

جامعة أحمد دراية - ولاية ادرار -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية



عنوان المذكرة

مصادر الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس المدرسي

إشراف الدكتور :

مراد سماني

إعداد الطالبة:

الزهرة اباعلال

الموسم الجامعي 2018 - 2019



إهداء

أهدي تخرجي إلى منبع الحب والحياة إلى من علمني معاني كثيرة في الحياة

إلى من تريت على يده أبي الحبيب الذي لن يأتي الزمان بمثله أبداً "أبي

الحبيب" وإلى القلب الكبير النابض بالحب والحنان إلى رمز العطف

والحنان إلى من سيظل قلبي يخفق لها حباً "أمي الغالية" حفظها الله وأطال

عمرها وإلى من بهم يشد ساعدي وتعلو هامتي هم سندي وركائز

نجاحي "إخواني" وإلى زوجي الكريم .

الزهراء

شكر و عرفان:

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله صلى الله عليه و سلم

الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و امتنانه و نشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما لشأنه و نشهد أن سيدنا و نبينا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آله و أصحابه و أتباعه و سلم.

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لي لإتمام هذا البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أمانوني و شجعوني على الاستمرار في

مسيرة العلم و النجاح، و إكمال الدراسة الجامعية و البحث؛ كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذ "سماني مراد" الذي لن تكفي حروفه هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علي، ول توجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن؛ و التي ساهمت بشكل كبير في إتمام و استكمال هذا العمل؛ إلى كل أساتذة قسم علم النفس المدرسي كما أتوجه بخالص شكري و تقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز و إتمام هذا العمل.

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحا

ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين مصادر الاحتراق النفسي وإستراتيجية المواجهة لدى مديري المؤسسة التربوية بالولاية بحيث تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

- هل هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مصادر الاحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بالولاية، وهل هناك فروق دالة إحصائياً في مستوى مصادر الاحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية " ادرار" حسب الأطوار و الأقدمية لدى نفس العينة؟
الفرضيات:

- توجد علاقة دالة إحصائياً بين مصادر الاحتراق النفسي وإستراتيجية المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية لولاية "ادرار".
- توجد فروق دالة إحصائياً في مصادر الاحتراق النفسي حسب طور الأقدمية لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية "ادرار".
- توجد فروق دالة إحصائياً في إستراتيجيات المواجهة حسب الطور و الأقدمية لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية "ادرار".
- توجد فروق دالة إحصائياً في إستراتيجيات المواجهة حسب الجنس لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية "ادرار".

وقد تكونت الدراسة الاستطلاعية من (40)مديراً ومديرة لمؤسسات التعليم بولاية ادرار بحيث تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة. وبغرض جمع البيانات فقد اعتمدت في بحثي على مقياسين (مصادر الاحتراق لليونارد) و (إستراتيجيات المواجهة لاندلر وباركر).

ومن أجل التحقق من النتائج قمت باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أ-المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية .
- ب-اختبار(ت) لدراسة الفروق بين الجنسين .
- د-معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيري الاحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية ادرار .

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	البسمة
	إهداء
	شكر و عرفان
	ملخص البحث
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
3-1	مقدمة
الفصل الأول. تقديم البحث	
04	1-1- الإشكالية العامة
04	2-1- فرضيات البحث
05	3-1- أهمية البحث
05	4-1- أهداف البحث
08-06	5-1- الدراسات السابقة
تمهيد	
10	تمهيد
10	تعريف الاحتراق النفسي
11	علاقة الاحتراق النفسي ببعض المفاهيم المشابهة له.
13	أسباب الاحتراق النفسي
15	أعراض الاحتراق النفسي
17	مؤشرات الاحتراق النفسي
18	مراحل الاحتراق النفسي
19	أبعاد الاحتراق النفسي
20	النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

قائمة المحتويات

21	خطوات توجيحية للتقليل من الاحتراق النفسي
22	الوقاية وكيفية التغلب على الاحتراق النفسي
23	خلاصة
الفصل الثالث. استراتيجيات المواجهة	
25	تمهيد
25	مفهوم الضغط النفسي
26	آثار الضغط النفسي على مستوى الفرد
27	تطور مفهوم استراتيجيات المواجهة
29	النظريات المفسرة للضغوط النفسية
31	مفهوم إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية
31	علاقة إستراتيجيات المواجهة بالضغط
32	تصنيف إستراتيجيات المواجهة للضغوط النفسية
34	النظريات المفسرة لإستراتيجيات المواجهة
38	خلاصة
الفصل الرابع. الاجراءات المنهجية	
40	تمهيد
41	1-4 الدراسة الاستطلاعية
41	عينة الدراسة
41	ادوات الدراسة
43	مكان ومدة اجراء الدراسة
44	صدق وثبات الادوات
48	2-4 - الدراسة الاساسية
48	-عينة الدراسة
49	-منهج البحث
50	-ادوات الدراسة

قائمة المحتويات

50	-مكان ومدة الدراسة
50	-الاساليب الاحصائية المستعملة
51	خلاصة
الفصل الخامس .عرض وتحليل النتائج ومناقشتها	
53	5-1-عرض النتائج
53	5-1-1-عرض النتائج الفرضية الاولى
54	5-1-2-عرض النتائج الفرضية الثانية
55	5-1-3-عرض النتائج الفرضية الثالثة
56	5-1-4-عرض النتائج الفرضية الرابعة
56	5-2-مناقشة النتائج الفرضيات
56	5-2-1-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى
58	5-2-2-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
59	5-2-3-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
59	5-2-4-مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
60	الاستنتاج العام
61	توصيات واقتراحات
63	قائمة المراجع

قائمة الجداول

• قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	التوزيع حسب الجنس	41
02	التوزيع حسب السن	41
03	يوضح صدق فقرات البعد (الاعراض الجسمانية) لمقياس مصادر الاحتراق النفسي	44
04	يوضح صدق فقرات البعد (الاجهاد الانفعالي) لمقياس الاحتراق النفسي.	44
05	يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد (نقص الانجاز الشخصي) لمقياس الاحتراق النفسي	44
06	يوضح صدق الاتساق الداخلي البعد (تبدل الشعور) لمقياس الاحتراق النفسي.	45
07	صدق فقرات البعد الاول (بعد المشكل) لمقياس استراتيجيات المواجهة.	45
08	يوضح صدق فقرات البعد الثاني (الانفعال) لمقياس استراتيجيات المواجهة:	46
09	يوضح صدق فقرات البعد الثالث (التجنب) لمقياس استراتيجيات المواجهة:	47
10	يوضح معاملات الثبات لمقياسي الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة:	48
11	التوزيع حسب الجنس	49
12	التوزيع حسب السن	49
13	يوضح صدق فقرات البعد (الاجهاد الانفعالي) لمقياس الاحتراق النفسي.	53
14	يبين نتائج معامل الارتباط بيرسون بين مصادر الاحتراق واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية ادرار.	54

قائمة الجداول

55	يبين نتائج اختبار(ت) للمقارنة بين الجنسين حسب طور الأقدمية في مصادر الاحتراق لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.	15
	يبين نتائج اختبار(ت) حسب الخبرة من(5إلى 10 سنوات) و(أكثر من 11 سنة) في مستوى استراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.	16
56	يبين نتائج اختبار(ت) للمقارنة بين السن ما بين(35و45) و(46و48) في مستوى استراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.	17

قائمة الملاحق

● قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	مقياس الاحتراق النفسي
02	مقياس المواجهة
03	الخصائص السيكومترية لخصائص الاحتراق النفسي
04	الخصائص السيكومترية لخصائص المواجهة

مقدمة

تعتبر مصادر الاحتراق النفسي من المفاهيم التي اختلف الباحثون في طريقة تناولها، فقد تناول علماء النفس والاجتماع هذا المفهوم في إطار تناولهم على أنه حالة من الاستنزاف الانفعالي أو البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط.

كما تعد ضغوط العمل ظاهرة قديمة، لأن حياة الأفراد ارتبطت منذ القدم بالعمل، إلا أن الاهتمام بها كموضوع للدراسة يعد حديثاً نسبياً، وقد حظيت مصادر ضغوط العمل باهتمام الباحثين في علم النفس الإداري والسلوك التنظيمي في الدول العربية خلال العقود الماضية، وقد ركزت هذه الدراسات على معرفة مسببات ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، ويرجع الاهتمام بمصادر الضغط للآثار السلبية على سلوك الفرد والجماعات، ومن هنا لابد من وجود قيادة واعية تهتم بمصادر الضغوط وأساليب إدارتها سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أو الجماعات، وذلك من أجل تمكين المرؤوسين من القيام بوظائفهم خير القيام. (المير، 1995)

ولقد أدى تطور العلاقات الإنسانية إلى الاهتمام بالمشاكل النفسية والاجتماعية التي يواجهها في حياتهم العملية، وقد يترتب على عدم الاهتمام بهذه المشاكل مظاهر سلبية تؤدي إلى ضعف العلاقات الإنسانية في المؤسسة مثل: كثرة حالات التغيب عن العمل والانقطاع أو المرض - تدني مستوى الأداء وازدياد الخلافات، لذا يجب الاهتمام بمواجهة هذه الضغوط النفسية وإيجاد حلول لها أثناء ظهورها.

وهناك العديد من المشكلات يمكن علاجها من خلال تفهم الإدارة التربوية لدورها واهتمامها بتوفير بيئة ومناخ تنظيمي ملائمين للعلاقات السليمة بين أفراد المؤسسة.

(المغربي، 1988)

والإدارة المدرسية جزء من الإدارة التربوية، وقد أصبح ينظر إليها على أنها علم وفن وليست مجرد ممارسة وتقليد يمكن أن يفوض أمرها لأي فرد غير متخصص، لذا يعد التعامل مع الإدارة المدرسية على أساس أنها تتكون من مهام يؤديها القيادي، وتشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه، ولمدير المدرسة دور مهم في علاقاته بمن حوله وفي زيادة فاعلية المدرسة وتحقيق أهدافها المرجوة، وفي العملية التعليمية.

(عابدين، 2001)



الجانب التمهيدي: خصصناه كإطار عام لإشكالية البحث وتحديدنا ووضع الفرضيات التي عملنا على التحقق منها إضافة إلى أهمية البحث وأهدافه، ومتغيرات إجرائية ودراسات سابقة للمتغيرات المتناولة.

الجانب النظري: هو إطار نظري لمتغيرات الدراسة ويتضمن فصلين وهما:

الفصل الثاني: يتضمن تمهيداً لمتغير الفصل، تطور مفهوم الاحتراق النفسي بالإضافة إلى تعريفه وعلاقته ببعض المفاهيم المشابهة له، وأسبابه وأعراضه وصولاً إلى مراحل ومستويات الاحتراق النفسي وبعض نماذجها منتهياً بخلاصة الفصل.

الفصل الثالث: يتضمن تمهيداً لمتغير الفصل، مفهوم الضغوط النفسية وآثارها على الفرد والنظريات المفسرة لها بالإضافة إلى مفهوم إستراتيجية المواجهة وأهميتها في خفض الضغط النفسي وصولاً إلى تصنيفاتها وأخيراً خلاصة للفصل.

الجانب التطبيقي: هو إطار ميداني للبحث ويتضمن فصلين هما:

الفصل الرابع: وهذا الفصل يتضمن جزئين أساسيين، **الجزء الأول** خصصناه لإجراءات المنهجية، بدءاً بتمهيد ودراسة استطلاعية لعينة الدراسة استعمالاً لأدواتها في مكان ومدة إجراء الدراسة بهدف حساب صدق وثبات أدوات الدراسة، وأخيراً تطرقنا إلى **الجزء الثاني** وهو الدراسة الأساسية التي تتضمن منهج البحث وعينة الدراسة وأدواتها تحديداً للمجال الزمني والمكاني، وأخيراً الأساليب الإحصائية المعتمدة وخلاصة للفصل.

الفصل الخامس: ويتضمن جزئين أساسيين:

الجزء الأول: سيتم فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، و**جزء ثاني** فيه مناقشة لنتائج الفرضيات، وأخيراً قمنا بعرض استنتاج عام وتقديم اقتراحات وتوصيات وذكر قائمة المصادر والمراجع والملاحق.

الفصل الأول

تقديم البحث

- 1 1 الإشكالية العامة.
- 2 1 فرضيات البحث.
- 3 1 أهمية البحث.
- 4 1 أهداف البحث.
- 5 1 التعاريف الاجرائية
- 6 1 الدراسات السابقة

1 1 إشكالية البحث:

تعتبر مصادر الاحتراق النفسي وإستراتيجية المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية ظاهرة لا يستهان بها في تأثيرها على الأداء التربوي في المنظومة العلمية، وتأتي الإدارة المدرسية في طليعة فعاليات الإدارة التربوية التي تحظى باهتمام خاص كونها تقود أصغر وحدة تنظيمية في النظام التربوي ونعني بها المدرسة، لارتباطها الوثيق بالمدخلات الإنسانية الرئيسية في هذه العملية المتمثلة بالطالب والمعلم والأسرة والمجتمع، وتتجلى إدارة المدرسة بدورها الفاعل في قيادة الجهود والقوى التي تعمل لتحقيق الأهداف المرجوة للمدرسة وتوجيهها، فضلاً عن مسؤوليتها في توفير وتهيئة التسهيلات اللازمة للعملية التربوية.

(الطعاني محمد، 2002)

ويشير هوي ومسكل (1991) إلى أهمية عملية الاتصال بين الأفراد في المؤسسة وبين الفرد ورئيسه، ويريان أن لها أكبر أثر في إحداث ضغوط العمل لديهم، حيث يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة التي لا يمكن تجنبها بل يجب عليه مواجهتها. لذلك تبلورت مشكلة الدراسة كالتالي:

- هل هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية "ادرار و
- هل هناك فروق دالة إحصائياً في مستوى مصادر الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة حسب الجنس والخبرة لدى أفراد العينة؟

1 2 فرضيات البحث:

- أ - توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".
- ب - توجد فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي حسب الطور (متوسط ، ثانوي لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".
- ج - توجد فروق دالة إحصائياً في إستراتيجيات المواجهة حسب الخبرة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".

د - توجد فروق دالة إحصائياً في إستراتيجيات المواجهة حسب الجنس لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".

