشخصي وانفقت مع نتائج دراسة (Murat Sunbul، 2003) التي أظهرت النتائج بأن كل أبعاد الاحتراق النفسي ارتبطت إيجابياً، أو تعلقت بالمتغير المستقل سلباً.

**وتعتقد الباحثة أن سبب الاتفاق مع الدراسات يعود إلى كون هذه الدراسات قد اهتمت بدراسة متغيرين تابعين احدهما يرتبط بالآخر عكسياً مثل تقدير الذات والاحتراق النفسي أو اللامركزية والرضا الوظيفي.**

وكذلك يرجع الاختلاف حسب اعتقاد الباحثة إلى اختلاف الشرائح المفحوصة من حيث درجة الاهتمام بالإجابة العلمية على أدوات الدراسة، وقد يعود ذلك إلى زمن إجراء الدراسة الحالية والتي تتزامن مع عدم حصول الموظف على راتبه بشكل منتظم وما يرافق ذلك من حالة توتر وفقدان للأمن الوظيفي والذي انعكس على حياة كل موظف، والذي هو بحاجة إلى كافة أنواع المساندة الاجتماعية والاقتصادية للتخفيف من درجة احتراقه الوظيفي، وتخوفه من مستقبله وظيفته وحياته.

**واختلفت** مع نتائج دراسة فريجات (2009) التي أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية بين مصادر الدعم الاجتماعي والصحة النفسية لدى السجينات في الأردن ، وكذلك مع نتائج دراسة عبد الكريم (2008) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرضا الوظيفي والأمن النفسي وكذلك مع دراسة أبو حماد (2008) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي.

أما أسباب **الاختلاف** ، **فتعتقد** الباحثة أن ذلك يعود إلى الشريحة التي أجريت الدراسة عليها ، حيث اختلفت النتائج الحالية مع نتائج فريجات (2009) والتي أجريت على السجينات اللواتي هن بحاجة إلى درجات مرتفعة من المساندة الاجتماعية ولا يجدنها نظراً لنظرة المجتمع إلى المرأة السجينة والتي يحاول اقرب الناس لها الابتعاد عنها ، وأحياناً التخلي عنها نتيجة تواجدها بالسجن.

## 5.5 مناقشة فرضيات الدراسة:-

**5.6 الفرضية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

**واتفقت** نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة فاتح (2008) وكذلك مع نتائج دراسة البكري (2008) ومع دراسة خليل (2003) وعثمان (2002) ومع دراسة (Murat Sunbul، 2003) وكذلك اتفقت مع (McCracken، 2002) وكذلك مع نتائج دراسة النجار (2006).

**وتعتقد** الباحثة أن ذلك يعود لكثرة الواجبات الملقاة على الرجل والمرأة سواء في بيئة العمل أو الواجبات الإضافية داخل المنزل، إضافة إلى ضعف المساندة الاجتماعية من الزوج أو الأسرة أو

زملاء العمل، وكذلك تعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى حصول المرأة على نفس حقوق وواجبات العمل وبالتالي لا فرق في الاحتراق الوظيفي داخل مؤسسة العمل على الأقل.

و**اختلفت** نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أبو سعدة (2008) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً حسب متغير الجنس، وكذلك اختلفت مع نتائج دراسة المصري (2007) التي أظهرت وجود فروق بالضغط لصالح الإناث، والخطيب (2007) وكذلك مع حامد (2005) وكذلك مع (Stewart, 2002) وكذلك مع دراسة أبو طويلة (2007) وكانت الفروق بكل نتائج الدراسات لصالح الإناث، وهذا يعني أن الإناث تعاني من الاحتراق الوظيفي والضغط أكثر من الذكور.

وتفسر الباحثة السبب في ذلك كون هذه النتيجة منطقية بسبب أساليب التربية والتنشئة الأسرية والاجتماعية للإناث في المجتمعات العربية بشكل عام والفلسطينية بشكل خاص. حيث تربت الأنثى على رسالة مفادها أنها خلقت لترعى وتعطي ، وأن علاقتها مع الآخرين ومساعدتهم هي مركز اهتمامها من أجل الحصول على تشجيع وتأييد الآخرين. مما يترتب على ذلك تأهيلها لكي تكون أكثر طلباً للحماية والسند والمؤازرة والمساعدة في وقت الضيق ، إذا ما قورنت بالذكور وعندما لا تجد الدعم والمساندة اللازمة بالبيت أو العمل نتيجة كثرة الأعباء والواجبات فذلك ينعكس على أدائها العملي وعندها ترتفع درجات الاحتراق الوظيفي لديها مقارنة بزميلها من الرجال.

وربما تعود الفروق بين الجنسين إلى أن النساء يملن إلى تسجيل أعراض أكثر من الرجال في نطاق الاضطرابات المرتبطة بالوجدان.

كما أن المرأة الفلسطينية في الكثير من الأسر الفلسطينية تعتبر مصدر الرزق الوحيد نظراً لكون الزوج قد استشهد أو في السجون الإسرائيلية، أو يعاني من إصابة جسمية، أو لعدم وجود مكان عمل له، وهذا ينعكس على المرأة العاملة ويزيد من ضغوطها الحياتية والوظيفية.

أما نتائج الدراسة الحالية فلم تظهر نتائجها وجود فروق تعزى للجنس ، فتعتقد الباحثة إلى أن الأنثى والذكر لديهم إحساس متساو بالمسؤولية.

**5.7 الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.**

أظهرت النتائج أنه توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $a \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر، وذلك لصالح فئة عمر (20-29) ، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أبو مسعود(2010) التي أظهرت نتائجها وجود فروق تعزى لمتغير العمر وكذلك مع دراسة فاتح (2008) ومع حامد (2005) ومع دراسة (Bartley,2006) Gurbuz&Others,(2007) ومع دراسة (McCracken ،2002 Ghassemi,&Yousefy,(2006).

