

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة أبو بكر بلقايد \_ \_

كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية و الأروطوفونيا

## الاحتراق النفسي و علاقته بأنماط الشخصية و طبيعة الممارسات المهنية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس

:

:

مدوري يمينة

رئيسا

أستاذ التعليم العالي

. -

أستاذ التعليم العالي

. -

جامعة قسنطينة (2)

أستاذ التعليم العالي

د. لوكيا الهاشمي

. -

جامعة وهران

أستاذ التعليم العالي

د. بوفلجة غياث

. -

( )

. س. جلماسي محمد الأمين

. -

(2)

( )

. نصير بن حالة

. -

السنة الجامعية : 2014-2015

# الاهداء

الى روح والدتي الحبيبة طيب الله ثراها و غفر لها و أسكنها فسيح جناته ..  
الى والدي الحبيب أمد الله في عمره و أمتعته برواح الصحة و العافية ..  
الى من قاسموني الجهد و المعاناة ، و أخرجوني اهتماما و دعما و تشجيعا ..  
أخواتي الحبيبات، خاصة بشري ، سمير ، رقية ... لكم شكري و امتناني ..  
الى من شاركني حلمي في شوق يفوق شوقي لتحقيق هذا الحلم و بلوغه ..

سندي في الحياة و ظلما ... زوجي سليم

دمت في دربي نورا و شعاعا بل و ضياء يتجسد

الى صاحبة النظرات ... و الضمكات ... و الابتسامات البريئة ....

الى طفلاتي سارة أمنية

حفظك الله و جعلك من ورثته الصالحين ..

الى من شاركوني مسيرة الدراسة و البحث و التدريس .. صديقات دربي ..

الى حملة العلم و المعرفة من الأساتذة و الأستاذات و الزميلات الذين ساهموا في تشكيل

أفكاري و رفع معنوياتي و تذليل الصعاب أمامي .. جزاكم الله خيرا ..

وأخيراً إلى كل من ساندني وثنى علي تجاوز مصاعب الحياة ....

وإلى كل من تسعده إنجازاتي من الأقارب والأصدقاء ....

أقدم لهم طوقاً من الياسمين تعبيراً عن شكري و امتناني ...

الى هؤلاء جميعاً أهدي بصدي المتواضع ...

الباحثة

# كلمة شكر

الحمد لله جل ثناؤه، الجزيل عطائه، القاهر سلطانه، الباهر إhsانه، البديع أفنانه، الظاهر برهانه.

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً خيراً مكفياً ولا مستغنى عنه، والسلام على سيدنا وحبیبنا و قدوتنا محمد بن عبد الله سيد الخلق أجمعين وإمام الغر المحجلين، وعلى آله وصحبه أجمعين.

فإن الشكر من قبل ومن بعد للمولى عز وجل الذي أمدني بسابغ فضله وأنعم علي بأجل نعمه، إذ أهداني إلى طريق العلم وبلغني مناهله.

ومن ثم فإن وافر الشكر وعزير الامتنان أزجيه لكل من مد لي يدًا بيضاء دعمته بجهود المبدولة في إحداث هذه الدراسة وإخراجها إلى حيز الوجود.

وأنص بالشكر الأستاذ الدكتور مشروط علي لتفضله بقبول الإشراف على هذه الدراسة، والذي منحني الكثير من الجهد والوقت ولم يدخر وسعاً في توجيهي وإرشادي ومتابعته المستمرة لخطوات البحث.

كما أتقدم ببالح الشكر والامتنان لكل من أمانني في إنجاز هذه الرسالة وهم:

- الأساتذة الخبراء محكمي ادوات الدراسة ، على ما تفضلوا به من تعديلات أسهمت في الارتقاء بالأدوات إلى مستوى أفضل، فجزاهم الله خيراً الجزاء.

- كل أفراد العينة من كافة القطاعات المختارة للدراسة ، لحسن تعاونهم وكريم تجاوبهم معي في تعبئة ادوات الدراسة .

- وبالغ الشكر لمناقشي هذه الدراسة، لما بذلوه من جهد لقراءة هذه الرسالة وتصويبها ، فلهم فائق التقدير و الامتنان.

وأخيراً فما هذه الرسالة إلا محاولة متواضعة مني أردت بها المساهمة في البحث العلمي، فإن كنت قد وفقته فيفضل الله ونعمته، وأن كانت الأخرى فحسبي أن النقص من

أعمال البشر وأن الكمال لله وحده ، وذلك فضل الله يؤتيه من يشاء والله ذو الفضل  
العظيم.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام عليه أشرف الأنبياء والمرسلين  
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

شكراً

## ملخص البحث:

– **الهدف :** تهدف الدراسة الحالية الى تقصي وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي و كل من أنماط الشخصية ، أساليب المواجهة ، و كذا أثر بعض المتغيرات الديموغرافية ، و المتغيرات المهنية على الاحتراق النفسي .