3-1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة المقدمة في هذا البحث في السعي لدراسة العلاقة بين مصادر الاحتراق النفسي وإستراتيجية المواجهة، بحيث تظهر أهمية البحث في معرفة كيفية تأثير مصادر الاحتراق النفسي على المدراء وفي مواجهة المواقف الضاغطة والتي تساعد على التقليل من حدة الضغوط لدى هؤلاء المدراء لإنجاح العملية التعليمية.

1 أهداف الدراسة :

- أ - معرفة ما اذا كان هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".
- ب - معرفة ما اذا كان هناك فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي حسب الطور (متوسط ، ثانوي) لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".
- ج - معرفة ما اذا كان هناك فروق دالة إحصائياً في إستراتيجيات المواجهة حسب الخبرة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".
- د - معرفة ما اذا كان هناك فروق دالة إحصائياً في إستراتيجيات المواجهة حسب الجنس لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".
- هـ - التعاريف الاجرائية :

و - (1) الاحتراق النفسي: هو استجابة نفسية للضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل سواء كان ذلك متعلقاً ببيئة العمل او بشخصية على الفرد في حد ذاته ،مما ينتج عنه اثار سلبية على العامل وعلى المؤسسة التي يعمل بها وفي هذا البحث نقصد المدير على درجة معينة في المقياس المطبق .

ز - (2) الاجهاد الانفعالي : هو شعور الفرد بانه محبط ومنهك في العمل وهو المدير على الدرجة معينة في مقياس المطبق .

ح - (3) تبدل الشعور : هو تميز الفرد بالصلابة اتجاه العمل واللا مبالاة بما يحصل الاخرين وفي بحثنا هذا نقصد المدير على درجة معينة في المقياس المطبق .

ط - (4) نقص الانجاز الشخصي : هو شعور الفرد بمدى اهمية ما انجزه في عمله.

- ي (5) استراتيجية المواجهة : نعرفها في هذه الدراسة بطريقة التي يستخدمها المدير في مواجهة ضغوط العمل في ميدان عمله .
- ك (6) المشكل : ويقصد فيها المواجهة الفرد للضغوط التي يتعرض لها والتي تهدف للبحث عن مصدر المشكلة ومعالجتها وهو مدير على درجة معينة في مقياس المطبق .
- ل (7) الانفعال : هو عملية محاولة خفض التوترات الانفعالية المترتبة على موقف الضاغط او المشكلة وقد تكون ايجابية او سلبية ،وهي الدرجة التي يتحصل عليها المدير على بعد النفعال لمقياس اىستراتيجيات المواجهة المطبق في هذه الدراسة .
- م (8) التجنب : هي الابتعاد عن المشكلة بواسطة البحث عن المساندة الاجتماعية او ترفهية وهي درجة التي يتحصل عليها المدير على بعد التجنب لمقياس استراتيجية المواجهة المطبق في هذه الدراسة .

1-6 الدراسات السابقة :

بعد الإطلاع الواسع على الأدب العربي والتراث العلمي ومخزون علم النفس في هذا المجال وقيامنا بتجميع أكبر عدد من البحوث والدراسات سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية وكذا الدراسات في جميع المجالات التي تقوي دراستنا الحالية، وعليه فقد اتفقنا بأن نقوم بعمل تصنيف مرتب لهذه الدراسات العربية منها والأجنبية التي تناولت المشكلة بصورة مباشرة و غير مباشرة مع موضوع الدراسة الحالية.

- أجرى "الزغبى" 1997م دراسة تحت عنوان "ضغوط العمل لدى المديرين" في جهاز الخدمة، المدينة "عمان الكبرى" وتحديد مصادرها وأساليب التخفيف من آثارها السلبية على المستويين الفردي والتنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من مجتمع الدراسة كاملاً الذي بلغ (518 مديراً) واستخدمت استبانته محكمة لتحقيق أهداف الدراسة.

- وأجرت "الشديفات" عواطف 1991م دراسة تهدف إلى قياس ضغوط العمل التنظيمية التي تواجه القيادات الإشرافية في مديريات التربية والتعليم ومدى تأثير هذه الضغوطات على أداء هؤلاء القيايين، وتكونت عينة الدراسة من مجتمع الدراسة كاملاً من (151 قيادياً) ، واستخدمت المتوسط الحسابي والتكرار والتحليل والتباين الأحادي والمتعدد للإجابة عن أسئلة الدراسة.

- كما أجرى "بوكانان" 1994م دراسة بعنوان "علاقة الضغط ومصادر المواجهة والأداء الوظيفي عند مدراء المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية"، وتم الطلب من المدراء البالغ عددهم (155 مديراً) الإجابة على استبيانين يقيسان الضغط ومصادر المواجهة، وكانت نسبة الاستجابة (73%) كما

- وأجرى "العدوان" محمد 1992م دراسة هدفت إلى التعرف على مدى إدراك مديري المدارس الثانوية بمستوى ضغط العمل الذي يتعرضون له بشكل عام، وإلى مصادر هذا الضغط في ضوء متغيرات الجنس والعمر والخبرة، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 43 مديراً ومديرة للمدارس الثانوية في مديريات التربية والتعليم، وأظهرت الدراسة أنهم يتعرضون لدرجة متوسطة من ضغط العمل الكلي، ودرجة متوسطة من ضغط العمل المتمثلة في ردود الفعل الفسيولوجية والانفعالية السلوكية والمعرفية، كما أن إدراك المديرين والمديرات لمصدر ضغط العمل المتمثل في العلاقة بأولياء الأمور من أكبر مصادر ضغط العمل التي يتعرضون لها في حياتهم المهنية، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,5 \geq \text{ح}$) لمتغيرات العمل والخبرة والجنس في إدراك المديرين لمستوى ضغط العمل الكلي، ومستوى ضغط العمل المتمثل في ردود الفعل الفسيولوجية والسلوكية والانفعالية.

- دراسة "سقا" ميسون 2009م : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في "قطاع غزة"، والتعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القادة الإداريين، وكذلك معرفة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري)، وكل من مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات، تكون مجتمع الدراسة من متخذي القرارات في المصارف العاملة في "قطاع غزة" والبالغ عددهم (166 فرداً) وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (116 فرد) باستخدام أداة الدراسة وهي الاستبيان، وكانت نسبة الاسترداد 83% .

- دراسة "القرني" 2000م : هدف هذا البحث إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية

"السعودية"، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية وخاصة في "المملكة"، وتم توظيف مقياس الاحتراق النفسي، إضافة إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية على العينة العشوائية التي بلغت (134 فرداً).

الفصل الثاني

-
-
- تمهيد
- 1- تعريف الاحتراق النفسي.
- 2- علاقة الاحتراق النفسي ببعض المفاهيم المشابهة له.
- 3- أسباب الاحتراق النفسي.
- 4- أعراض الاحتراق النفسي.
- 5- مؤشرات الاحتراق النفسي.
- 6- مراحل الاحتراق النفسي.
- 7- أبعاد الاحتراق النفسي.
- 8- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.
- 9- خطوات توجيهية للتقليل من الاحتراق النفسي.
- 10- الوقاية وكيفية التغلب على الاحتراق النفسي.
- 11- خلاصة.

تمهيد

الاختراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة، حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية التي لا يستطيع التغلب عليها. حيث أن دراسة ظاهرة الاختراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية، وهو من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين بوصفه ناتجاً عن الضغوط المهنية، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على ماهية الاختراق النفسي من جميع جوانبه.

1 - تعريف الاختراق النفسي:

بالرغم من تعدد تعاريف الاختراق النفسي عند الباحثين، إلا أن هناك شبه اتفاق على معناه وخصائصه في التعاريف التالية:

❖ يرى "هربرت فريد رنجر" 1974م الذي يعتبر أول من أشار إلى ظاهرة الاختراق النفسي أنه "حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط".

(الزهراني نوال، 2008: 55)

❖ وعرفه "كرنس" 1980م على أنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله نتيجة لضغوط العمل التي تعرض لها أثناء أداء هذا العمل.

❖ كما عرفه "كارتر" 2001م بأنه إعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى المعلم حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي.

❖ أما "ماسلاش" 1991م فعرفه بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلانه يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أنه خبرة انفعالية فردية سلبية تعود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف للجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

(عوض محمد، 2007: 14)

❖ ويرى "سيدولين" 1982م أن الاحتراق النفسي يحدث كنتيجة نهائية لضغط العمل ويستدل على وجوده الأعراض التالية:

- شعور الفرد بالاستنزاف الجسدي والنفسي مما يشعر الفرد بفقدان الطاقة والحيوية والنشاط.

- التحول السلبي في استجابة الفرد وتعامله مع الآخرين، خاصة في مكان العمل، إذ تتولد لديه اتجاهات سلبية نحو العمل، تتمثل في تدني الإنجاز وفقدان الدافعية للعمل.

- النظرة السلبية والشعور بالعزلة والاكئاب والملل.

(الزبوي حمزة، 2007، : 195)

❖ ويعرفه كل من الباحثين "يحي عبد الله" و "محمد فرحان" أنه ظاهرة نفسية تصيب المدرسين بالإرهاق والتعب وقلة الحماس وتدني الدافعية ومقاومة التغيير، ناتجة عن أعباء إضافية داخلية وخارجية، يشعر معها المدرس أنه غير قادر على تحملها، وينعكس ذلك على أدائه في التدريس وتقديم المساعدة لطلابه كما يرغبون وقيامه بالمهام المسندة إليه بجد وإتقان.

(الرفعي والقضاة، 2010 : 307)

ومن خلال هذه التعريفات يمكن الخروج بتعريف نظري يتماشى وموضوع دراستنا، ونقول أن الاحتراق النفسي هو حالة نفسية قد يصل إليها الأفراد العاملون في المهن، طبيعتها التعامل والاحتكاك مع أشخاص كثيرين وتقديم خدمات لهم بحيث تصل هذه الحالة بالشخص إلى الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي وتكوين اتجاهات سلبية نحو الآخرين مع التقدير والتقييم السلبي لذاته.

2 - علاقة الاحتراق النفسي ببعض المفاهيم المشابهة له:

❖ الاحتراق النفسي والضغط النفسي:

كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، لكن يختلف الاحتراق النفسي عن الضغط النفسي، فعاليا ما يعاني المسؤول من الضغط المؤقت ويشعر كمل لو كان محترقاً نفسياً لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور فقد يكون طويلاً أو قصيراً، وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه، أما الاحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه

بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل أخرى، وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سبباً للاختراق النفسي.

(جمعة يوسف، 2006 : 18)

❖ الاحتراق النفسي والقلق:

إن الشعور بالقلق قد يكون لدى الفرد منذ الطفولة بعكس الاحتراق النفسي الذي يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني، ويتمكن من الفرد ابتداءً من سن الرشد، والقلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد للبيئة، يدركها الفرد على أنها عدائية.

(دردير نشوة، 2007 : 50)

الاحتراق النفسي والتعب:

ليس بالضرورة أن كل من يشعر بالتعب فهم محترق نفسياً، وإن كان الشعور بالتعب والإرهاك من سمات الاحتراق النفسي، هذا الأخير الذي يتسم بالثبات والاستمرارية ويكون من جراء ظروف العمل وعلاقة الفرد مع المجتمع وبيئة العمل وبناء اتجاهات سلبية نحو العمل، بينما التعب يظهر في فترات العمل كحالة جسدية أو حتى شعورية سرعان ما تنتهي بعد انتهاء العمل، فهو حالة مؤقتة.

(علي محمدي، 2008 : 178)

❖ الاحتراق النفسي والتهرب النفسي:

يمكن تعريف التهرب النفسي بالتمارض أو البحث عن أذكار، وهو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط ، حيث لا يستطيع تأدية مهامه أو لا يريد بسبب اتجاهاته السلبية أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد بحماية نفسه، أما الاحتراق النفسي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

(بدران نقلاً عن زهراني 2008 : 14)

❖ الاحتراق النفسي وعدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي هو انعدام المشاعر الإيجابية اتجاه العمل، من حيث الراتب والترقية والرضا عن الإدارة المدرسية وعن بيئة العمل بصفة عامة، وهذه الحالة وما

يُصاحبها من غياب للدافعية في العمل من جانب الفرد لا يُعتبر احتراقاً نفسياً، ومع ذلك ينبغي أخذها بعين الاعتبار لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

(عسكرعلي، 2003 : 123)

3 - أسباب الاحتراق النفسي:

توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب الاحتراق النفسي ومصادره، وهذه النظريات تركز على ثلاث مستويات وهي: - المستوى الفردي والشخصي.

- المستوى التنظيمي - المستوى الاجتماعي.

ومع أن الأسباب الشخصية والاجتماعية لها دور هام، إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية (بيئة العمل) في ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين، وندناول فيما يلي كل مستوى من المستويات بشيء من التفصيل على النحو التالي:

▪ المستوى الفردي والشخصي:

يدعي "فرويد بنجر" بأن المخلصين والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق النفسي، ويضيف إليهم الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني، والحقيقة أن هناك الكثير من صدق هذه الإدعاءات، حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاماً بمهنتها ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية والفردية وهي كالتالي:

(رضوان جميل، 2002 : 54)

أ - مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله، فزيادة عدم واقعيته تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق النفسي.

ب - مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق النفسي.

ج - الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.

د - مهارات التكيف العامة.

هـ - النجاح السابق في المهن ذات تحد لقدرات الفرد.

و - درجة تقييم الفرد لنفسه.

ز - الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي.

▪ المستوى الاجتماعي:

هناك العديد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادراً للاحتراق النفسي منها:

أ - التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي حدثت في المجتمع وما يترتب عنها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.

ب - طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعماً جيداً في المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

▪ المستوى التنظيمي أو الإداري:

على عكس المستويين الشخصي والاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وقد تم التوصل إلى ثلاث افتراضات هي:

أ - تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق أن فقدان الإمكانيات والكفاءة من أهم أسباب الضغط والقلق وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى بـ "عجز المتعلم"، حيث يخالج الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه، وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي، حيث يفتقر الفرد إلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه مما يسبب له شعوراً بالضغط وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق النفسي.

(فؤاد السيد، 1978 : 98)

ب- تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضاً إلى الإثارة للفرد وتؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب عن فرط الاستثارة، لذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط والاحتراق النفسي، فأى فشل يواجهه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا وبالتالي الاحتراق النفسي.