وتعتقد الباحثة أن هذه نتيجة منطقية، وذلك أن هذه الفئة والتي تعتبر الأصغر سناً ، كانت تتوقع الحصول على فرص وظيفية أفضل مما هي عليه، ولم تصل بعد لدرجة من التكيف مع الموجود، لذلك ارتفعت لديها درجات الاحتراق الوظيفي، ومما زاد من درجات الاحتراق الوظيفي لديهم أنهم في بداية حياتهم وبحاجة إلى تكوين أنفسهم وتزامن ذلك مع عدم انتظام الرواتب أو حتى توقفها، وما نتج عن ذلك من توقف التخطيط السليم للمستقبل.

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة فريحات (2009) ودراسة البكري (2008) العودي (2008) ،وكذلك مع نتائج دراسة النجار(2006) ودراسة(Doganer&Alparslan(2009) ومع نتائج دراسة( Geiger،2002) .

وتعتقد الباحثة أن ذلك أن اختلاف النتيجة يعود إلى كون الموظف في الغالب لا يعتمد على الوظيفة كمصدر اقتصادي وحيد لتغطية احتياجات الحياة، بل أصبح غالبية الموظفين لديهم أعمال إضافية أخرى بعد الدوام، وهذا اظهر عدم وجود فروق مع نتائج هذه الدراسات.

**5.8 الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة.**

أظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند المستوى ( $0.05 \geq a$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة وذلك لصالح فئة من (5-10) سنوات خبرة، وبذلك تكون قد رفضت.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أبو مسعود(2010)، ومع دراسة فاتح (2008)، ومع نتائج دراسة أبو سعدة (2008) ، ومع دراسة القاسم (2008) ،ومع دراسة حامد (2005) ، وعورتاني(2003) ، وشاحي (2002) ، ومع دراسة(Gurbuz&Others,2007) ، ودراسة (Ghassemi,&Yousefy, 2006)، ودراسة (McCracken ،2002).

وتعزو الباحثة ذلك إلى كون هذه الفئة لم تصل إلى درجة كبيرة من الخبرة لتستطيع التواصل مع الآخرين بأعصاب هادئة ودرجة أقل من التوتر والتي ينتج عنها ضغوط العمل، وكذلك تعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى كون هذه الفئة لا زالت تسعى إلى تحقيق ذاتها والتي قد تتعارض مع الوظيفة الحالية التي لا يتوافر بها الامن الوظيفي أو الاقتصادي.

و**اختلفت** نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة البكري (2008) والنجار (2006) ودراسة خليل (2003) (Bartley،2006) التي لم تظهر نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الخبرة.

وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى كون الوظائف الإدارية التي يعملون بها لا تحتاج إلى الكثير من القدرات التي تبنى مع الخبرة، بل وقد يعود ذلك إلى أن ما يتعلمه الموظف في عامه الأول من أساليب وتقنيات تبقى معه، ويتعامل من خلال التقنيات والأساليب التي تعلمها خلال عامه الأول من العمل، وبالتالي ترى الباحثة وتعتقد أن خبرة العام الأول تصبح مكررة خلال الأعوام التالية.

تعزو الباحثة سبب الاختلاف إلى تطور المجتمعات السريع الذي قد لا يستطيع الفرد أن تكون سرعته في الإعداد لمتطلبات الحياة موازية أو متقاربة مع النمو التكنولوجي، مما قد يسبب له القلق والضغط وحتى الإحباط ، مما ينتج عنه احتراق وظيفي لدى الكثير.

**5.9 الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $a \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

حيث أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وقد **اتفقت** نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة فاتح (2008) ومع دراسة البكري (2008) ومع دراسة العودي (2008) والنجار (2006).

وتعتقد الباحثة أن سبب الاتفاق في النتيجة مع الدراسات السابقة يعود إلى كون الموظف طُور اتجاهات إيجابية لقبول الوظيفة في ظل انتشار البطالة، وعدم توفر خيارات كثيرة في نوعية الوظيفة الأكثر مناسبة للموظف، أما فلسطينياً فتعتبر الوظيفة بمثابة حصانة مستقبلية للموظف خصوصاً بعد استغناء المحتل عن غالبية الأيدي العاملة الفلسطينية، وارتفاع نسبة البطالة إلى نصف

المجتمع الفلسطيني تقريباً، وهذا انعكس على قبول الموظف لوظيفته مهما كان مؤهله العلمي، ونتج عن ذلك رضا وظيفي مناسب.

وتعزو الباحثة ذلك إلى التدريب والدورات والورشات التي يتلقاها الإداريون والتي تخفف من احتراقهم الوظيفي، وتزيد من قدراتهم على العمل الإداري.

وكذلك ترى الباحثة أن ذلك يعود لتوفر أجهزة حاسوب مرتبطة بالنت بمكاتب الإداريين والتي تجعلهم على تواصل وبحث عن أية معلومة عند الحاجة لها، وهذا يزيد من ثقافتهم ومعرفتهم التي قد تعوض البعض عن انخفاض مؤهله العلمي.

**وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أبو مسعود (2010) ودراسة أبو سعدة (2008) ودراسة خليل (2003) ومع دراسة الحاج (2002)، ولم تجد الباحثة من الدراسات الأجنبية الحالية الموجودة في الدراسة، من درست تأثير متغير المؤهل العلمي وانعكاسه على الاحتراق الوظيفي.**

**وتعتقد الباحثة أن هناك تفاوت في درجات الرضا الوظيفي لدى الموظف والتي ترجع الى كونه في مكانه المناسب، أم صمم له المكان المناسب، وكذلك إلى كون الموظف الذي عين حديثاً لديه رضا أعلى لأنه يعتبر أن الوظيفة مفتاح المستقبل وطريق البلوغ له، وكذلك إلى اختلاف المجتمعات التي أجريت بها الدراسات.**

**5.10 الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.**

أظهرت النتائج عدم وجود ذات دلالة إحصائية في درجات المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس، مع وجود بعض التفاوت لصالح الذكور، وهذا يعني أن الذكور يحصلون على المساندة الاجتماعية أكثر من الإناث، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

**وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة النابلسي (2009) وكذلك مع نتائج دراسة الصبان (2007) وكذلك مع نتائج دراسة الجمالي وآخرون (2005) ومع دراسة Stolz,et al (2007) وكذلك مع نتائج دراسة (Caprara,et el, 2005).**

وتعتقد الباحثة أن هذه نتيجة منطقية حسب رؤية الباحثة ذلك أن الرجل يخرج بعد العمل للالتقاء بالأصدقاء والأقارب، وهؤلاء قد يمنحوه درجة من المساندة الاجتماعية مما يخفف عنه عدم رضاه الوظيفي.