– **الاجراءات المنهجية :** استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تكونت عينة هذه الدراسة من 345 فرد عامل ، مختارين من خمسة قطاعات مهنية مختلفة و هي : الصحة ، التعليم ، البريد، الادارة و قطاع المحروقات ، من ولايتي تلمسان و سكيكدة . طبق عليهم استمارة طبيعة الممارسات المهنية، و مقياس الاحتراق النفسي، و مقياس أيزنك للشخصية، و مقياس أساليب المواجهة .

– **النتائج :** باستخدام برنامج Logiciel Modalisa version 4 تمت معالجة بيانات الدراسة ، و أسفرت على النتائج التالية :

1. وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين درجات الاحتراق النفسي و ابعاده و درجات أساليب المواجهة و أبعادها ، مع عدم تحقق هذه العلاقة بين أساليب التماس العون و بين الاحتراق النفسي.
2. توجد فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي تبعا لنمط الشخصية.
3. توجد فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) في درجة أساليب المواجهة بأبعاده تبعا لنمط الشخصية(المنطوي، و المنبسط) .
4. توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب تصنيفهم لطبيعة مهنتهم.
5. وجود فروق دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.001) بين مستويات الاحتراق النفسي تعزى الى سنوات الخبرة المهنية .
6. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات الاحتراق النفسي تبعا للجنس ،للحالة الاجتماعية، و المستوى التعليمي.
7. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي على أساس القطاعات المهنية التي ينتمي اليها أفراد العينة ، لشكل ساعات العمل، التوظيف الانفعالي و العاطفي ، طبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني ، لتوفر فرص التطور المهني.
8. تأثير مستويات تقييم متغيرات الأداء المهني على الاحتراق النفسي بأبعاده و على متغيرات الدراسة الديموغرافية و المهنية .

## **Résumé:**

### **Objectifs :**

Cette recherche vise à étudier la corrélation de niveau de burn out avec les types de personnalité (Introvertie, Extrovertie), et les stratégies de Coping utilisées. Notons aussi que notre étude nous a permis d'évaluer l'effet de quelques variables démographique et professionnelles sur le degré du burn out.

### **Méthode :**

Pour la collecte des données, quatre échelles ont été élaborées ; la 1<sup>re</sup> identifie les types des pratiques professionnelles classe par les individus, la 2<sup>eme</sup> mesure le degré du burn out, la 3<sup>eme</sup> mesure les stratégies de Coping les plus utilisées, et le 4<sup>eme</sup> identifier le type de personnalité.

Ces échelles ont été passés à un échantillon composé de 345 individus entre les cinq secteurs suivant : la sante, l'éducation, secteur postal, secteur d'administration, secteur hydrocarbure, existants à travers la wilaya de Tlemcen et la wilaya de Skikda, et constituant 36,08% de la population initiale.

### **Résultats :**

La 4<sup>eme</sup> version du programme de Modalisa a été utilisée dans l'analyse statistique des données. Celle-ci a abouti aux résultats suivants :

- Corrélation positive significative entre le degré du burn out et le degré des stratégies de Coping.
- Il existe des différences statistiquement significative entre les Introverties, et les Extroverties au degré du burn out.
- Il existe des différences statistiquement significative entre les Introverties, et les Extroverties dans utilisation des stratégies de Coping.
- Existence des différences statistiquement significative de niveau du burn out selon les variables suivants : les Secteurs professionnelles, les heures de travail, les relations au milieu de travail, évolution professionnelle.
- Ces résultats à éclairer que le burn out ne répond pas à l'Age, état sociale, et le niveau instruction.