ج- للمناخ الوظيفي في المؤسسة التركيبية الوظيفة دخل في عملية الاحتراق، وهنا تبرز أهمية دور قيادة الإشراف، وطبقاً لكتابات "جولد بنجر" يضاف إلى هذا أن ظاهرة

الاختراق النفسي ظاهرة معدية، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاختراق النفسي فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية.

(بدران منى، 1997: 63، 65)

4 - أعراض الاختراق النفسي:

تشير الأدبيات المتعلقة بأعراض الاختراق النفسي إلى وجود تصنيفات وقوائم كثيرة تعدد هذه الأعراض، وفي هذه الدراسة يميل الباحث إلى تقسيم هذه الأعراض إلى ثلاثة نواحي وهي الأعراض المتعلقة بالناحية الجسمية، الناحية النفسية والناحية الاجتماعية.

أ - الأعراض المتعلقة بالناحية الجسمية:

تبرز الأعراض الجسمية خاصة من الناحية الفيزيولوجية للفرد، وتتمثل في:

- ارتفاع ضغط الدم.
- ارتفاع معدل ضربات القلب.
- اضطرابات في المعدة.
- جفاف في الحلق.
- ضيق في التنفس.

(أبو مسعود، 2010: 44، 45)

- اضطرابات في النوم.
- الشعور بالغثيان.
- الصداع المستمر.
- آلام في الظهر.
- الأنفلونزا المتكررة.
- التهاب المفاصل.

(جير أبو هوش، قاسم شايب، 2012 : 362)

- تشنج العضلات.

(عوض احمد، 2007 : 17)

ب -الأعراض المتعلقة بالناحية النفسية: تبرز هذه الأعراض على ثلاث مستويات وهي: الأعراض المتعلقة بالمستوى العقلي (المعرفي)، الأعراض المتعلقة بالمستوى الانفعالي والأعراض المتعلقة بالمستوى السلوكي.

1 - الأعراض المتعلقة بالمستوى العقلي (المعرفي): تتمثل في:

- نقص القدرة على التركيز.
- اضطرابات في التفكير، خاصة التفكير المفرط في العمل.
- ضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام واتخاذ القرارات مع تهويل الأحداث.

2 - الأعراض المتعلقة بالمستوى الانفعالي: تتمثل في:

- القلق.
- تدني مفهوم الذات.
- الشعور باليأس والتعاسة والعجز، الحزن، الاكتئاب، الغضب، فقدان روح الدعاية وإهمال الأولويات.
- ويذكر "فريدمان" 1991: أن هذه الظاهرة قد تتطور في الحالات الحرجة إلى الانهيار العصبي.

(البخيث والحسن، 2011 : 27)

3 - الأعراض المتعلقة بالمستوى السلوكي: وتتمثل في :

- الشكوى من العمل.
- البطء في الأداء.
- الإنجاز المتدني.
- زيادة معدل التغيب (التغيب المستمر).
- التعب لأقل جهد.
- ترك المهنة.

(عبد العلي، 2003 : 52)

ج- الأعراض المتعلقة بالناحية الاجتماعية: وتتمثل في:-

- تكوين اتجاهات سلبية نحو المجتمع مما ينجر عنها: تدهور العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والطلبة.
 - العزلة الاجتماعية.
- (عوض احمد، 2007 : 17)

5- مؤشرات الاحتراق النفسي:

هناك ثلاثة مؤشرات وهي:

- أ - شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي: مما يؤدي إلى شعوره بفقدان الطاقة النفسية والمعنوية، وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي فقدان الشعور بتقدير الذات.
- ب -الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة وفقدان الدافعية نحو العمل.
- ت -النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والكلل.

(سامي ختانة وآخرون، 2010 : 104)

كما تشير "باريارا براهام" بأن هناك أربع مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير، بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي.

1 - الانشغال الدائم "Busyness" والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع في شرك الانشغال الدائم فإنه يضحي بالحاضر، وهذا يعني أن وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون جسدياً وليس ذهنياً، ففكره إما أن يكون في المقابلة السابقة، أو فيما ينبغي عمله في اللقاء اللاحق، وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون اتصال عاطفي مع الآخرين، حيث أن همه الوحيد هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام.

2 - تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الإقناع الذاتي بأن هناك وقت لمثل هذه الأنشطة، ولكن فيما بعد يصبح التأجيل قاعدة أو معياراً في حياة الفرد.

3 - العيش حسب القاعدة وهو سائد في حياة الفرد والذي يترتب عنه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون، ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين الذي يصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه.

4 - فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهم وعاجل وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدره يفقد معها روح المرح ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات الخاضعة لقوانين محددة.

ومنه نستنتج أن الاختراق النفسي يحدث بالتدريج بدءاً بمرحلة الاستنزاف مروراً بمرحلة الحفاظ ثم تليها مرحلة الاستغراق، ثم مرحلة التبدل التي تظهر بوادر الاختراق النفسي، ثم مرحلة الانفصال التي من خلالها يزيد مستوى الاختراق النفسي إلى أن يصل الفرد إلى آخر مرحلة وهي المرحلة الحرجة وهي أقصى مراحل الاختراق النفسي.

6- مراحل الاختراق النفسي:

يتفق العديد من الباحثين ومن بينهم ،(عسكر، سبانيول"spaniol" كابوتو"Caputo") على أن الاختراق النفسي لا يحدث مرة واحدة بل يمر بثلاث مراحل بحيث أن لكل مرحلة أعراض وسمات والتي من خلالها يمكن التعرف على التعرف على الاختراق النفسي الذي يمر به الفرد وهذه المراحل تتمثل في:

أ - المرحلة الأولى:

وهي مرحلة يشعر فيها الفرد بوجود ضغط نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدراته، وتعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن ضغوط العمل (Stress Arousal) وتتميز بالأعراض التالية:

- سرعة الانفعال - القلق الدائم - فترات من ضغط الدم العالي - الأرق - صرير الأسنان بشكل ضاغط (Bruxism) أثناء النوم - النسيان - الصعوبة في التركيز - الصداع - ضربات القلب غير العادية.

(عسكر علي، 2003 : 127)

ويرى Caputo & Spaniol أن هذه الحالة يمكن علاجها بالقيام ببعض التمارين الرياضية والاسترخاء وأخذ قسط من الراحة مع ممارسة بعض الهوايات المفضلة.

(أبو مسعود، 2010 : 42)

ب -المرحلة الثانية:

وتعرف بمرحلة التوفير والحفاظ على الطاقة (Energy Conservation)، وتتمثل في: استجابات سلوكية كالتأخر عن العمل - تأجيل الأمور - عدم كفاية العطلة الأسبوعية - انخفاض الرغبة الجنسية - التأخر في إنجاز المهام - زيادة استهلاك المنبهات - اللامبالاة - الانسحاب الاجتماعي - السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح.

(عسكر علي، 2003 : 127)

ج- المرحلة الثالثة:

أو ما يسمى بمرحلة الاستنزاف أو الإنهاك والتي ترتبط بمشكلات نفسية وبدنية مثل : الاكتئاب المتواصل- اضطرابات مستمرة في المعدة - إجهاد ذهني مستمر - صداع دائم - الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع وهجرة الأصدقاء وحتى في بعض الأحيان هجر العائلة.

(عسكر علي، 2003 : 126)

7- أبعاد الاختراق النفسي:

يتطور الاختراق النفسي حسب "ماسلاش و جاكسون" 1981 إلى ثلاثة أبعاد رئيسية إذ أنه يبدأ بالإجهاد الانفعالي لدى الفرد، والذي يجره إلى تبدل الشعور من جهة ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي من جهة أخرى.

(2008، Elisabeth Grebot :P11)

وهذه الأبعاد هي:

1 - بعد الإجهاد الانفعالي:

يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف، الاستنزاف الانفعالي، فقدان الحيوية والنشاط لدى المعلم والإحساس بالعجز عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الأساسي للاختراق النفسي ويظهر على شكل أعراض جسمية أو ذهنية أو كلاهما.

(محمد ربيع، 2010 : 76)

2 - بعد تبدل الشعور (La Dépersonnalisation) وهو فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل واعتبار الأشخاص كأشياء مادية بدلاً من اعتبارهم كأشخاص،

ويتصف المعلم الذي يعاني من الاحتراق النفسي في هذه الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد، اللامبالاة والشعور السلبي نحو الآخرين.

(أبو مسعود، 2010 : 41)

3 - بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: (La diminution de sentiment accomplissement personnel)

وهو ميل المعلم إلى تقييم إنجازاته الشخصية بصفة سلبية وتتمثل في: مشاعر الاكتئاب - الانسحاب - قلة الأداء - الشعور بعدم القدرة على القيام بالواجبات المطلوبة منه على أحسن وجه.

(العلي مهند، 2003 : 56)

8- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

هناك مجموعة من النظريات المفسرة للاحتراق النفسي حسب نظرتها له ونحن نأخذ على سبيل الحصر بعض منها وهي:

أ - النظرية السلوكية:

يرى واضعو هذه النظرية أن السلوك نتاج الظروف غير المهيأة، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له، مثل الأداء والحرية والعقل ، وحسب السلوكيين فإن الاحتراق النفسي هو نتيجة ل

ب- النظرية المعرفية:

يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية ، وهذا يعني أنه عندما يكون في موقف معين فإنه بالضرورة سوف يفكر في هذا الموقف ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها، وإذا كان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى الرضا والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي معه، في حين أن البنائية إذا أدرك هذا الإنسان الموقف إدراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه.

(سعد عبد الرحمن، 1988 : 167)

ج- النظرية الفرويدية:

يلتقي الفرويديون مع المعرفيين في تفسيرهم لسلوك الإنسان، حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي القوى الداخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا وهو الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحترق، وحسب رأي الفرويديين فإن العمليات النفسية كالانفعال والقلق والاكتئاب والتوتر هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل المشاعر- الإجهاد - الانعزال عن الآخرين.

(السامراني صالح، 2007 : 256)

9- خطوات توجيهية للتقليل من الاحتراق النفسي:

إن الظروف المحيطة بهذه الظاهرة توحى بالكآبة ومحدودية فرص التعامل معها، إلا أنه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف، وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً للظروف المحيطة بها، ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية للتقليل من ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية بصفة عامة، والمتمثلة في:

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أداءها من قبل المهني.
- تغيير الأدوار والمسؤوليات.
- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة.
- زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني.
- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.
- وجود روح التأزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمواً مهنيًا ونفسيًا.
- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط.

(عثمان بن أحمد، الزهراني نوال، 2008 : 37)

10-الوقاية وكيفية التغلب على الاختراق النفسي:

يورد جمعة يوسف " 2006 " أحد الإستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاختراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا اتبعتها المعرض للاختراق النفسي فبإمكانه تفاديه والتغلب عليه وهي:

1. فهم الشخص لعمله وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك الغير فعالة وبالتالي محاولة تغييرها.

2. إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه و أولوياته فا لأهداف الغير واقعية والمثالية والوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ.

3. تقسيم الحياة إلى مجالات (العمل ، المنزل ،الحياة الاجتماعية)، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه وألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر

4. العمل على بناء نظام للمساعدة الاجتماعية .

(جمعة يوسف ، 2006 :41:40)

خلاصة:

يعاني عدد لا يستهان به من المدراء في صمت شديد من الاختراق النفسي وهم يزاولون مهنتهم في التربية والتعليم، وهذا يرجع إلى العديد من الأسباب التي لا يجب التغاضي عنها.

كما يجب التفطن إلى الأعراض الجسمية والنفسية والاجتماعية التي تظهر على أصحابها دون وصول هذه الظاهرة إلى مراحلها المتقدمة من الاستنزاف والإنهاك الذي يصيب الأفراد.

وأن إعطاء الأهمية للوقاية من الاختراق النفسي أولاً ثم العلاج منه ثانياً، وتعتبر عملية أساسية تجعل المدير يحس بكل أريحية ويتمتع بصحة نفسية وهو يؤدي مهامه النبيلة.

الفصل الثالث

تمهيد

- 1 - مفهوم الضغط النفسي.
- 2 - آثار الضغط النفسي على مستوى الفرد.
- 3 - تطور مفهوم استراتيجيات المواجهة.
- 4 - النظريات المفسرة للضغوط النفسية.
- 5 - مفهوم استراتيجيات المواجهة للضغوط النفسية.
- 6 - علاقة إستراتيجية المواجهة بالضغط.
- 7 - تصنيف إستراتيجيات المواجهة للضغوط النفسي.
- 8 - النظريات المفسرة لاستراتيجيات المواجهة.
- 9 - خلاصة.

تمهيد:

تعتبر الضغوط النفسية وضغوط العمل من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية تعقيداً، فبالرغم من الكتابات الكثيرة حول هذا الموضوع والمقالات العديدة والكتب في مجال الطب وعلم النفس، غير أنه يصعب إيجاد تعريف محدد للمفهوم، لاسيما وأن فهم ضغوط العمل لا يتم دون فهم طبيعة الفرد وردود أفعاله اتجاه المؤثرات التي يتعرض إليها في حياته اليومية والمهنية.

إذ يعد الضغط النفسي أحد المواضيع العلمية التي شغلت اهتمام الباحثين نظراً لتعدد مسبباته وكثرة مضاعفاته الخطيرة، لاسيما وأن الضغط النفسي يتناول جوانب نفسية، اجتماعية، مهنية واقتصادية.

1. مفهوم الضغط النفسي:

يرى البعض أن كلمة ضغط "Stress" مأخوذة من الكلمة اللاتينية "Stringer" التي تعني "سحبه بشدة"، في حين يرى البعض الآخر أن مصطلح الضغط اشتق من كلمة فرنسية قديمة "Déstresse" والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضييق أو الظلم.

وقد تحولت في الإنجليزية إلى "Stress" والتي أشارت إلى معنى الضيق والاضطهاد. أما الرائد في استخدام هذا المصطلح في علم النفس فهو العالم "هانز سيللي" Sely حيث كان متأثراً بفكرة أن الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية، وذكر أن إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب والألم لها علاقة بتلك الضغوط.

(زينب شقير، 2002 : 04)

وهو خبرة انفعالية سلبية، يترافق ظهوره مع حدوث تغيرات بيوكيميائية، فسيولوجية، معرفية وسلوكية يمكن التنبؤ بها، ويمكن أن تؤدي إما إلى تغيير الحدث الضاغط أو إلى التكيف مع آثاره.