وقد اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة السميري (2010) وكذلك مع نتائج دراسة العاسمي (2009).

وتعتقد الباحثة أن سبب الاختلاف يعود إلى أن دراسة السميري أجريت خلال العدوان الإسرائيلي السابق على غزة، وخلال هذه الأحداث تكون الأنثى أقل توتراً من الرجل مما نتج عنه هذه الفروق لصالح الأنثى.

**5.11 الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \geq 0.05$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.**

أظهرت النتائج أنه لا توجد فرق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.

ورغم تعدد الدراسات العربية والأجنبية الواردة بهذه الدراسة لم تجد الباحثة أي منها تتضمن هذا المتغير، إلا دراسة الكردي (2012) والتي اختلفت نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية حيث أظهرت نتائجها وجود فروق دالة إحصائية لصالح فئة عمرية (50) فأعلى، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الصبان (2003) والتي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير العمر.

وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى كون كل موظف يبحث عن المساندة الاجتماعية له سواء داخل بيئة العمل أو من الأسرة أو الأصدقاء بغض النظر عن عمره.

وتعزو الباحثة سبب الاتفاق إلى كون الموظف يتكيف ويتأقلم مع متطلبات الوظيفة والزملاء والمجتمع وذلك في كل المناطق التي يتواجد بها، حيث أن الإنسان يسعى دائماً إلى خلق جو نفسي مريح أثناء العمل ويتواكب مع متطلبات العصر ويحافظ على علاقات مناسبة لتتناسب وفق وظيفته. أما فلسطينياً فللوظيفة والموظف تميز من خلال كون ذلك الموظف يساهم في الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع الفلسطيني في ظل انخفاض المعونات العربية والدولية الخارجية، وكذلك لإغلاق الاحتلال سوق العمل من قبله، وما ترتب على ذلك من قلة فرص العمل والموارد المادية



اللازمة لاستمرار الحياة بكرامة، وهذا انعكس عن بحث جدي لكل الخريجين عن فرصة وظيفية محلية بغض النظر عن العمر وذلك لوجود جامعة القدس المفتوحة التي أتاحت فرص إعادة حصول الكثيرين على مؤهل علمي بغض النظر عن أعمارهم.

**5.12 الفرضية السابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة.

أظهرت النتائج انه لا توجد فرق ذات دلالة في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الصبان (2003) والتي أظهرت نتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الخبرة، وكذلك مع نتائج دراسة الجمالي وآخرون (2005).

ولم تجد الباحثة اي من الدراسات الواردة قد اختلفت نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى كون كل موظف له دائرة علاقات أسرية وصادقات وعلاقات اجتماعية تساعده في توفير المساندة الاجتماعية له بشكل مستمر، وانعكاس ذلك على العمل فلم تتأثر المساندة الاجتماعية بسنوات خبرة الموظف.

**5.13 الفرضية الثامنة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \geq a$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فرق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات المساندة لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي وبذلك تكون الفرضية قد قبلت

وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى أسلوب حياة الفرد الذي يركز على إقامة علاقات اجتماعية داعمة له بغض النظر عن مستواه التعليمي والعلمي ، وذلك يؤكد حقيقة أن الإنسان مدني بطبعه كما ترى الدراسات السوسولوجية.

ورغم تعدد الدراسات العربية والأجنبية ، لم تجد الباحثة من الدراسات من درّس تأثير المؤهل العلمي على المساندة الاجتماعية.

**5.14 الفرضية التاسعة:** لا توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى  $(a \geq 0.05)$  في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي و المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية عكسية سالبة ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية ، بحيث أنه كلما قلت المساندة الاجتماعية ارتفع الاحتراق الوظيفي، وكلما ارتفعت المساندة الاجتماعية انخفض الاحتراق الوظيفي، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

**واختلفت** هذه النتيجة مع نتائج دراسة فريجات (2009) التي أظهرت عدم وجود علاقة ارتباطية بين مصادر الدعم الاجتماعي والصحة النفسية لدى السجينات في الأردن ، وكذلك مع نتائج دراسة عبد الكريم (2008) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد الرضا الوظيفي والأمن النفسي ، وكذلك مع دراسة أبو حماد (2008) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي.

أما أسباب **الاختلاف** ، **فتمتد** الباحثة أنها تعود إلى الشريحة التي أجريت الدراسة عليها ، حيث اختلفت النتائج الحالية مع نتائج فريجات (2009) والتي تم إجراؤها على السجينات اللواتي هن بحاجة إلى درجات مرتفعة من المساندة الاجتماعية ولا يجدنها نظراً لنظرة المجتمع إلى المرأة السجينة والتي يحاول اقرب الناس لها الابتعاد وأحياناً التخلي عنها نتيجة تواجدها في السجن.

**واتفقت مع نتائج** دراسة الحاج (2002) التي أظهرت وجود علاقة عكسية بين الخبرة والاحتراق المهني ، واتفقت مع نتائج دراسة (Butler,K,Constantine,M, 2005) التي أشارت إلى وجود علاقات مختلفة بين أبعاد مقياس تقدير الذات وبين أبعاد الاحتراق النفسي، فأرتبط تقدير الذات العام سلبياً بالإنهاك ، وإيجابياً بالإنجاز الشخصي.

**ويرجع الاتفاق** حسب اعتقاد الباحثة إلى اختلاف الشرائح المفحوصة من حيث درجة الاهتمام بالإجابة العلمية على أدوات الدراسة، وقد يعود ذلك إلى زمن إجراء الدراسة الحالية حيث تشهد الأوضاع الفلسطينية عدم استقرار في الأوضاع السياسية والاقتصادية تحديداً ، بدرجة لم تكن من قبل في الواقع الفلسطيني.

## 5.15 التوصيات

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك عدة أمور يحتاج إليها الموظف الإداري في بيئة العمل أو في حياته الاجتماعية والشخصية، ومن هذه الأمور:

1. ضرورة الاهتمام بالإرشاد النفسي والتربوي والمهني للإداريين وتقتصر الباحثة لذلك بإنشاء مكاتب للإرشاد النفسي للإداريين على غرار مكاتب الإرشاد النفسي للطلاب.
2. العمل على تخفيف حدة ودرجة الضغط النفسي عند الإداريين في منطقة الخليل التعليمية ، وذلك عن طريق الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في محيط العمل من خلال برامج اجتماعية منظمة، ليطور الموظف تقديره لذاته ويشبع حاجاته النفسية للانتماء والحب والمكانة .
3. عقد دورات تدريبية للإداريين أثناء خدمتهم وذلك لتدريبهم وتأهيلهم على استخدام طرق المواجهة السليمة للتغلب على الاحتراق الوظيفي من خلال توفير المساندة الاجتماعية والنفسية المناسبة، وكذلك تزويد الإداريين بنشرات دورية تفيدهم في استخدام طرق متجددة لمواجهة ضغوط العمل.
4. إجراء المزيد من الدراسات الميدانية وذلك لتنبيه المسؤولين بأن هذه المشكلة لا زالت قائمة (حسب اعتقاد الباحثة) وأنها بحاجة إلى حل. وذلك بسبب ما يترتب على هذه الضغوط من تأثير على شخصية الموظف وعلى سلوكه وممارسته لمهنته .

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

ابراهيم، عبد الستار (1998) الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليبه علاجه، الكويت ، عالم المعرفة.

أبو حماد، اشرف (2008) اثر ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى: دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

أبو سعده، فانت (2008) ضغوط العمل في الوزارات الأردنية (مظاهرها، أسبابها، وطرق علاجها)، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

أبو مسعود، سماهر (2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو مغلي، سمير (1987) مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الإعدادية والثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

إسماعيل، عبد الكريم (2008) مركز الضبط والأمن النفسي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأسرى الفلسطينيين المحررين في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

البنال، زيد (1999) الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة، بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من اجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة الخليج العربي، (6)(12)، 216-240، البحرين.

البدري، علي (2000) الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى طلاب كلية التربية، المحويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزيرة، جمهورية السودان.

بسيسو، نيفين (2007) برنامج تدريبي مقترح للتعامل مع ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن في ضوء الواقع والاتجاهات الإدارية المعاصرة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

بسيوني، زوزان(2004)الضغوط النفسية وعلاقتها بالاحترق الوظيفي والمساندة الاجتماعية، مجلة كلية التربية (التربية وعلم النفس)،جامعة عين شمس،28(3)،254-261.

بقيعي، نافز(2011) الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الإنسانية)،1(25)،13-15.

البكري، هيفاء(2008) علاقة ضغوط العمل باتخاذ القرارات في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

البلوي، محمد(2009) أثر برنامج تدريبي قائم على التحصين ضد الضغط وإدارة الوقت في خفض ضغوط العمل وتحسين الكفاءة الذاتية المدركة لدى المعلمين في منطقة الجوف في السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

جاب الله، شعبان(1993)علم النفس الاجتماعي والصحة النفسية،علم النفس، أسسه، وتطبيقاته، مطابع زمزم، القاهرة، مصر.

جامعة القدس المفتوحة(2002) مبادئ علم الاجتماع، منشورات جامعة القدس المفتوحة.

جبر،نهاية(2010) الاحترق الوظيفي والعوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة القدس،فلسطين.

الجمالي، فوزية، حسن،عبد الحميد(2003) مستويات الاحترق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، مجلة دراسات عربية في علم النفس،2(1)،دار غريب،167.

الحاج، سلوى (2002) الاحترق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي مرحلة الأساسية بمحافظة الخرطوم، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الخرطوم، جمهورية السودان.

حامد، شاهر(2005) الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية النظامية في الضفة الغربية وأثرها على الأداء، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان، جمهورية السودان.

حرتاوي، هند(1991) مستوى الاحترق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد،الأردن.

حريم، حسين(1997) السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حنفي، عبد الغني وآخرون(2002) اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الأردنية الحكومية:دراسة ميدانية تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان،الأردن.

الخطيب، سمر(2007) إدارة الوقت لدى العاملين في جهاز الإدارة العامة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

دره، عبد الباري(2008) مهارات الثقة بالنفس بالنعش،المفهوم وأساليب التنمية، عمان، المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.

الدعيس، محمد(2002) أنماط السلوك الإداري بجامعة صنعاء وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء، اليمن.

دياب،مروان(2006) دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة  
الديحاني، نواف(2007) ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت وأساليب مواجهتها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

الرشدان، مالك(1995) الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الرقاد، رائد(2009) الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة السوشو، كونج فو في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، جامعة النجاح الوطنية 23 (2)،479.

رمضان، جهاد(1999) ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة النجاح الوطنية، نابلس،فلسطين.

الزهراني، نوال(2008) الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

السباعي، هنية (2002) ضغوط العمل ومستوياتها ومصادرها وإستراتيجية إدارتها، أطروحة دكتوراه غير منشوره، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

سلمان، سامر (2003) مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

السميري، نجاح (2010) المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى أهالي البيوت المدمرة خلال العدوان الإسرائيلي على محافظات غزة، 2008، مجلة جامعة النجاح للأبحاث-ب، مجلة علمية محكمة، مجلد 24(8).

سيد، الحسين (2012) بعنوان الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكتئاب لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتضررين وغير المتضررين من السيول بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الشالفة، شاكرا (2005) التغيير التنظيمي من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، وأثره على الروح المعنوية للمعلمين في محافظة الخليل-فلسطين، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية البنات، جمهورية مصر العربية.

الشناوي، محمد (1994) المساندة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، مصر.

الصبان، عبير (2003) المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية للبنات، جدة، السعودية.

الطريي، عبد الرحمن (1994) "الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته"، مطابع شركة الصفحات الذهبية، الرياض.

العارضة، معاذ (1998) استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

العاسمي، رياض (2009) الشعور بالوحدة النفسية وعلاقته بالاكتئاب والعزلة والمساندة الاجتماعية دراسة تشخيصية على عينة من طلبة جامعة دمشق، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مجلة علمية محكمة، مجلد 7(2).