(شيلي تايلور، 2008 : 343)

كما تناول علماء النفس مصطلح الضغط النفسي للدلالة على حالة نفسية ومزاجية ناتجة عن وجود الإنسان في حالة ضيق أو شعور بالظلم أو الاختناق.

(حمدي الفرمانى، رضا عبد الله، 2009 : 20)

ويعرف "كوكس ومكاي" الضغط النفسي بأنه ظاهرة تنشأ من مقارنة الشخص للمتطلبات التي تطلب منه وقدرته على مواجهتها، وعندما يحدث الاختلال أو عدم التوازن في الآليات الدفاعية الهامة لدى الشخص وعدم التحكم فيها أي الاستسلام للأمر الواقع يحدث ضغط نفسي، وتظهر الاستجابات الخاصة به وتدل محاولات الشخص لمواجهة الضغط في كلتا الناحيتين النفسية والسيولوجية المتضمنة حيل سيكولوجية ووجدانية على حضور الضغط.

(هارون الراشدي، 1991 : 20)

تعريف "هانز سيللي": الذي يعرفه بأنه ميل وانحراف لمبدأ التوازن الداخلي الذي هو حالة ثنائية ووظيفة بيولوجية، فسبب الانحراف أو الميل ملحوظاً عن السكون الطبيعي في الأعضاء النشطة.

ويعرفه "لازروس" Lazarus: بأنه مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عنها، وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف.

(زينب شقير، 2002 : 04)

2- آثار الضغط النفسي على مستوى الفرد:

أ - الآثار النفسية والذهنية:

- ضعف التركيز.
- ضعف القدرة على اتخاذ القرارات.
- سوء التقدير والحكم على الأمور.

ب- الآثار العضوية:

إن التعرض القوي والمتكرر للضغط النفسي يؤثر سلباً على صحة الأفراد ولقد أثبتت الدراسات الحديثة أن التوتر الناتج عن الضغوط يمثل أحد أسباب حدوث أكثر من 50% من الحالات المرضية العضوية ومن أهم أعراضها:

- ارتفاع ضغط الدم.
- جفاف الفم.
- تصبب العرق.
- الارتعاش.
- التقلصات المعوية.
- القرحة المعدية.
- مرض السكر.

(جمال المرسي، 2004 : 522)

ج- الآثار السلوكية:

تتمثل الآثار السلوكية للضغط في الأعراض التالية:

- انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.
- اضطرابات لغوية مثل: التأتأة والتلعثم.
- انخفاض مستوى نشاط الفرد، حيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
- انخفاض إنتاجية الفرد.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل.
- تعاطي العقاقير والمخدرات والتدخين.
- اضطراب وإهمال المظهر والصحة.
- عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات والإلقاء بها على عاتق الآخرين.
- الانسحاب والعزلة والميل.

(طه عبد العظيم، 2006 : 46)

3_ تطور مفهوم استراتيجيات الواجهة:

يعتبر مفهوم استراتيجيات الواجهة ذا أصل قديم، والذي اهتم به كل من الفلاسفة والفنانيين منذ آلاف السنين فقد اهتم "أفلاطون" من خلال أعماله بتقديم شرح للطرق أو الاستراتيجيات التي ينتهجها الأفراد للتعامل مع الأوقات والظروف العصيبة التي تمر في حياتهم، كذلك "ويليام شكسبير" وصف استجابات الأفراد للمواقف كالفقدان

والصراع والأزمات وغيرها من المواقف الشاقة، وعلى الرغم من الاهتمام القديم بالمفهوم فإن الاهتمام العلمي به اهتم بوصف كيفية مواجهة الأفراد لمثيرات المشقة سواء داخلية أو خارجية.

(محمد الصبوة، سهير الغياشي، 2004: 109)

وجدير بالذكر أنه حتى قبل عام 1960م استخدم مصطلح "Coping" المواجهة في الأدبيات الطبية والاجتماعية ليشير إلى الاستجابات الإيجابية نحو الضغط وحتى عام 1960م لم تكن البحوث في مجال المواجهة، كما أن مصطلح المواجهة لم يظهر في علم النفس حتى عام 1967م وقد اشتقت النماذج الأولية لمصطلح المواجهة في البحوث التي أجريت على الحيوانات، كما أشار إلى ذلك "لازاروس" و"فولكمان" 1984م، حيث أن الأبحاث على يد "كانون" تعرف استجابة القتال أو الهروب بأنها الاستجابة السلوكية التي يقوم بها الفرد لخفض الاستثارة الفسيولوجية والتي من خلالها ينخفض تأثير مثيرات القلق أو المثيرات المزعجة، ومن أمثلة استجابة القتال أو الهروب، ولكن هذا الأسلوب يكون غير ملائم للعديد من المواقف التي يتعرض لها الفرد لأنه لا يجسد العنصر الانفعالي أو المعرفي في استجابة المواقف.

✓ تعريف استراتيجيات المواجهة:

تنوعت التعريفات النفسية لمصطلح المواجهة بتنوع زوايا النظر له، ورغم تعدد هذه التعريفات نجدتها تدور حول محور أساسي، وفي الغالب يصف عملية التخلص من مصدر الضغط أو التخفيف والتقليل منه.

❖ تعريف موس (Moos 2003): المواجهة هي تلك الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي ويوظفها في تعامل ايجابي مع مصدر القلق أو الحدث المثير للضغط النفسي أو حدث صدمي.

❖ تعريف تيلور وآخرون (1993): المواجهة هي تلك الأساليب التي يستجيب بها الفرد للأحداث المثيرة للمشقة.

❖ تعريف سكولر و بيرلين (1978): المواجهة هي أي استجابة يقوم بها الفرد في مواجهة مواقف الحياة الخارجية، وذلك لتجنب المشقة النفسية أو منعها أو التحكم فيها.

❖ تعريف سولس 1993Suls : المواجهة هي أنماط الاستجابات التي يقوم بها الفرد سواء كانت مضمرة أو ظاهرة لمنع أو تخفيف ظروف المشقة.

❖ تعريف ماثني وآخرون Matheny al (1986): المواجهة هي تلك الجهود السلوكية والمعرفية التي يقوم بها الفرد لخفض أو تحمل مطالب الضغوط ويرى "ماثني" أن فاعلية جهود المواجهة التي يقوم بها الفرد تتوقف على سلوك المواجهة ومصادرها، فسلوك المواجهة هو عبارة عن أفعال أو محاولات سلوكية ومعرفية يقوم بها الفرد تتوقف على سلوك في التعامل مع الضغوط أي الاستجابات التي تصدر للتوافق مع ضواغط، في حين أن مصادر المواجهة هي عبارة عن خصائص فردية واجتماعية متاحة للفرد والتي تتيح له الاستجابة وتقلل من احتمالية أن يتم تقييم الموقف كضاغط أو التي تسعى إلى تعظيم السلوك وإعادة البناء المعرفي وخفض التوتر واستخدام المهارات الاجتماعية.

4- النظريات المفسرة للضغط النفسي:

أ - نظرية "هانز سيللي":

تتطابق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل واستجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، ويعتبر "سيللي" أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية وهدفها الحفاظ على الكيان والحياة، وقد حددت ثلاثة مراحل للدفاع ضد الضغط، والتي تمثل في نظره مراحل التكيف العام:

- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط.

- المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع المتكيف، فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

(عثمان السيد، 2001 : 58)

- الإجهاد: وتسمى أحياناً بمرحلة الانهيار من الاستمرار في المقاومة إلى ما لا نهاية، وتفشل الوسائل الدفاعية للجسم فتظهر علامات الإعياء تدريجياً وتتوقف قدرة الفرد على التوافق، كما تتوقف عملية بناء الأنسجة ويضعف الفرد بشكل عام ويصبح

هزياً، ويكون ذلك بسبب التوافق التدريجي للجهاز العصبي السمبثاوي عن إنتاج الطاقة، حيث يبدأ الجهاز العصبي الباراسمبثاوي وظيفته فتبطن أنشطة الجسم، وقد يصاحب ذلك أعراض الاكتئاب أو السلوك الذهاني أو مرض جسدي أو ربما الموت.

(منصورى مصطفى، 2010 : 14)

ب - نظرية "هنري موراي":

يعتبر "موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص في تفسير السلوك الإنساني، والفصل بينهما يعد تحريفاً خطراً كما يلتقي كل من الضغط والحاجة في حوار دينامي يظهر في مفهوم Thema والذي يعني به وحدة سلوكية كلية تفاعلية تتضمن المواقف الحافزة (الضغط والحاجة)، كما يربط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلباته، واستطاع "موراي" أن يميز بين نمطين من الضغط هما:

- ضغط بيتا: يشير إلى دلالات موضوعات البيئة كما يدركها الفرد.
- ضغط ألفا: وهي خصائص موضوعات البيئة التي توجد في الواقع.

(هارون الرشيدى، 1999 : 69).

ج - نظرية "ريتشارد لازاروس":

وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير الإدراك أو التقييم الذهني ورد فعل الفرد للمواقف الضاغطة والتقدير المعرفي، وهو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث أن تقدير كمية التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للمواقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير المواقف.

- المرحلة الأولى: وهي خاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

- المرحلة الثانية: وهي التي تحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

(علي عسكر، 2000 : 35)

5- مفهوم استراتيجيات المواجهة للضغوط النفسية:

يعرفها Shebet : بأنها استراتيجيات تساعد الفرد في الحصول على التوازن في الحياة الضاغطة.

كما يشير "لازاروس وفولكمان 1984" إلى أن الأفراد في محاولاتهم لحل أو تحمل أو الهرب من وضعيات ضاغطة ينخرطون بشكل هادف في استراتيجيات سلوكية مختلفة، والتي من شأنها أن تعدل أو تزيد من شدة آثار الضغط الحادة على الجسم.

(مريامة حنصالي، 2015 : 87)

ويشير لفظ المواجهة (Coping) في المعجم الأساسي لعلم النفس لتلك الطريقة التي يتعامل بها في وضعية ضاغطة والتحكم فيها وضبطها، وقد تكون عبارة عن استجابة مباشرة كحذف مصدر التهديد والخطر، وقد تكون استجابة مخففة كتقليص الإدراك الخاص بالخطر مثل نفي الوضعية واللجوء إلى الأدوية، فالمواجهة قبل كل شيء في ميكانيزم من أصل نفسي يؤثر على استجابات الجهاز العصبي الغددي.

(Boudarenem, 2005: 8)

أما المواجهة عند "فليشمان" 1984: هي مجموع السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة.

(أحمد نبيلة، 2010 : 35)

6- علاقة استراتيجيات المواجهة بالضغط:

يعرف الضغط عموماً بأنه اضطراب في التوازن أو الانقطاع في المسار الطبيعي للعادات والتي تجبر الفرد على أن يبحث أو يصل إلى توازنه الداخلي أو إيجاد توازن جيد باعتبار أن الفرد كائن يفكر ويشعر ويعطي معنى لكل ما يوجد حوله، إذ يبدأ مسار الضغط من خلال اكتشاف الفرد أن علاقته مع المحيط قد تغيرت، ومن أجل معرفة هذا التغيير يجب أن تشتمل الوضعية المؤثرة على ثلاثة مراحل:

أ - يدرك الفرد الوضعية على أنها تعبر عن تحدي.

ب - يعتبر أن حل هذا التحدي والتهديد الذي يواجهه مهم جداً لراحته.

ج - يكون الفرد غير متأكد من أنه يملك القدرات الكافية من أجل مواجهة ذلك الخطر. كما أن لكل فرد طريقته الخاصة في مواجهة وتسيير الضغط، وبهذه العبارة نحن نشير إلى مجموعة من الإستراتيجيات الخاصة التي تكون طريقته المعتادة لمواجهة مختلف المواقف الحياتية الضاغطة، لكن تصبح هذه التحديات المستعملة غير كافية وغير مجدية في بعض الأحيان، لذا يجب على الأفراد أن يطوروا مجموعة جديدة من الإستراتيجيات ليتمكنوا من استعمالها عند الضرورة وأن يحاولوا تجنب الاستهلاك المبالغ لكل ما يضر بصحة الفرد سواء الجسمية أو النفسية كالكحول أو غيره، كما نجد الإشارة إلى أن الضغط هو مسار متطور يتطلب مجهوداً للتكيف ويكون الفرد مستعداً دائماً لتقييمه، معنى هذا أن عملية تسيير الضغط لا تعني الاستجابة مرة واحدة فقط للموقف الضاغط بل العكس تعني الإبقاء النشاط على مسار المواجهة.

(Cohen & Lazarus 1979)

وإذا تكلمنا على الضغط لا يمكن إهمال أهم علاقة تجمع بين عامل الضغط والفرد، وهي مفهوم التقدير المعرفي الذي يعتبر حسب "لازاروس" 1980 أنه من الإستراتيجيات الأساسية التي تمكن الفرد من الاستجابة للضغط وهي:

- أ - البحث عن معلومات فيما يتعلق بخصائص العامل الضاغط.
- ب - إيقاف أو كبح العوامل التي قد تضر بالفرد.
- ج - إعادة المسار النفسي الذي يمكن من تنظيم الانفعالات، أي التنظيم الذاتي للانفعالات وتنظيم لعلاقة الفرد بالبيئة.

كما يسير التقدير المعرفي وفق علاقة دائرية تتوسط الضغط الخارجي والمعاش النفسي الذي يترتب عن ذلك الضغط، معنى هذا أن هذه العلاقة تتوافق والإدراك الديناميكي للضغط أو بعبارة أخرى المثير لا يأخذ إلا القيمة التي يعطيها له الفرد.

7- تصنيف إستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية:

1- حدد "لازاروس" و"فولكمان" 1984 إستراتيجيات المواجهة للضغوط في نوعين هما:

- إستراتيجية المواجهة التي تركز على المشكلة.

- إستراتيجية المواجهة التي تركز على الانفعال.

أ- إستراتيجية المواجهة التي تركز على المشكلة:

وهي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بين الشخص والبيئة، ولهذا فإن الشخص الذي يستخدم أساليب المواجهة التي تركز على مشكلة نجدها في مواقف ضاغطة يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي أو يعدل الموقف ذاته، فهو يحاول تغيير سلوكه الشخصي من خلال البحث عن معلومات أكثر عن موقف أو مشكلة لكي ينتقل إلى تغيير الموقف.