العامري، عبده (2002) الرضا الوظيفي للموظف اليمني في القطاعين العام والخاص بالعاصمة صنعاء دراسة مقارنة (2001)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، جمهورية السودان.

عبد الخالق، أحمد (2003) الصدمة النفسية ، كلية الآداب، مجلة جامعة الكويت، 23 (2) الكويت.

عبد العلي، مهند (2003) مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، جامعة النجاح الوطنية، رسالة ماجستير غير منشورة ، نابلس، فلسطين.

العتيبي، آدم (2003) الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل ، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، 32(2)، 353-354.

عثمان، حباب (2002) الرضا الوظيفي وعلاقته بالهستيريا التحويلية والوسواس القهري لدى العاملين في محافظة الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، جمهورية السودان.

العقرباوي، يوسف (1994) مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

علي، علي (2005) المساعدة الاجتماعية وتطبيقاتها العملية، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، مصر.

عورتاني، مأمون (2003) العلاقة بين الولاء المهني والنمط القيادي لدى الإداريين في وزارات السلطة الوطنية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

العيسوي، عبد الرحمن (2004) علم النفس المهني والصناعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

فاتح، العبودي (2008) الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة منتوري، قسطينة، الجزائر.



فريحات، رانية(2009) مصادر الدعم الاجتماعي واستراتيجيات التكيف لدى السجناء في الأردن وعلاقتها بالصحة النفسية ومواجهة ضغوطات بيئة السجن، أطروحة دكتوراه غير منشورة،الجامعة الأردنية، عمان،الأردن.

الفريحات، عمار، الربضي، وائل (2010) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)،24(5)،22.

القحطاني، ناصر(2007) الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية،دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

القيوتي، قاسم(1993) السلوك التنظيمي ودراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية،المكتبة الوطنية للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

الكردي، فوزية(2012) الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الكندري، يعقوب(2002) الدعم الاجتماعي وعلاقته بمعدلات ضغط الدم في الأسرة الكويتية، مجلة العلوم الإجتماعية، جامعة الكويت30(2)،320.

اللوزي، موسى(2002) السلوك التنظيمي للأفراد والعاملين وأثره على مستوى التطور الإداري في القطاع العام في الأردن، مجلة الدراسات،29(1)ص98.

المحتسب، آية (2010) علاقة المساندة الاجتماعية بدرجة الخبرة الصادمة لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا في الخليل،(رسالة ماجستير غير منشورة) ،9-16، جامعة القدس، فلسطين.

المشعان،عويد(2011)المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالعصابية والاكنتاب والعدوانية لدى المتعاطين والطلبة في دولة الكويت، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلة محكمة فصلية، جامعة البحرين، مجلد2(4).

المصري، أناس(2007) الضغوط النفسية والدعم الاجتماعي لدى المطلقين والمطلقات وفاعلية برنامج تدريبي للتعامل مع الضغوط النفسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

منيع، محمد(2009) الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، رسالة دكتوراه منشورة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

المهنا، فؤاد(1973) مبادئ وأحكام القانون الإداري في جمهورية مصر العربية، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

النابلسي، حياة(2009) المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسي والتوافق مع الحياة الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.

نبهان، رنا(2004) مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها معلمو المدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية في منطقة القدس، 26-27، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بير زيت، فلسطين.

النجار، عبدالله (2003) مصادر الضغط النفسي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة الخليل التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

النجار، محمد والسميري، نجاح (2007) مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالأداء التدريسي لدى معلمي مدارس التعليم الجامع بمحافظات غزة، جامعة الأقصى، وقائع المؤتمر العالمي الأول كلية التربية، التجربة الفلسطينية في اعداد المناهج، غزة.

النجار، عبدا لله (2006) مصادر الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية عند موظفي وأساتذة الجامعات الفلسطينية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.

ندی، يحيى(1998) مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما يراها معلمو وكالة الغوث الدولية في منطقة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

النفيعي، ضيف الله (2000) الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز(الاقتصاد والإدارة)، 14(1)، 55.

الوردني، محمود(1986) مدخل إلى الطب وعلم النفس المرضي، دار الحوار، دمشق.

AL-Mousa,(2009)**The Relation Between Social Support &Depression Among Jordanian Breast Cancer Women**, Thesis of Master Degree, Jordan University, Amman.

Alparsalan, & Doganer,(2009) Relation between levels of burnout o midwives who work in Sivas, Turkey province center and identified socio-demographic characteristics, **International Journey of Nursing and Midwifery**, vol.1(2)pp.190-280.

Bergman, C.S. Plomi, R. Pedersen, N. L & McClean, G. E. (2003) “Genetic Mediation of the relationship between social support and psychological well-being’’, **Psychology and aging**, 6(4), 640-646.

Butler,K,Constantine,M (2005):Collective Self-Esteem and Burnout in professional School Counselors, **professional School Counseling, Alexandria**, Oct, vol, 9,pp55-58.

Capara,Gian,V., Pastorelli, Concetta, Regalia,Camillan & Scabini Eugenia(2005); Impact of Adolescents, Filial self-efficacy on quality of family functioning and satisfaction, **Journal of Research on Adolescence**,15(1),pp. 71-97.

Cedoline(1982) Dimensions Teacher self – Efficacy and Relations with strain factors perceived collective teacher Efficacy , and teacher Burnout, **Journal of Education Psychology**. 99(3) 611-625.

Dermaray,M.,& Malecki,c (2002)The relationship between perceived social support and maladjustment for students at risk, **Psychology in Schools** , 39(3),31-305.

Elizabeth Scott, M .S.,(2012) Stress and Burnout: Burnout Symptoms and Causes.The Origins of Burnout.  
[http://stress.about.com/od/burnout/a/stressn\\_burnout.htm](http://stress.about.com/od/burnout/a/stressn_burnout.htm):Hilgards,B.(1990), ‘**Introduction, psychology**’’, Florida America.

Geiger,(2002) The impact of war on the physical and mental health of family:**Journal of social science medical**,vol.36, no 12,1555\_1567.

Ghassemi,GH. R &Yousefy ,A .R ;(2006) **Job Burnout in psychiatric and medical nurse in Isfahan**, Islamic Republic of Iran, LaRevue de santé de la Mediterranean Orientale, vol.12,no.5,2006,pp662-669.

Gurbuz , &Tatur, & O.Baspinar, (2007) **Burnout levels of executive lecturers; comparative approach in three Universities**, Faculty of Economics and Administrative Science, Eskisehir Osmangazi University, Eskisehir,Turkey,pp65-85.

Kabasa, Suanne C. & Mark C., Puckett, (2002)“Personality and social resources in stress resistance”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 45(11), 839-850.

Lepore, Evans, G. & Schneider, (1990) Dynamic role of social support in the link between chronic stress and psychological distress, **Journal of Personality and Social Psychology**,61(6),899-909.

McCracken ,C.G, (2002).The Relation Between Stress Levels & Job Satisfaction Among Community College Faculty In East Tennessee.(Doctoral Dissertation East Tennessee State University Zool), **Dissertation Abstract** No 3031157.

Mirgam, E. (2004) Lived experiences of the time preceding burnout. **Journal of Advanced Nursing** Volume 49, Issue 1, pages 59–67, January 2005.

Murat Sunbul. (2003). An Analysis of Relations among Locus of Control, Burnout and Job Satisfaction in Turkish High School Teachers. **Australian Journal of Education**, 47(1), Australian Council for Educational Research; Gale Group.

Richard ,O (2008) The Impact of a NCLB- EETT Funded Professional Development Program on Teacher Self-Efficacy and Result Implementation . **Journal of Research on Technology in Education** 41 (1),43-61.

Rook(1987) Reciprocity of social Exchange and social satisfaction among older women. **Journal of Personality and Social Psychology**,52.(1) 45-54.

Roos, Patricia E. & Lawrence H. Cohen. (2004) 'Sex roles and social support as moderators of life stress adjustment'', **Journal of Personality and Social Psychology**, 52(3), 570-585.

Sa,Isabel(2006);Children inner resources for school achievement; The impact of parental support.<http://aifref.ugam.ca-Actes du vile cones de I,AIFREF>.

Sarson,I.(1986)Assessing social support questionnaire" **journal of personality and social psychology**,vol.44,no13. pp127-136.

Scarpa,A.,Haden.,&Hurley,J.(2006) community violence victimization and symptoms of posttraumatic stress disorder **Journal of**

Interpersonal Violence, 21 (4), 446-469. Retrieved January 2, 2008, from Sage Publication.

Senter, Aven, (2006) **Correctional Psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction, Doctorate study**, Texas Tech University.

Stolz, H.E.; Barber, B.K. & Olsen, J. (2007); Toward disentangling fathering and mothering an assessment of relative impotence. **Journal of Marriage and the family**, 67, 1076-1092.

ثالثاً : مراجع الانترنت:

[www.sagepublication.com](http://www.sagepublication.com)

[www.ikhwan.net](http://www.ikhwan.net)

## الملاحق

ملحق رقم 1- استبانة الدراسة

ملحق رقم 2- ملحق رقم قائمة بأسماء المحكمين.

ملحق رقم 3- كتاب جامعة القدس لمديريات التربية والتعليم في منطقة الخليل.

بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة القدس - أبو ديس

كلية الدراسات العليا

تحية طيبة وبعد :-

استبانته خاصة بعنوان :-

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل

إيماناً من الباحثة بأهمية تشخيص الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية فقد تم توجيه هذه الاستبانة لحضرتكم ضمن العينة المختارة لأغراض هذه الدراسة .

لذا أرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبانة والإجابة عنها بوضع دائرة في المكان الذي يمثل وجهة نظركم ، مع العلم ان الاستبانة تتكون من ثلاثة أجزاء الأول معلومات عامة والثاني بنود استبانته الاحتراق الوظيفي والثالث بنود المساندة الاجتماعية .

أتمنى أن تتم الإجابة بالدقة والموضوعية التامة ، علماً بأن أية معلومات ستدلي بها ضمن سياق هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً لكم تعاونكم ..... وأقبلوا التقدير والاحترام .

الباحثة : لنا منصور

إشراف : دكتور إياد الحلاق

الجزء الأول :معلومات عامة حول متغيرات الدراسة :

1. الجنس : أ. ذكر ب. أنثى .
2. العمر : أ. من 20-29 ج. من 40-49 د. أكثر من 49 عاماً

3. سنوات الخبرة : أ. دون 5 سنوات ب. من 5-10 سنوات

ج. بين 10-15 سنة د. أكثر من 15 سنة .

4. المؤهل العلمي : أ. دبلوم ب. بكالوريوس ج. دراسات عليا

الجزء الثاني : بنود الاحتراق الوظيفي :

الرقم	البند	كبيره جداً	كبيره	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	مجال طبيعة العمل
1	اشعر أن الاحتراق الوظيفي يزداد عندما يغلب على طبيعة عملي الروتين الممل .						
2	يزعجني ضيق الوقت وعدم تمكني من أداء الواجبات المطلوبة مني .						
3	يقدر رؤسائي أدائي المميز في العمل دون شك في قدراتي .						
4	ظروف عملي الفيزيائية ( الإضاءة ، التهوية ، التدفئة ) غير مناسبة .						
5	تسبب لي المكاتب المكتظة إرهاقاً مضاعفاً وتزيد توترتي.						
6	أجد صعوبة في التأقلم مع إجراءات حوسبة العمل وهذا يزيد من إحباطي.						
7	تفرض المديرية القرارات على موظفيها وعليهم التقيد بها .						
8	أحصل على التقدير والدعم الذي استحقته نتيجة قيامي بعملتي .						
<b>مجال العائد المادي والمستقبل المهني للوظيفة</b>							
9	راتبي الشهري الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الأساسية .						
10	الفرص المتاحة للعاملين لإكمال دراستهم الأكاديمية موضوعية .						