كما يمكن أن يطلق على الإستراتيجية التي تركز على المشكلة اسم "التوافق الفعال" لأنه يتوجه نحو تغيير الموقف الضاغط لتقليل أو إزالة الخطر المهدد للشخص، وهذا الموقف الإيجابي يحسن من تفاعل الفرد مع بيئته، كما أن له تأثيراً إيجابياً أيضاً على صحة الشخص النفسية والجسمية.

(أحمد الغرير، أحمد عبد اللطيف، ، 2009 : 126، 125)

إن أسلوب حل المشكلات الذي يتحدث عنه "لازاروس" هو أسلوب تكيفي يستخدمه الفرد في مواجهة مشكلات الحياة اليومية، ويقوم على الوعي بالمشكلة وتحديدها وتوليد الإبدال وموازنتها واتخاذ قرار ووضع إستراتيجية التنفيذ وتقييم الحل والمتابعة.

(موسى جبريل، نزيه حمدي، 2009 : 211)

ب- إستراتيجية المواجهة التي تركز على الانفعال:

تشير هذه الإستراتيجية إلى الجهود التي يبذلها الفرد وتنظيم الانفعالات وخفض المشقة والضيق الانفعالي الذي سببه الحدث الضاغط، عوضاً عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة، وتتضمن أساليب المواجهة التي تركز على الانفعال الابتعاد وتجنب التفكير في الضغوط، الإنكار، كما تهدف هذه الإستراتيجية أساساً إلى تنظيم الانفعالات السلبية التي تنشأ عن الحدث الضاغط.

(عبد العزيز محمد، 2005 : 47)

2- تصنيف "كوهن" في مواجهة الضغوط:

يصنف "كوهن" إستراتيجيات المواجهة للتعامل مع الضغوط إلى عدة أنواع وهي:

- أ - التفكير العقلاني: يشير إلى أنماط التفكير العقلانية التي يقوم بها الفرد حيال الموقف الضاغط بحثاً عن مصادره وأسبابه.
- ب - الإنكار: وهو إستراتيجية دفاعية لاشعورية يسعى من خلالها الفرد إلى تجاهل الموقف الضاغط وكأنه لم يحدث.
- ج - الدعابة والمرح: تتضمن التعامل مع خبرات الضاغط بروح المرح والدعابة.
- د - الرجوع إلى الدين: تشير هذه الإستراتيجية الدينية إلى الرجوع إلى الدين في أوقات الضغوط، وذلك عن طريق الإكثار من الصلاة والعبادة كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي في مواجهة المواقف الضاغطة.

(طه حسين، سلامة عبد العظيم، حسين، 2006 : 99،100)

3- تصنيف "Gaziel" 1993 :

يرى أن هناك أربع إستراتيجيات تكيفيه لإحداث الضغط وهي:

- أ - الإستراتيجيات السلوكية الفعالة: وهي تشمل المواجهة أو محاولة تغيير مصدر الضغط.
- ب - الإستراتيجية الذهنية الإدراكية النشطة: والتي تشمل مراجعة المشكلة والحديث عن مصادر الضغط والبحث عن معلومات إضافية.
- ج - الإستراتيجية السلوكية غير النشطة: وتشمل أنواعاً من السلوك الهروبي وتجنب مصادر الضغط.

(معاذ محمد العارضة، 1998 : 18)

8_ النظريات المفسرة لإستراتيجيات المواجهة:

النموذج الحيواني:

يعد هذا النموذج متأثر بنظرية النشوء و الإرتقاء لداروين (1859) التي تدور حول مبدأ الصراع من أجل البقاء، فالكائنات التي تبقى هي التي تكون أقدر على التلاؤم في تكيف التغيرات البيئة الطبيعية و هو ما عبر عن داروين بالإنخاب الطبيعي أو البقاء لأصلح .

(تشيلي تايلور، 2008: 433)

حسب هذا النموذج فالمواجهة يقتصر على الإستجابات السلوكية الفطرية أو المكتسبة بمواجهة أي تهديد حيوي، و قد أشار (1932) إلى مفهوم المواجهة أو الهروب التي قد يسلكها الكائن الحي حيال تعرضه للمواقف المهددة في البئية، وهي الإستجابات السلوكية التي يقوم بها الفرد لخفض الإشتارة الفيزيولوجية و التي من خلالها ينخفض تأثير المثيرات الضاغطة مثلا هروب الدب من الأسد تجنباً أن يفترسه، أن يتعرض لها الفرد لأنه لا يجسد العنصر الإنفعالي أو المعرفي في الاستجابة للموقف.

(زينب شقيري، 1998 : 133)

أي أن الفرد يلجأ إلى نوعين من المكانزمات الكيفية :
 -ميكانيزم الهروب (التجنب) في حالة الخوف و الفرع.
 -ميكانيزم الهجوم: في حالة الغضب.

إن رد فعل الكائن تجاه الموقف المهددة يقوم الجسم للإستجابة إما بالمواجهة أو بالبحث عن إستراتيجية إنسحاب ملائمة، ذلك لأن العضوية خلفت مهياً لمواجهة التحديات إما بالتحفيز أو بالتوقف.

(حمدي الفرماوي واخرون، 2009: 26)

النموذج السلوكي:

يعتبر السلوك المحور الرئيسي للنظرية السلوكية من حيث تعلمه و كيفية تعديل هو يرى السلوكيين أن السلوك الفرد خاضع للظروف البيئية فتصرفات الفرد سواء كانت سوية أم شاذة فهي سلوكيات متعلمة.

(محمد الشاوي، 1994: 53)

جاء باندوار Pamdura (1978) بمصطلح " الحمية التبادلية" و الذي يربط العلاقة بين السلوك و الفرد و البيئية، إذ تتفاعل هذه العناصر الثلاثة مع بعضها و تتأثر ببعضها، إذ أن الإستجابة السلوكية التي تصدر عن الفرد حيال المواقف الضاغطة تؤثر على مشاعره كما أن سلوكية يتأثر بطريقة إدراكه للموقف الضاغط يؤدي إلى تقاوم الضغط لديه، و يشير باندور إلى قدرة الفرد في التغلب على الموقف الضاغطة يرجع

إلى درجة فعالية الذات لديه و التي تتميز بمدى واسع من السلوكيات التكيفية المتعلمة، كما أن درجة فعالية الذات تتوقف على البيئية الاجتماعية للفرد و على إدراكه لقدراته و إمكاناته في التعامل مع المواقف الضاغطة ، فعندما يدرك الفرد أنه يستطيع مواجهة الأحداث الصعبة فإن يعاني من التوتر و القلق و بالتالي جعل الموقف الضاغط أقل تهديداً.

أما تقييم الموقف فيتم من خلال نوعين من التوقعات:

- 1-توقع النتيجة: تقييم الفرد لسلوكه الشخصي الذي يؤدي إلى نتيجة معينة
- 2-توقع الفعالية:إعتقاد الشخص و قناعته بأنه يستطيع تنفيذ السلوك الذي يؤدي إلى نتيجة إيجابية.

(طه حسين، 2006 : 63،64)

النموذج السيكودينامي:

تتكون الشخصية لدى فرويد من جوانب ثلاثة و هي:

الهو : يمثل المصدر البيولوجي للذة، فهو مستودع الرغبات و الغرائز الفطرية.(pierre fedida .dictionnaire de la psychanalyse)

الأنا: يشير إلى الجانب العقلاني من الشخصية يسعى إلى إشباع رغبات الهويما يناسب الواقع و المحيط و الإمكانيات المتاحة و يعمل وفق مبدأ الواقع.

(فيصل عباس، 1994 : 68)

الأنا على الأعلى: يمثل القيم و المنل و المعايير الأخلاقية للوالدين و المجتمع، يعمل وقف مبدأ الاخلاق.

(ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2007: 103)

أما تفسير الضغط النفسي طبقاً لوجهة نظر فرويد يرجع إلى التفاعلات المتبادلة بين ديناميات الشخصية الثلاث و الصدام بينها، فالهو يسعى دائماً إلى إشباع الدوايق الغريزية لكن الأنا لا يسمح لهذه الرغبات بالإشباع ، مادام هذا الإشباع لا يتماشى مع إذا كانت الأنا ضعيفة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات و التوترات و التهديدات و من ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها و لا تستطيع تحقيق التوازن بين متطلبات الهو و الواقع، و بذلك ينتج الضغط النفسي.

(فوزي جبل، 2001 : 110)

تناول فرويد (1933) مفهوم ميكانيزمات الدفاع و العمليات اللاشعورية التي سيستخدمها الفرد في مواجهة التهديدات و القلق، حيث تعد ميكانيزمات الدفاع من أهم إستراتيجيات المواجهة التي سيستخدمها الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة ليحمي بذلك نفسه من الصراعات و التواترات التي تنشأ عن المحتويات المكتوبة، في أليات عقلية تعمل على مستوى اللاشعور و تقوم بتسوية إدراك الفرد للواقع و تزييف الأفكار كوسيلة لخفض ما يهدد الفرد من توتر.

يرى فرويد أن الميكانيزمات الدفاعية بمثابة إستراتيجيات موجهة يلجأ إليها الفرد لا شعورياً لتحقيق من التوتر و القلق و الصراع الداخلي، و الفرد لا يلجأ إلى إستخدام حيلة دفاعية واحدة بل يستخدم أكثر من أسلوب ، ترى نظرية التحليل النفسي أن المواجهة عملية نفسية داخلية Imtra Psychoque تتبع من داخل الفرد و تتضمن ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية.

(طه، سلامة حسين ، 2008 : 86)

خلاصة الفصل:

تعتبر إستراتيجية المواجهة إحدى السيرورات التبادلية التي تلعب دوراً هاماً بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية التي تتبعها، كما أن إستراتيجيات المواجهة التي يتم اتخاذها وترتبط بالميزات الفردية (الشخصية) وتلك المتعلقة بالوضعية (المدة - درجة الخطورة - إمكانية مراقبتها - طبيعتها) تصنف غالباً في فئات جد عامة، المتمثلة في إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكل وإستراتيجية المواجهة المتمركزة حول الأنفعال، إذ تتعدد وتختلف إستراتيجيات المواجهة باختلاف كل من المتغيرات الشخصية والديمغرافية وطبيعة الموقف الضاغط واختلاف البناء المعرفي للفرد وكيفية تفسيره للمواقف الضاغطة، فلا يمكن للفرد الاعتماد على إستراتيجية واحدة في مواجهة المواقف لدى فرد آخر، كما أن الإستراتيجية التي تكون فعالة في موقف ما بالنسبة للفرد قد لا تكون فعالة في موقف آخر بالنسبة لنفس الفرد.

الفصل الرابع

المنهجية:

الإجراءات

تمهيد

- الدراسة الاستطلاعية

- عينة الدراسة

- أدوات الدراسة

- مكان ومدة إجراء الدراسة

- صدق وثبات الأدوات

- الدراسة الأساسية

- عينة الدراسة

- منهج البحث

- أدوات الدراسة

- مكان ومدة الدراسة

- الأساليب الإحصائية المستعملة

خلاصة

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري إلى كل فصل على حدة، فصل مصادر الاحتراق وفصل استراتيجيات المواجهة سنتطرق للجانب الميداني الذي يتم فيه الإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من الفرضيات وذلك بعد الاعتماد على الطريقة التطبيقية في الميدان، ويحتوي هذا الفصل الأول لهذا الجانب على منهجية الدراسة، أين يتم فيه تحديد حدود ومنهج الدراسة، والدراسة الاستطلاعية مع ذكر المجتمع الأصلي وعينة الدراسة الميدانية، وأدوات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة وأخيرا خلاصة الفصل.

4-1- الدراسة الاستطلاعية

4-1-1- عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (40) مديراً ومديرة حيث كان التوزيع كما يلي:

الجدول رقم (01): التوزيع حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	35	73.34
إناث	05	26.66
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول انه هناك اختلاف كبير بين الجنسين من حيث العدد أما في ما يخص النسبة فان الإناث لديهم أقل نسبة مئوية.

الجدول رقم (02): التوزيع حسب السن

السن	العدد	النسبة المئوية
من 35 إلى 45	22	55.33
من 46 إلى 48	18	43.66
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول أن السن الأكثر تكرارا في العينة يكون ما بين 35 و45 حيث انه يحتوي على أكبر نسبة مئوية أما الفئة المحصورة ما بين 46 و48 لديها أقل نسبة مئوية من العينة التي ما بين 35 و45 .

4-1-2- أدوات الدراسة: اعتمدت في انجاز هذه المذكرة على مقياسين هما كالتالي:

أ- مقياس استراتيجيات المواجهة:

يعتبر مقياس إستراتيجيات التعامل (Coping) للمواقف الضاغطة (CISS) جزء من اختبارات الشخصية التي تلعب دورا أساسيا في توازننا الجسمي و النفسي والانفعالي عند مواجهة أحداث أو مواقف محبطة.

إن سلم (CISS) يسير بطريقة ذاتية و يعتمد في تطبيقه على الورقة و قلم الرصاص، ويتكون من (48) فقرة تتوزع كالاتي:

➤ 16 عبارة لقياس بعد المشكل (Tache).

- 16 عبارة لقياس بعد الانفعال (Émotion).
 - 16 عبارة لقياس بعد التجنب (Évitement).
- وتتوزع الوحدات الخاصة بقياس بعد التجنب إلى سلمين فرعيين.
- الترفية **Distraction** يشمل (8 فقرات .
 - الدعم الاجتماعي **diversion social** يشمل (5 فقرات و للتوضيح أكثر إليكم الفقرات الخاصة بكل بعد.

أ - الفقرات التي تحدد بعد المشكل وهي :

(1,2,6,10,15,21,24,26,27,36,39,41,42,43,46,47)

ب - الفقرات التي تحدد بعد الانفعال وهي:

(5,7,8,13,14,16,17,19,22,25,28,30,33,34,38,45)

ت - الفقرات التي تحدد بعد التجنب وهي:

(3,4,9,11,12,18,20,23,29,31,32,35,37,40,44,48)

ومع العلم انه لم يطرأ أي تغيير على مستوى الفقرات فقد استعملت عبارات القياس كما هي. (سماني مراد، 2012:125).

ب-مقياس الاحتراق النفسي:

وهو مقياس يقيس الاحتراق النفسي في مجال الخدمات الاجتماعية والانسانية وهو من اعداد كريستينا ماسلاش (Christina Maslach و جاكسون Susan Jackson ويتكون المقياس في صورته الاصلية من 25 فقرة موزعة على اربعة ابعاد اساسية و هي الانهاك الانفعالي (09 فقرات ، وتبدل الشخصية (05 فقرات ، والانجاز الشخصي (08 فقرات و اخيرا بعد الالتزام (03 فقرات.