					11	أشعر بأن مؤهلاتي أكبر مما يتطلبه عملي .
					12	توفر لي وظيفتي امتيازات لتأمين مستقبلي مثل (التأمين،التقاعد ، صندوق التكافل ) .
					13	عدم توفر الأمن الوظيفي للمهنة يشعرنني بالقلق والضغط باستمرار .
					14	تقييم الموظفين يتم وفق العلاقات الشخصية والولاءات والانتماءات .
					15	فرص النمو والتطور المهني في العمل بطيئة.
<b>مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل</b>						
					16	يضايقني ضعف العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والرؤساء.
					17	يسبب لي ضغط عملي الإداري الكثير من المشاكل الأسرية المختلفة .
					18	يضايقني كثرة الأعمال الإدارية المسندة إلي إضافة إلى مهامي الأصلية .
					19	تعزز إدارة العمل مناخ الانسجام بين الزملاء لتحقيق أهداف المؤسسة
					20	يزعجني عدم تلقي الدعم الكافي من زملائي عندما أواجه الضغط الوظيفي .
					21	أعتقد ان فقدان الموظف روح الانسجام مع الزملاء في مواقع العمل يزيد من احتراقه الوظيفي.
<b>مصادر الضغط الحياتية والشخصية</b>						
					22	أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة إلي .
					23	أشعر بالإنهاك في الصباح عند تذكرني مهام العمل .

					أشعر بعدم الاستقرار النفسي في وظيفتي الحالية	24
					الجو النفسي العام الذي أعمل فيه غير مريح .	25
					أفكر في الاستقالة نتيجة الضغوط التي أتعرض لها .	26
					ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي للطاقة الكافية للقيام بواجباتي .	27
					أشعر بالضيق في أوقات الفراغ والعطل .	28
					يزداد الاحتراق الوظيفي لدي من طريقة رئيسي في علاج خلافات العمل .	29
					يساهم في رفع درجة الاحتراق الوظيفي لدي كثرة التعليمات الإدارية .	30

انتهت

بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة القدس - أبو ديس  
كلية الدراسات العليا

تحية طيبة وبعد :-

استبانته خاصة بعنوان :-

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل

إيماناً من الباحثة بأهمية تشخيص الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية فقد تم توجيه هذه الاستبانة لحضرتكم ضمن العينة المختارة لأغراض هذه الدراسة .

لذا أرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبانة والإجابة عنها بوضع دائرة في المكان الذي يمثل وجهة نظركم ، مع العلم ان الاستبانة تتكون من ثلاثة أجزاء الأول معلومات عامة والثاني بنود استبانته الاحتراق الوظيفي والثالث بنود المساندة الاجتماعية .

أتمنى أن تتم الإجابة بالدقة والموضوعية التامة ، علماً بأن أية معلومات ستدلي بها ضمن سياق هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً لكم تعاونكم ..... وأقبلوا التقدير والاحترام .

الباحثة : لنا منصور

إشراف : دكتور إياد الحلاق

الجزء الأول :معلومات عامة حول متغيرات الدراسة :

1. الجنس : أ. ذكر      ب. أنثى .
2. العمر : أ. من 20-29      ب. أكثر من 29-39  
ج. من 40-49      د. أكثر من 49 عاماً
3. سنوات الخبرة : أ. دون 5 سنوات      ب. من 5-10سنوات  
ج. بين 10-15سنة      د. أكثر من 15 سنة .
4. المؤهل العلمي : أ. دبلوم      ب. بكالوريوس      ج. دراسات عليا

### الجزء الثالث : بنود المساعدة الاجتماعية

الرقم	البنود				
	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
1					يقدم لي أصدقاء العمل المساعدة اللازمة عند الضرورة
2					يشعرنى زملائي في العمل بأهميتي حتى عندما أخطئ أحيانا
3					أشعر بالراحة عندما اطلب المساعدة من زملائي في العمل
4					أعتمد على زملائي القريبين مني لمساعدتي عند تعرضي لمشكلة .
5					أشعر بالوحدة كما لو كان ليس لي أحد أعرفه .
6					طوال حياتي أجد من يسانديني عندما احتاج للمساعدة .
7					أعتقد أن المساعدة من الزملاء هامة بالنسبة لي .
8					أعتقد أن الناس لا يحتاجون إلى بعضهم البعض ويمكنهم الاعتماد على أنفسهم .
9					أثق في قدراتي في التعامل مع المواقف دون الحاجة لمساعدة الآخرين لي .
10					يوجد لي أصدقاء ألجأ إليهم عندما أواجه مشاكل .
11					أشعر بعدم وجود مساعدة حقيقية من زملائي .
12					المساعدة المعنوية من الزملاء هامة لي .
13					توفر لي أسرتي المساعدة الاجتماعية اللازمة عند الضرورة .
14					فقدت الكثير من زملائي نتيجة خلافات العمل معهم.
15					أعاني من الأرق نتيجة عدم توفر مساعدة اجتماعية من زملائي في العمل
16					أتجنب الدخول في مواجهات مباشرة مع الزملاء لعدم قدرتي على مواجهتها .
17					أفكر في جدوى ما أعمله ومدى فائدته للمجتمع قبل القيام بتنفيذه.
18					يصدر زملائي أحكاما على الآخرين دون معرفة كافية بهم وهذا يزيد من ضغط العمل .
19					أشعر بصعوبة إبداء الرأي بين زملائي حتى لو كنت اعرف بالموضوع الذي

					يتحدثون به .
					20 اشعر بالتعب والإجهاد رغم عدم وجود سبب عضوي (جسمي ) واضح لذلك .
					21 أتصرف برودة فعل حادة مع أسرتي نتيجة عدم توفر المساندة من زملاء العمل .
					22 أحاول انجاز أعمالتي في أوقاتها المحددة تجنباً لانتقاد الآخرين لي .
					23 علاقتي الجيدة مع مسؤولي تجعلني أتحدث معه بحرية في كل ما يزعجني .
					24 لدي القدرة على مواصلة عملي لفترة طويلة ان توفرت المساندة من الزملاء والمسؤولين .
					25 أنا غير منتم إلى أي جماعات اجتماعية (أنشطة اجتماعية ) .
					26 يستمع ألي مسؤولي المباشر بانتباه .
					27 أتردد في طرح مشكلاتي على زملائي .
					28 أفكر طويلاً في حل مشكلات العمل منفرداً حتى لا يعلم بها زملائي
					29 يتردد زملائي كثيراً في إبداء النصح والمشورة لي .
					30 أعاني من ضغط عمل غير عادي بسبب عدم ثقتي بمن يعملون معي.