ولقد تم اختيار هذا المقياس من طرف الباحث نظرا لقيمه العلمية بحيث يعتبر اول المقاييس واكثرها استعمالا في الاحتراق النفسي لوضوحه وسهولة استخدامه .

ماذا يقيس مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (Maslach Burnout MBI inventory)

توجد ثلاث طبقات لهذا المقياس ، الطبعة الاولى مخصصة للخدمات المعنية بتقديم

الخدمات الانسانية مثل التمريض وغيره من من التخصصات الصحية.

والثانية معدلة جزئيا ومعنية بالتعليم والقطاعات الثقافية.

والثالثة طبعة عامة مخصصة لقياس علاقة الموظف بالعمل وليس بالعلاقات الخدمائية التي يقدمها الموظف (الشرقي حورية، 2010: 94).

ولقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على النسخة التي تم تقنينها في وسط شبه طبي من طرف الباحثة ملال خديجة (2010) وتجدر الإشارة الى ان المقياس بصورته الحالية لا يختلف كثيرا من الجوهر عن المقياس الاصيل.

كما قامت الباحثة بحذف البعد الرابع (الالتزام) والذي تشبعت عليه من خلال التحليل العاملي بعد التدوير ففرتين فقط تتعلقان بالنهاك الانفعالي ،واشارتالى انه يمكن حذفه نظرا لان المحتوى الففرتين الموجودتين في العبارات يتضمنها البعد الاول (الانهاك الانفعالي) بحيث:

احس بالنهاك الانفعالي من عملي /اشعر بالاحباط بسبب عملي
اشعر بالتعب نهاية عملي اليومي /اشعر بالاجهاد بسبب عملي

وبهذا يصبح المقياس يتكون من (23) فقرة ويقيس الجوانب التي وردت في الدراسات السابقة ،وهي الاجهاد الانفعالي (07) ،والانجاز الشخصي (08) وتبلد الشعور (08) مع بعض الاختلاف في عدد العبارات او البنود التي تشكل كل عامل من عوامل المقياس (ملال خديجة، 2010: 66)

كما تمت الإشارة سابقا الى ان المقياس يتكون من (23) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته من خلال 3 ابعاد وهي : (الاجهاد الانفعالي _ نقص الانجاز الشخصي _ وتبلد الشعور)ولان فقرات البعد الاول سلبية ،وفقرات البعد الثاني ايجابية ،وفقرات البعد الثالث مختلطة فان هناك نوعين من البدائل ،بحيث ان النوع الاول خاص بالفقرات السالبة

وهي: (7،6،5،4،3،2،1،16،17،18،19،20)

4-1-3-مكان ومدة اجراء الدراسة:

تم اجراء الدراسة في ثانويات بولاية ادرار ،وذالك ابتداء من يوم الخميس 16 ماي 2019 إلى غاية يوم 27 ماي 2019 على الساعة 8:30 واستغرق زمن ملاً الإجابة على الاستبيانات مدة 10 أيام.

4-1-4- الخصائص السيكومترية :

أ - صدق الادوات:

تقدير الصدق بناء على طريقة الاتساق الداخلي علاقة كل فقرات المقياس بأبعادها. والجدول التالية توضح معاملات الارتباط ومستوى الدلالة لكل من المقياسين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة.

الجدول رقم (03) يوضح صدق فقرات البعد (الاجهاد الانفعالي) لمقياس الاحتراق النفسي.

العبارات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
ف 1	0.47	دالة عند 0.01
ف 2	0.36	دالة عند 0.05
ف3	0.39	دالة عند 0.05
ف4	0.44	دالة عند 0.05
ف5	0.46	دالة عند 0.01
ف6	0.00	غير دالة
ف7	0.66	دالة عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول ان العبارات (1، 5، 7) هي عبارات دالة عند مستوى الدلالة (0.01) والعبارات (2، 3، 4) دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني وجود ارتباط بين البعد والدرجة الكلية للبعد الا ان العبارات (06) فهي غير دالة
الجدول رقم (04) يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد (نقص الانجاز الشخصي) لمقياس الاحتراق النفسي

العبارات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
ف8	0.28	غير دالة
ف9	0.33	غير دالة
ف10	0.30	غير دالة
ف12	0.62	دالة عند 0.01
ف13	0.27	غير دالة
ف 14	0.00	غير دالة
ف15	0.02	غير دالة

نلاحظ من خلال الجدول ان العبارة(12) هي عبارة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) الا ان العبارات(8،9،10،13،14،15) فهي غير دالة.

الجدول رقم(05) يوضح صدق الاتساق الداخلي البعد (تبلد الشعور)لمقياس الاحتراق النفسي.

العبارات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
ف16	0.15	غير دالة
ف17	0.13	غير دالة
ف18	0.53	دالة عند 0.01
ف19	0.52	دالة عند 0.01
ف20	0.26	غير دالة
ف21	0.43	دالة عند 0.05

نلاحظ من خلال الجدول ان العبارات(18،19) هي عبارات دالة عند مستوى الدلالة (0.01) والعبارات(21)دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني وجود ارتباط بين البعد والدرجة الكلية للبعد الا ان العبارات(16،20،17) فهي غير دالة.

الجدول رقم(06)صدق فقرات البعد الاول (بعد المشكل)لمقياس استراتيجيات المواجهة.

العبارات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
ف1	0.46	دالة عند 0.01
ف2	0.17	غير دالة
ف6	0.38	دالة عند 0.05
ف10	0.43	دالة عند 0.05
ف15	0.39	دالة عند 0.05
ف21	0.54	دالة عند 0.01
ف24	0.59	دالة عند 0.01
ف26	0.31	غير دالة
ف27	0.32	غير دالة
ف36	0.63	دالة عند 0.01
ف39	0.43	دالة عند 0.05
ف41	0.73	دالة عند 0.01

غير دالة	0.23	ف42
دالة عند 0.05	0.39	ف43
غير دالة	0.25	ف46
غير دالة	0.09	ف47

نلاحظ من خلال الجدول ان العبارات (1،21،24،36،41) هي عبارات دالة عند مستوى الدلالة (0.01) والعبارات (6،10،15،39،43)دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني وجود ارتباط بين البعد والدرجة الكلية للبعد الا ان العبارات (2،26،27،42،46،47) فهي غير دالة.

جدول رقم (07) يوضح صدق فقرات البعد الثاني (الانفعال) لمقياس استراتيجيات المواجهة:

العبارات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
ف5	0.27	غير دالة
ف7	0.42	دالة عند 0.05
ف8	0.39	دالة عند 0.05
ف13	0.38	دالة عند 0.05
ف14	0.01	غير دالة
ف16	0.40	دالة عند 0.05
ف17	0.60	دالة عند 0.01
ف19	0.45	دالة عند 0.05
ف22	0.26	غير دالة
ف25	0.61	دالة عند 0.01
ف28	0.04	غير دالة
ف30	0.12	غير دالة
ف33	0.73	دالة عند 0.01
ف34	0.40	دالة عند 0.05

دالة عند 0.01	0.61	ف38
غير دالة	0.33	ف45

نلاحظ من خلال الجدول ان العبارات (17،25،33،38) هي عبارات دالة عند مستوى الدلالة (0.01) والعبارات (7،8،13،16،34) دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني وجود ارتباط بين البعد والدرجة الكلية للبعد الا ان العبارات (5،14،22،28،30،45) فهي غير دالة.

الجدول رقم (08) يوضح صدق فقرات البعد الثالث (التجنب) لمقياس استراتيجيات المواجهة:

العبارات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
ف3	0.01	غير دالة
ف4	0.51	دالة عند 0.01
ف9	0.21	غير دالة
ف11	0.06	غير دالة
ف12	0.11	غير دالة
ف18	0.46	دالة عند 0.01
ف20	0.53	دالة عند 0.01
ف23	0.70	دالة عند 0.01
ف29	0.12	غير دالة
ف31	0.15	غير دالة
ف32	0.38	دالة عند 0.05
ف35	0.37	دالة عند 0.05
ف37	0.46	دالة عند 0.01
ف40	0.61	دالة عند 0.01
ف44	0.55	دالة عند 0.01
ف48	0.15	غير دالة

نلاحظ من خلال الجدول ان العبارات (4،18،20،23،37،40،44) هي عبارات دالة عند مستوى الدلالة (0.01) والعبارات (32،35) دالة عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني وجود ارتباط بين البعد والدرجة الكلية للبعد الا ان العبارات (3،9،11،12،29،31،48) فهي غير دالة.

الجدول رقم (09) يوضح معاملات الثبات لمقياسي الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة:

معامل الثبات		عدد الفقرات	الأبعاد	المتغير
معادلة	معادلة			
جوثمان	الفا كرومباخ			
0.72	0.69	16	المشكل	استراتيجيات المواجهة
0.77	0.60	16	الانفعال	
0.45	0.40	16	التجنب	
0.59	0.65	07	الاجهاد الانفعالي	
0.35	0.29	08	نقص الانجاز الشخصي	الاحتراق النفسي
0.05	0.18	08	تبدل الشعور	

من خلال الجدول نلاحظ ان معامل الثبات بالنسبة للاحتراق النفسي المتحصل عليه باستخدام معادلة الفا كرومباخ هو (0.91) وباستخدام معادلة طريقة جوثمان هو (0.75) وهو دال على ثبات المقياس ومن ثم الاستقرار على نتائجه.

ونلاحظ من خلال نفس الجدول ان معامل الثبات لاستراتيجيات المواجهة المتحصل عليه باستخدام معادلة الفا كرومباخ هو (0.81) وباستخدام طريقة معادلة جوثمان هو (0.72) وهو دال على ثبات المقياس ومن ثم الاستقرار على نتائجه.

2- الدراسة الأساسية:

4-2-1- عينة الدراسة: تكونت الدراسة الأساسية من (40) مديراً ومديرة حيث كان التوزيع كالتالي:

جدول رقم (09): التوزيع حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	35	68.75

31.25	05	إناث
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول انه هناك اختلاف كبير بين الجنسين حيث ان الإناث يشغلون اقل عدد والمتمثل في 05 مديرات اما بالنسبة المئوية لديهم تمثلت في 31,25

جدول رقم(10):التوزيع حسب السن

النسبة المئوية	العدد	السن
55	22	من 35 الى 45
45	18	من 46 الى 48
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول ان العمر الاكثر تكرارا في العينة يكون ما بين 35 و45 حيث انه يحتوي على اكبر نسبة مئوية اما الفئة المحصورة ما بين 46 و48 فهي لديها نسبة مئوية اقل في العينة.

4-2-2-منهج الدراسة:

ان اختيار المنهج الذي يخضع لطبيعة المشكلة محل الدراسة اذ ان هذه الاخيرة هي التي تحدد طبيعة المنهج المتبع، وبما ان موضوع الدراسة يهدف الى الكشف عن واقع كل من مصادر الاحتراق واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية(التعليم الثانوي) بمدينة ادرار وعن الاختلاف في مستويات مصادر الاحتراق واستراتيجيات المواجهة باختلاف الجنس، العمر، ومن خلال اطلاعي على مناهج البحث العلمي المعتمدة في الدراسات والبحوث تم اختيار المنهج الوصفي لملائمته لخصائص موضوع الدراسة.

ويعتبر البحث الوصفي من البحوث الشائعة الاستخدام بين الباحثين ، حيث يهدف الى تحديد الوضع الحالي لظاهرة معينة ، ومن ثم يعمل على وصفها ،بمعنى انه يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا.

4-2-3-ادوات الدراسة:

اعتمدت في هذه الدراسة على نفس الأدوات المستعملة في الدراسة الاستطلاعية دون أن أجري عليها أي تغيير أي أنني اعتمدت على استعمال مقياس الاحتراق النفسي لليونارد وآخرون ومقياس استراتيجيات المواجهة لاندلر وباركر

4-2-4-مكان ومدة إجراء الدراسة:

تم إجراء الدراسة في الثانويات بولاية ادرار وذلك ابتداء من يوم الخميس 16 ماي 2019 إلى غاية يوم 27 ماي 2019 على الساعة 8:30 صباحاً وقد استغرق زمن الاجابة عن الاستبيانات مدة 10 أيام.

4-2-5-الاساليب الإحصائية المستعملة:

تم استخدام مجموعة من التقنيات الإحصائية عن طريق برنامج (SPSS) وهو برنامج يقوم بالتحليل الإحصائي البسيط والمعقد للبيانات وتقديم الاستعانة بالتقنيات الإحصائية التالية:

أ-المتوسط الحسابي

ب-الانحراف المعياري

ج-اختبار"ت"

د-معامل الارتباط بيرسون

هـ-معادلة الفا كرومباخ

و-معادلة جوثمان.

خلاصة

يعتبر هذا الفصل نظرة شاملة شملت بمنهجية البحث حيث تطرقت إلى الدراسة الاستطلاعية بكل خطواتها وتطرقت أيضا لعرض الدراسة الأساسية حيث قمت بعرض أهم خصائص العينة، أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية التي فرضتها علي طبيعة الموضوع.

الفصل الخامس

عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

1- عرض النتائج الدراسة

- عرض النتائج الفرضية الأولى

- عرض النتائج الفرضية الثانية

- عرض النتائج الفرضية الثالثة

- عرض النتائج الفرضية الرابعة

2- مناقشة النتائج الفرضيات

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

- استنتاج العام

تمهيد:

وفي هذا الفصل سنحاول عرض نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال عرض استجابات افراد العينة ومعالجتها احصائيا وذلك بعد ما قام الباحث بتفريغ النتائج وتنظيمها باستخدام البرنامج الاحصائي (spss) وصولا الى عرض النتائج على اطر نظرية للدراسة المتعلقة بمصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار مع وضع استنتاج حول هذه النتائج.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

- عرض نتائج الفرضية الاولى:

والتي تنص على وجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي وإستراتيجية المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".

-الجدول (03) يبين نتائج معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية ادرار.

المتغير	العينة	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية	مستوى الدلالة
مصادر الاحتراق	40	0.13	0.23	غير دالة
استراتيجيات المواجهة				عند 0.05

يتضح من خلال الجدول عدم وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مصادر الاحتراق واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار، حيث ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قدرت ب(0.13) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

وبالتالي نستطيع ان نقول بعدم تحقق الفرضية

أي لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مصادر الاحتراق واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

-عرض النتائج الفرضية الثانية:

والتي تنص على وجود فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي حسب الطور ، المتوسط والثانوي لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".

الجدول (04) يبين نتائج اختبار(ت) للمقارنة بين الجنسين حسب الطور في ر الاحتراق لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

متغير الاختبار	الطور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت)	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	المتوسط	14	53,47	83,9	0.65	0.51	غير دال
	الثانوي	26	46,52	77,7			

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مصادر الاحتراق حسب طور في مصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار حيث أن قيمة (ت)المحسوبة بلغت (0.65)وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

وبالتالي نستطيع ان نقول بعدم تحقق الفرضية

أي لا توجد فروق دالة إحصائياً في مصادر الاحتراق لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار حسب الطور والأقدمية.

-عرض النتائج الفرضية الثالثة:

التي مفادها توجد فروق دالة إحصائياً في إستراتيجية المواجهة حسب الخبرة لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".

الجدول (05) يبين نتائج اختبار(ت) حسب الخبرة من(5إلى 10 سنوات) و(أكثر من 11 سنة) في مستوى استراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

متغير الاختبار	المدة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت)	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الاستراتيجيات المواجهة	من 5إلى 10 سنوات	30	133.45	19.32	0.13	0.17	غير دال
	أكثر من 11 سنة	10	139.28	18.89			

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق دالة احصائيا في استراتيجيات المواجهة حسب الخبرة لدى مديري المؤسسات التربوية حيث ان قيمة (ت)المحسوبة بلغت (0.13)وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نستطيع ان نقول بعدم تحقق الفرضية.

أي لاتوجد فروق دالة احصائيا في استراتيجيات المواجهة حسب الخبرة(من 5سنوات إلى 10 سنوات) و(أكثر من 11 سنة) لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

- عرض النتائج الفرضية الرابعة:

التي تنص على وجود فروق دالة إحصائية في إستراتيجيات المواجهة حسب السن لدى مديري المؤسسات التعليمية بولاية "ادرار".

الجدول (06) يبين نتائج اختبار(ت) للمقارنة بين السن ما بين (35و45) و(46و48) في مستوى استراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

متغير الاختبار	السن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت)	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الاستراتيجيات المواجهة	من 35 الى 45	44	133.45	19.32	0.13	0.17	غير دال
	من 46 الى 48	36	139.28	18.89			

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق دالة احصائيا في استراتيجيات المواجهة حسب السن حيث ان قيمة (ت) المحسوبة بلغت (0.13) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)

وبالتالي نستطيع ان نقول بعدم تحقق الفرضية

أي لا توجد فروق دالة احصائيا في استراتيجيات المواجهة حسب السن (35و45) و(46و48) لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

2- مناقشة نتائج الدراسة:

خلصت نتائج الدراسة الحالية إلى النتائج التالية التي أوضحتها فرضيات البحث حيث:

- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

والتي تقول بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

من خلال عرض النتائج الموضحة في الجدول رقم(03) الخاص بمعالجة بيانات الفرضية الأولى التي كان نصها وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار، تم

التوصل إلى عدم وجود ارتباط كلي بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة، لكن عدم وجود ارتباط بين مقياس الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة في البحث لا يعني عدم وجود ارتباط بين أبعاد المقياسين، إذ أنه تم التوصل في هذه الدراسة إلى ارتباطين أو نتيجتين أساسيتين:

أ - النتيجة الأولى: تتمثل في وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعد الإجهاد الإنفعالي كبعد من أبعاد الاحتراق النفسي مع بعد الإنفعال كبعد من أبعاد استراتيجيات المواجهة، وهذا يعني أن استراتيجيات الانفعال تتماشى مع الإجهاد الانفعالي لدى مديري المؤسسات التربوية بطريقة طردية، وأكثر من ذلك فإن استراتيجيات الانفعال حققت علاقة ارتباطية موجبة أيضاً مع مقياس الاحتراق النفسي، وهو ما يبدو بديهياً حسب رأي، إذ أن الإنسان الذي ينال منه الإجهاد ذروته، فإن أولى تصرفاته أو ردود أفعاله تكون لا واعية وفوضوية وتتمثل في الإنفعال والإنفجار أمام أي موقف ضاغط ولا ننتظر منه رد فعل أو تعامل إيجابي مع الموقف، الأمر الذي يجعل استراتيجيات الانفعال تبرز بقوة دون غيرها من الاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد الانفعالي المرتفع الذي تعاني منه العينة.

وهناك ضغوط أخرى تأتي من قبل المرؤوسين وكذا ضغوط المحيط الخارجي المتمثلة في الإنشغال الذهني بالمشاكل الأسرية ومشاكل الحياة اليومية. إذن فإن إعادة النظر في وضعية المدراء من كل الجوانب هي الطريقة الوحيدة للتخفيف من الإجهاد الذي يعانون منه.

ب - النتيجة الثانية: والمتمثلة في وجود علاقة ارتباطية سلبية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد حل المشكل، الأمر الذي يعني انطباعاً على أن استراتيجيات حل المشكل إذا فعلها الفرد وأكثر من استعمالها فإنها تؤثر وتزيد حتماً من شعوره بالإنجاز وتفاذي الشعور بعدمه، لكن المشكلة أن استعمال هذه الإستراتيجية ليس في متناول جميع الأفراد، ومن الواضح أن عينة المدراء التي تم إخضاعها للمقياس تتبنى إستراتيجية حل المشكل بقوة لمكافحة الاحتراق النفسي في بعد نقص الشعور بالإنجاز، لكن يبدو أن نقص الشعور بالإنجاز قد نال من المدراء مبلغاً كبيراً إلى جانب بعد الإجهاد الانفعالي، فالضغوط التي يعيش تحت طائلتها المدراء

تجعلهم لا يكادون يخرجون من دوامة الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز برغم استعمالهم لاستراتيجيات حل المشكل والانفعال بدرجة أكبر.

إذن فإننا نستخلص أنه بالرغم من وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة عند مديري المؤسسات التربوية، إلا أن هناك علاقة جزئية مقتصرة على وجود علاقة موجبة بين الإجهاد الإنفعالي واستراتيجية الانفعال، وعلاقة سالبة بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وإستراتيجية حل المشكل.

ويتحكم ارتفاع نسبة الاحتراق النفسي في بعدي الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز وانخفاضه في تبدل الشعور عند هذه العينة من المدراء، وقد يكون السبب الذي أعطى الفرصة لبروز وظهور إستراتيجية الانفعال وحل المشكل وعدم ظهور إستراتيجية التجنب.

- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال الجدول رقم (04) الذي عرض نتائج الفرضية الثانية تم التوصل إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً حسب الأطوار والأقدمية في مقياس الاحتراق النفسي لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار.

ومنه يمكن أن نقول أن سنوات الأقدمية تلعب دوراً في اكتساب الأفراد الأكثر أقدمية لبعض الإمكانيات و الأساليب ، التي تسهل لهم التعامل مع المواطنين طوال مدة عملهم ، و أن ما قد يمر به الفرد خلال مساره العملي من الخبرات السابقة ، تجعله يصبح أكثر قدرة على حل و معالجة العديد من المشكلات التي تواجهه أثناء تأدية مهامه سواء في علاقته مع المواطنين أو مع المدراء مثله.

فسنوات الأقدمية في العمل تجعل العامل ينتبه أكثر وبحرص إلى الأخطاء التي يمكن أن تقع وينفادها ، كما تؤدي أيضا سنوات الخدمة بالمدير أو العامل بحد ذاته إلى التكيف مع بيئة العمل ومع زملائه ، ويتضح من خلال ذلك دوره داخل المؤسسة وتبرز مكانته.

في حين يمكن للموظف الملتحق حديثاً بالمنصب ، أن يرتكب الأخطاء وأن لا يتضح دوره وأن لا يستطيع تكوين مكانة داخل المؤسسة التي ينتمي إليها وهذا ما يجعله يعاني من الاحتراق النفسي أكثر من غيره.

- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال نتائج الجدول رقم (05) تم عرض نتائج الفرضية الثالثة ونخلص إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية حسب الخبرة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار، وهذا راجع إلى أن المدراء ذوي الخبرة الذين لهم أكثر من 5 سنوات أقل معاناة من غيرهم من الاحتراق على بعد الإنجاز الشخصي، حيث إن مقياس الاحتراق على هذا البعد معكوس نرى أن ذوي سنين الخبرة الأكثر من 5 سنوات أقل معاناة من غيرهم من الاحتراق النفسي على بعد الانجاز الشخصي و هذه النتيجة تتسجم و تتوافق مع النتيجة السابقة الخاصة بالأقدمية وذلك لكون هذه الفئة من ذوي سنين الخبرة العالية أكثر فهما لأعمالهم و أكثر خبرة و تمرسا لمهامهم الوظيفية من غيرهم من الموظفين الجدد و بالتالي يكون تقديرهم لأدائهم و كفاءتهم مرض من وجهة نظرهم. هذا بالإضافة لأن الموظفين الشباب في بداية عمرهم يتوقعون الكثير من أنفسهم و من المؤسسة التي ينتمون إليها فيما يتعلق بالاعتراف و التقدير والتحدي و المكافآت و التقدم الوظيفي فتبدو توقعات هؤلاء مثالية و غير واقعية مما يجعلهم أكثر عرضة للاستنزاف العاطفي و الإجهاد النفسي لأنهم يثمنون قيمة العمل و له أهمية كبيرة لديهم و في الغالب تصطدم طموحاتهم بواقع العمل، فيشعر المدير بعدم الرضا عن انجازه بينما مع كبر السن و زيادة سنين الخبرة يصبح الفرد أكثر واقعية و تتخفف طموحاته و بالتالي يزيد مستوى رضاه عن أدائه و انجازه.

- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

من خلال الجدول (06) نجد أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في استراتيجيات المواجهة لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار، ومن هنا نستطيع القول أن الجنس لا يؤثر على درجة المعاناة من الاحتراق الوظيفي ذلك للأسباب الآتية:
- عدم وجود فروق بين الموظفين و الموظفات من حيث المستوى العلمي و الاجتماعي والاقتصادي.

- مساواة الموظفين والموظفات في العبء الوظيفي .

- تكافؤ الفرص بين الرجل و المرأة في الحصول على الوظائف .

-مشاركة المرأة في تحمل الأعباء الحياتية ، و كذلك سعيها لتأمين مستقبلها و ومستقبل عائلتها شأنها في ذلك شأن الرجل .

وتتوافق نتائج دراستنا الحالية مع بعض الدراسات التي تناولت دراسة الفروق بين الذكور والإناث في بعض المتغيرات النفسية في هذه النتيجة مع دراسة(ناجمي نبيهة, بوشنتوف خديجة, حرماوي سامية, 2015-2016) التي هدفت الى معرفة الفروق بين الذكور والإناث في مستوى استراتيجيات المواجهة, وأظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق في هذه الإستراتيجيات لدى كل من الذكور والإناث.

توصيات واقتراحات:

بعد النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث، فإنني استنتجت بعض التوصيات والاقتراحات التالية وهي:

1. تسليط الضوء على المشاكل الفعلية التي يعاني منها المدراء بمختلف أنواعها (صحية، اجتماعية، اقتصادية، إدارية..) والعمل على حلها للحيلولة دون دخول المدير في دوامة الاحتراق النفسي الذي يمكنه أن يأتي على الأداء الإداري للمدير بالضرر.
2. تكثيف الدراسات المتعلقة بالاستراتيجيات التي يتبناها المدراء لتفادي الاحتراق النفسي وعدم خلطها بالدراسات التي تجرى في قطاعات أخرى، لأنه قد تكون لكل قطاع خصوصياته.
3. العمل على إيجاد آلية تساعد على تصفية وانتقاء الأفراد الذين يزاولون مهنة إدارة المؤسسات التعليمية، بحيث يكونون قادرين على التعامل الإيجابي مع ضغوط هذه المهنة لتفادي الاحتراق النفسي.
4. العمل على إعطاء نظرة إيجابية من قبل المجتمع اتجاه إدارة المؤسسات التعليمية.
5. حصر المتغيرات المختلفة أثناء إجراء الدراسات، التي من شأنها أن تؤثر سلباً على النتائج.

3- استنتاج عام:

لقد اظهرت نتائج الدراسة الحالية ان الاحتراق النفسي له اثر كبير في حياة المدراء وغيرهم، حيث ظهر انها تلعب دوراً كبيراً في مواجهته للمواقف الضاغطة وتكيفها معه ويظهر هذا في اتباعه للاستراتيجيات الثلاث المشكل و الانفعال والتجنب، حيث توصلت الدراسة بصفة عامة الى النتائج متعددة اضافة الى النتائج التي تم التوصل اليها من خلال الفرضيات التي تم طرحها معرفة نسبة المدراء الذين يعانون من الاحتراق النفسي مرتفع ومتوسط ومنخفض واستراتيجيات المواجهة الضغوط العمل من مجموع العينة الكلية التي تم تمرير الاستبيان عليها .

وتمثلت هذه نتائج فيمايلي:

1) عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة عند مدراء المؤسسات التربوية .

2) كشفت الدراسة عن وجود ارتباطات دالة احصائياً بين الابعاد التالية :

المشكل والاجهاد الانفعال ،المشكل ونقص الانجاز الشخصي ، بين المشكلة وتبلد الشعور و مقياس الكلي للاحتراق النفسي ، والانفعال واجهاد الانفعالي .

3) التعرف على ان المدراء يستعملون استراتيجية حل مشكل دون غيرها من الاستراتيجيات من اجل مكافحة نقص الشعور بالانجاز الشخصي .

4) التوصل في هذه الدراسة الى انه ليس هناك علاقة او تاثير لاستراتيجية التجنب في تفادي الاحتراق النفسي أو احد أبعاده

5) معرفة انه لا توجد فروق في استراتيجيات المواجهة التي يستعملها المدراء تعزي لمتغير الجنس في تعامل مع المواقف الضاغطة لتفادي الاحتراق النفسي.

فائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

1. الباهي فؤاد السيد (1978)، دراسات وبحوث في علم النفس، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
2. المير عبد الرحيم (1995)، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية، دراسة مقارنة، الإدارة العامة، 5 (2)، 207.
3. الفرماوي حمدي علي، رضا عبد الله (2009)، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
4. السامراني نبيهة صالح (2007)، علم النفس الإعلامي مفاهيمه نظريته وتطبيقاته، ط1، الدار العلمية الدولية، دار الثقافة.
5. الراشدي هارون توفيق (1999)، الضغوط النفسية، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر.
6. الرفاعي نعيم (2004)، الصحة النفسية، دراسة سيكولوجية التكيف، ط8، دار الحكمة، دمشق.
7. الشخانة أحمد مطيع (2010)، التكيف مع الضغوط النفسية، دار حامد، الأردن.
8. العزيز أحمد نايل ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2009)، التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق، ط1، عمان، الأردن.
9. القرني علي (2000)، الإعلام والاحترق النفسي، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية.
10. جبريل موسى نسيمه داود (2009)، التكيف ورعاية الصحة النفسية، الشركة العربية، جامعة القدس، مفتوحة للنشر، القاهرة، ط1.
11. جيرالد جريند برج، وبارون روبرت (2004)، تعريب ومراجعة، رفاعي وبسيوني إسماعيل، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض.
12. جميل رضوان سامر (2002)، الصحة النفسية، ط1، دار المسيرة، عمان، الأردن.

13. حمدي علي، (2008)، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة.
14. حسن عبد المعطي (2006)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط1، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
15. حسين طه فرج عبد العظيم، وسلامة عبد العظيم حسين (2006)، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر. الأردن.
16. محمد عبد العزيز عبد المجيد محمد (2005)، سيكولوجية مواجهة الضغوط في مجال الرياضي، كتاب للنشر، مصر الجديدة، القاهرة، ط1.
17. منصورى مصطفى (2010)، الضغوط النفسية والمدرسية، دار القرطبة، ط1، الجزائر.
18. مرسي جمال الدين محمد (2004)، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي للإدارة والسلوك، دار الجامعة الإسكندرية، مصر.
19. سيد يوسف جمعة (2006)، إدارة ضغوط العمل، نموذج للتدريب والممارسة، ط1، إتريك للنشر والتوزيع.
20. سعد عبد الرحمان (1998)، القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة.
21. عابدين، محمد (2001)، الإدارة المدرسية، دار الشروق، عمان.
22. عبد الرحمن علي إسماعيل (2008)، الضغوط النفسية، دار التقنيين للنشر والتوزيع، مصر، ط1.
23. عوض أحمد محمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد، ط1، عمان.
24. عسكر علي (2003)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط3، الكويت.
25. عثمان فاروق (2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، مصر.

26. فيصل عباس (1996)، الاختبارات النفسية تقنياتها وإجراءاتها، ط1، دار الفكر العربي، بيروت.
27. قاسم عبد الله محمد (2000)، مدخل إلى الصحة النفسية، ط1، دار الفكر، الأردن.
28. شقير زينب محمود (2002)، مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية، مكتبة النهضة المصرية، مصر.
29. تايلور شيلي تايلور (2008)، علم النفس الصحي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
30. ختانة سامي محسن وآخرون (2010)، علم النفس الإعلامي، الجزء الأول، دار المسيرة، عمان، الأردن.
1. الزهراني نوال بنت عثمان (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى.
2. الزعبي محمد (1997)، ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المدنية في عمان الكبرى، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
3. الشديفات عواطف (1999)، ضغوط العمل وأثرها في أداء القيادات الإشرافية في مديريات التربية والتعليم في محافظة "أربد"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت.
4. السقا ميسون (2009)، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على مصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. مذكرة/ العارضة معاذ محمد عبد الرزاق (1998)، استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس، رسالة ماجستير، إشراف د/أحمد فهيم جبر، جامعة نجاح الوطنية.
6. العدوان محمد (1992)، مستوى ومصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية.

7. العنزي امل سليمان تركي (2004)، أساليب مواجهة الضغوط عند الصحاح والمصاحبات بالاضطرابات النفسجسمية، سيكوماتية ،رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ملك سعود.
8. أبو حبيب نبيلة احمد (2010)، الضغوط النفسية وإستراتيجية مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظات غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الأزهر، فلسطين.
9. بدران منى علي (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، عمان، الأردن.
10. دردير، نشوة (2007)، الاحتراق النفسي للمتعلمين ذوي النمط (أ و ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، جامعة الفيوم، ج.م.ع، رسالة ماجستير غير منشورة.
11. حنصالي مريامة (2014)، إدارة الضغوط النفسية وعلاقتها بسمتي الشخصية المناعية(الذكاء الإنفعالي)، رسالة دكتوراه في علم النفس، العيادي، بسكرة، الجزائر.
12. مهند عبد سليم عبد العلي (2003)، مفهوم الذات وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة "جنين و"نابلس"، رسالة ماجستير، جامعة نجاح الوطنية، فلسطين.
13. مسلم عياد سماهر أبو مسعود (2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
14. مقدم سهيل (2010)، استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة دكتوراه، جامعة وهران.
15. ناجمي , بوشنتوفة , حرماي (2016)، التوافق النفسي وعلاقته بالدافعية للتعلم لدى المراهق المتمدرس في التعليم الثانوي،مذكرة تخرج ليسانس.جامعة احمد دراية ادرار.

16. صولي ايمان(2014)، المناخ المدرسي وعلاقته بالصحة النفسية لدى عينة من تلاميذ التعليم المتوسط والثانوي، مذكرة تخرج ماستر، جامعة ورقلة.
1. أبو هوش راضي محمد جبر ، وعبد الحافظ قاسم شايب (2012)، مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة " الباحة" في المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد1، العدد 7.
2. البخيت صلاح الدين فرج عطا الله، وزينب عبد الرحمن الحسن (2011)، الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان، مجلة الجامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد3، العدد1.
3. الزيودي محمد حمزة (2007)، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد الثاني.
4. الرافي يحي عبد الله، ومحمد فرحان القضاة (2010)، مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين ب"أبها" في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 2، العدد الثاني.
5. بلميهوب كلتوم وآخرون(2009): اثر اضطراب العلاقة الزوجية على الصحة النفسية للأبناء، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، العدد.21.22.
6. سعاد الظفروي و إبراهيم القروتي 2019 ،الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ،المجلة الأردنية في العلوم التربوية ،مجلة عدد6.

رابعاً/ المراجع الأجنبية:

1. Elisabeth grebot (2008): stress et bumout au travail, éd, d'organisation.
2. Boudarene.M (2005): Le stress entre bien être et souffrance Berti editions, alger.

3. Lazarus,R,S (1993), from psychological stress to the emotions : history of changing out looks, ANNREV, psychol, 44,p1,21
4. Buchanan, C.H.D. (1994), the relationship of stress, coping resources and job performance among elementary , junior high, and senior high school principals (D.A.I).

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد : مدير المدرسة المحترم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تهدف هذا الاستبانة إلى كشف عن مصدر ضغط العمل لدى مديري المدرسة الحكومية (الأساسية و الثانوية) في ولاية ادرار لذا يرجوا الباحث منكم التعاون الموضوعي في الإجابة عن فقرات هذه الاستبانة بوضع إشارة (X) في مربع حسب اعتقادك وأنا هذه الإجابة ستكون سرية وتستخدم لإغراض البحث العلمي.

شاكرا ومقدرا جهودكم في دعم المسيرة العلمية:

معلومات عامة:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- سنوات الخبرة في الأداء المدرسية:

5.1 10.6 10 فأكثر

3- العمر: () السنة

4- الطور

ابتدائي متوسط ثانوي

قائمة التعامل مع الضغوط (CISS): عند تعرضي للمواقف الضاغطة المواقف الضاغطة يكون تصرفي كالتالي :

5	4	3	2	1	1	انظم وقتي بطريقة أفضل
5	4	3	2	1	2	أركز على على المشكل وأفكر في كيفية حله
5	4	3	2	1	3	أتذكر اللحظات السعيدة التي عشتها
5	4	3	2	1	4	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين
5	4	3	2	1	5	ألوم نفسي على تضييع الوقت
5	4	3	2	1	6	افعل ما أظنه أفضل
5	4	3	2	1	7	انشغل بمشاكلي
5	4	3	2	1	8	ألوم نفسي على تورطي في هذه الوضعية
5	4	3	2	1	9	أنتقل بين الواجهات التجارية
5	4	3	2	1	10	احدد وأوضح أولوياتي
5	4	3	2	1	11	أحاول أن أنام
5	4	3	2	1	12	أتناول احد أكلاتي المفضلة
5	4	3	2	1	13	اشعر بالقلق لعدم قدرتي على تجاوز الوضعية
5	4	3	2	1	14	أصبح جد متوترا ومنقبضا
5	4	3	2	1	15	أفكر في الطريقة التي استعملتها في حل المشاكل المشابهة .
5	4	3	2	1	16	لا اصدق ما يحدث لي
5	4	3	2	1	17	ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة وانفعالي أمام الوضعية
5	4	3	2	1	18	أذهب إلى المطعم أو أكل شيئا ما
5	4	3	2	1	19	أصبح مغتاظا أكثر فأكثر
5	4	3	2	1	20	اشترى نفسي شيئا ما
5	4	3	2	1	21	احدد خطة للعمل واتبعها
5	4	3	2	1	22	ألوم نفسي على عدم معرفة ما أقوم به
5	4	3	2	1	23	أذهب إلى سهرة أو حفل عند الأصدقاء
5	4	3	2	1	24	أجهد نفسي على تحليل الوضعية
5	4	3	2	1	25	اعجز ولا اعرف كيف أتصرف
5	4	3	2	1	26	أتصرف مباشرة للتكيف مع الوضع
5	4	3	2	1	27	أفكر فيما حدث واستفيد من أخطائي
5	4	3	2	1	28	أمل في تغيير ما حدث أو ما شعرت به
5	4	3	2	1	29	ازور صديق
5	4	3	2	1	30	انشغل بما سأقوم به
5	4	3	2	1	31	اقضي وقتا مع شخص حميم
5	4	3	2	1	32	أذهب للتنزّه
5	4	3	2	1	33	أقول لنفسي أن هذا لن يتكرر أبدا
5	4	3	2	1	34	أعيد التفكير في نقائصي وسوء تكيفي العام
5	4	3	2	1	35	أتحدث إلى شخص اقدر نصائحه
5	4	3	2	1	36	احلل المشكل قبل رد الفعل
5	4	3	2	1	37	اتصل هاتفيا بصديق
5	4	3	2	1	38	اغضب
5	4	3	2	1	39	اضبط أولوياتي
5	4	3	2	1	40	أشاهد فيلما
5	4	3	2	1	41	أتحكم في الوضعية
5	4	3	2	1	42	ابذل مجهودا إضافيا لتسيير الأمور
5	4	3	2	1	43	أضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل
5	4	3	2	1	44	إيجاد وسيلة لعدم التفكير في الوضعية لتجنبها
5	4	3	2	1	45	ألوم أشخاص آخرين
5	4	3	2	1	46	اغتنم الوضعية لإظهار ما اقدر عليه
5	4	3	2	1	47	أحاول تنظيم نفسي للتحكم في الوضعية أفضل
5	4	3	2	1	48	أشاهد التلفاز

أبدا	مرات قليلة في السنة	كل شهر	مرات قليلة في الشهر	كل أسبوع	مرات قليلة في الأسبوع	كل يوم	الفقرات
							1- حس بالتعب عندما استيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل
							2 التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بذل الكثير من الجهد
							3 اشعر بالجهاد بسبب عمل
							4 اشعر بالحباط بسبب عملي
							5- اشعر بانني اعمل فوق طاقتي
							6- العمل مع الناس مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر
							7- أحس ان طاقتي استنزفت بالكامل
							8- استطيع بسهولة فهم ما يشعر به مرضاي حول الاشياء
							9- التعامل الفعالية الكبيرة مع مشاكل مرضايا
							10- اشعر بانني بإيجابية في حياة الاخرين من خلال عملي
							11- احس بالنشاط كبير
							12- استطيع بسهولة خلق جو مريح مع مرضاي
							13- أشعر بالارتياح للانني قريب من مرضايا في عملي
							14- أنجزت عدة اشياء مهمة في هذه المهنة
							15- التعامل بمهارة كبير مع المشاكل النفسية في عملي
							16- أحس بانني اعامل بعض المرضى بطريقة غير شخصية وكانهم مجرد أشياء
							17- أصبح أكثر قسوى على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة
							18- أخشى ان تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا
							19- لا ابالي فعلا لما يحدث ببعض مرضايا
							20- اشعر بان مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم
							21- اتقاسم مع مرضاي نفس الشعور في حالات كثيرة
							22- أشعر بانني معني شخصيا بمشاكل مرضاي
							23- أشعر بعدم الارتياح نحو طريقة تعاملتي مع البعض

مستخلص الدراسة:

هدفت الدراسة مصادر الاحتراق النفسي واستراتيجية المواجهة عند مديري المؤسسات التربوية بولاية ادرار، والذي طبق فيه الباحث مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش لخديجة ملال ومقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة على عينة قوامها (40) مديرا والتي كشفت عن عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة ، عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي حسب الجنس. بالاضافة الى عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي واستراتيجية المواجهة حسب البيانات الشخصية المدروسة وفي ضوء ذلك تمت مناقشة نتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

Résumé de l'étude

L'étude visait les sources l'épuisement professionnelle et la stratégies d'adaptations chez les directeurs d'établissements d'enseignement du Wilayat d'Adrar, dans laquelle le chercheur a utilisé le questionnaire l'épuisement professionnelle de Maslash de Khadija Malal et l'échelle la stratégie d'adaptations sur un échantillon de (40) dirigeants, l'étude a démontré que se suit :

- l'absence de corrélation statistiquement significative de l'épuisement professionnelle et les stratégies de coping.
- . il n'existe pas des différences statistiquement significatives dans l'épuisement professionnelle selon l'expérience .
- il n'existe pas des différences statistiquement significatives dans stratégies d'adaptations selon le sexe .
- il n'existe des différences statistiquement significatives dans stratégies d'adaptations la section

Abstract of the study

The study focused on the sources of progressive exhaustion and coping strategies among school principals in Wilayat d'Adrar, in which the researcher was interviewed on the questionnaire that was treated by Maslash of Khadija Malal and the scale of the adaptation strategy on a sample of (40) executives

- the lack of a statistically significant correlation of management processes and strategies.
- .there are no statistically significant differences in the experience of the professional experience.
- there are no statistically significant differences in gender adjustment strategies.
- there are statistically significant differences in adaptation strategies