انتهت

## فهرس الجداول

- جدول (1) : خصائص العينة الديموغرافية:..... 69
- جدول (2) : المتوسطات والانحرافات حسب درجة الأهمية للاحتراق الوظيفي ..... 75
- جدول (3) : المتوسطات والانحرافات للاحتراق الوظيفي على أبعاد الاحتراق الوظيفي ..... 77
- جدول (4) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية للمساعدة الاجتماعية..... 78
- جدول (5) : نتائج اختبارات على ابعاد الاحتراق الوظيفي حسب متغير الجنس..... 81
- جدول (6) : تحليل التباين للفروق في درجات الاحتراق الوظيفي حسب متغير العمر ..... 82
- جدول: نتائج اختبار شيفيه لمقارنة الفروق في متوسطات درجة الاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير العمر . ..... 83
- جدول (8) : تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات الاحتراق الوظيفي حسب متغير سنوات الخبرة ..... 84
- جدول (9): نتائج اختبار شيفيه لمقارنة الفروق في متوسطات درجة الاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة ..... 85
- جدول (10): تحليل التباين الأحادي للفروق في درجات الاحتراق الوظيفي متغير المؤهل العلمي 86
- جدول (11): نتائج اختبارات للمساعدة الاجتماعية حسب متغير الجنس..... 87
- جدول (12): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير العمر ..... 87
- جدول (13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير سنوات الخبرة..... 88
- جدول (14): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي حسب متغير المؤهل العلمي..... 89

## فهرس المحتويات

إقرار.....	أ
شكر وتقدير.....	ب
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	الملخص
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	الملخص بالانجليزية
2.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2.....	1.1 المقدمة:
4.....	2.1 مشكلة الدراسة:
5.....	3.1 أسئلة الدراسة:
5.....	4.1 فرضيات الدراسة:
6.....	5.1 أهمية الدراسة:
7.....	6.1 أهداف الدراسة:
8.....	7.1 حدود الدراسة:
8.....	8.1 مصطلحات الدراسة
10.....	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة.
10.....	1.1.2 الإطار النظري
10.....	2.1.2 مقدمة
10.....	الاحترق الوظيفي:
13.....	1.1.2 مراحل الاحترق النفسي:
14.....	2.1.2 مصادر الاحترق الوظيفي:
15.....	3.1.2 أبعاد الاحترق الوظيفي:



15	4.1.2 العوامل التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي:
16	5.1.2 أسباب الاحتراق الوظيفي:
16	6.1.2 أعراض الاحتراق النفسي وآثاره:
18	7.1.2 نتائج الاحتراق الوظيفي:
19	8.1.2 طرق مقاومة ظاهرة الاحتراق الوظيفي:
21	9.1.2 طرق مواجهة الاحتراق الوظيفي:
21	10.1.2 المدارس التي فسرت ظاهرة الاحتراق الوظيفي:
24	2.2 المساندة الاجتماعية:
25	2.2.1 أهمية المساندة الاجتماعية:
25	2.2.2 أشكال المساندة الاجتماعية:
26	3:2:2 مصادر المساندة الاجتماعية:
27	4.2.2 الشروط التي يجب أن تتوفر في عملية المساندة الاجتماعية عند تقديمها:
28	5.2.2 وظائف المساندة الاجتماعية:
28	6.2.2 المدارس التي فسرت المساندة الاجتماعية:
31	الدراسات السابقة
31	أولاً: الدراسات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي:
53	ثانياً : الدراسات المتعلقة بالمساندة الاجتماعية:
65	تعقيب على الدراسات السابقة:
68	<b>الفصل الثالث : إجراءات الدراسة</b>
68	1.3 الطريقة والإجراءات:
68	2.3 منهج الدراسة:

68	3.3 مجتمع الدراسة:
69	4.3 عينة الدراسة:
70	5.3 أدوات الدراسة:
71	6.3 صدق أداة الدراسة:
71	7.3 ثبات أداة الدراسة:-
71	8.3 إجراءات تطبيق الدراسة:
72	9.3 المعالجة الإحصائية:
72	10.3 مفاتيح التصحيح:
74	<b>الفصل الرابع : نتائج الدراسة</b>
74	<b>1:4 نتائج الدراسة</b>
	أولاً:النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟
74	
	ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما درجة المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل؟
78	
81	5.4 فرضيات الدراسة ونتائجها:-
	6.4 نتائج الفرضية الأولى:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha$ ( $0.05 \geq$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس.
81	
	4.7 الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر.
82	

4.8 الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة. .... 84

4.9 الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي. .... 86

4.10 الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للجنس. .... 86

4.11 الفرضية السادسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى للعمر. .... 87

4.12 الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لسنوات الخبرة. .... 88

4.13 الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي. .... 89

4.14 الفرضية التاسعة: لا توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات درجات الاحتراق الوظيفي و المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي. .... 89

## 92 ..... الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات

92 ..... 5.1 مناقشة النتائج والتوصيات:-

93 ..... مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

95	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: .....
96	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث .....
97	5.5 مناقشة فرضيات الدراسة:- .....
97	مناقشة نتائج الفرضية الأولى .....
98	مناقشة نتائج الفرضية الثانية .....
99	مناقشة نتائج الفرضية الثالثة .....
100	مناقشة نتائج الفرضية الرابعة .....
101	مناقشة نتائج الفرضية الخامسة .....
102	مناقشة نتائج الفرضية السادسة .....
103	مناقشة نتائج الفرضية السابعة .....
103	مناقشة نتائج الفرضية الثامنة .....
104	مناقشة نتائج الفرضية التاسعة .....
105	5.15 التوصيات .....
106	قائمة المراجع .....
106	أولاً: المراجع العربية: .....
113	ثانياً: المراجع الأجنبية: .....
115	ثالثاً : مراجع الانترنت: .....
116	الملاحق .....