## فهرس المواضيع

الترقيم	الموضوع	الصفحة
•	الإهداء	أ
•	كلمة شكر و تقدير	ب
•	ملخص الدراسة باللغة العربية	ث
•	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية	ج
•	فهرس المواضيع	ح
•	فهرس الجداول	ش
•	فهرس الأشكال	ظ
•	قائمة الملاحق	غ
•	المقدمة العامة	1
<b>الفصل الأول: مشكلة الدراسة و أبعادها</b>		
•	مشكلة الدراسة	5
•	فرضيات الدراسة	10
•	أهمية الدراسة	11
•	التحديد الاصطلاحي و الإجرائي لمتغيرات الدراسة	15
•	حدود الدراسة	18
<b>الفصل الثاني: أدبيات الدراسة: (</b>		
<b>:</b>		
<b>المبحث الأول: الاحتراق النفسي</b>		
1	تطور مفهوم الاحتراق النفسي	22
2	مفهوم الاحتراق النفسي	23
3	أبعاد الاحتراق النفسي	26
1.3	البعد الأول: الاستنزاف الانفعالي	26

27	البعد الثاني : تبلد المشاعر	2.3
27	البعد الثالث: الشعور بنقص الانجاز	3.3
28	مراحل حدوث الاحتراق النفسي	4
29	مستويات الاحتراق النفسي	5
29	أعراض الاحتراق النفسي	6
34	علاقة الاحتراق النفسي بالضغوط النفسية	7
35	الاحتراق النفسي و التعب	1.7
36	الاحتراق النفسي و القلق	2.7
36	الاحتراق النفسي و حالة عدم الرضا	3.7
36	أسباب الاحتراق النفسي	8
39	المستوى الفردي أو الشخصي	1.8
40	المستوى الاجتماعي	2.8
40	المستوى التنظيمي و الإداري	3.8
42	بعض النظريات و النماذج المفسرة للاحتراق النفسي	9
42	النظريات النفسية المفسرة للاحتراق النفسي	1.9
42	نظرية التحليل النفسي	•
42	النظرية السلوكية	•
43	النظرية الوجودية	•
43	النماذج المفسرة للاحتراق النفسي	2.9
44	نظرية المواجهة أو الهروب لكانون Cannon	•
44	أعراض التوافق العام (G .A.S) لهانز سيلبي Hans Selye	•
47	نموذج راهي و أرثر Rahe & Arther	•
47	التقدير العقلي المعرفي للازاروس Lazarus	•
48	نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي	•
51	نموذج شفاف وآخرون للاحتراق النفسي 1986	•

51	نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية	•
52	نظرية الاحتراق النفسي ذات الأساس الاجتماعي النفسي ( جوزيف بلاس )	•
53	وسائل مواجهة الاحتراق النفسي	10
56	<b>المبحث الثاني: أساليب مواجهة الضغوط</b>	
57	تمهيد	•
57	<b>أولاً: الضغوط النفسية</b>	
57	تعريف الضغوط النفسية	1
59	اتجاهات الضغوط	2
60	مصادر الضغوط	3
61	أنواع الضغط النفسي	4
62	<b>ثانياً: أساليب مواجهة الضغوط</b>	
62	تطور الاهتمام بأساليب مواجهة الضغوط	1
63	تعريف أساليب مواجهة الضغوط	2
66	أنماط مواجهة الضغوط	3
66	المواجهة المتمركزة حول المشكلة	1.3
67	المواجهة المتمركزة حول الانفعال	2.3
70	أنواع أساليب مواجهة الضغوط	4
72	نماذج لبعض أساليب مواجهة الضغوط	5
84	العوامل المؤثرة على أساليب المواجهة	6
85	العوامل الشخصية و الديموغرافية	1.6
85	العوامل الخاصة بمواقف الضغط و بيئته	2.6
86	بعض النظريات المفسرة لأساليب المواجهة	7
86	نظرية التعاملات التقييمية	1.7
88	النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت	2.7

93	<b>المبحث الثالث: أنماط الشخصية</b>	
94	<b>أولاً: دراسة الشخصية</b>	
94	تمهيد	•
94	عرض تاريخي لدراسة الشخصية	1
95	تعريف الشخصية	2
102	خصائص الشخصية	3
103	محددات الشخصية	4
103	الوراثة	1.4
103	البيئة	2.4
104	فيزيولوجية الجسم	3.4
104	بنية الجسم	4.4
105	نظريات الشخصية	5
105	منظور التحليل النفسي للشخصية	1.5
109	المنظور السلوكي للشخصية	2.5
109	منظور التعلم الاجتماعي للشخصية	3.5
110	المنظور الإنساني للشخصية	4.5
111	نظرية السمات	5.5
116	قياس الشخصية و تقييمها	6
117	<b>ثانياً: دراسة أنماط الشخصية</b>	
117	عرض تاريخي لدراسة أنماط الشخصية	1
119	أهمية دراسة أنماط الشخصية	2
122	مفهوم النمط(الطراز أو النموذج)	3
123	أنواع الأنماط	4
124	تفسيرات أنماط الشخصية	5
124	التفسير وفق الأنماط الميزاجية	1.5

126	التفسير وفق الأنماط الجسمية	2.5
127	التفسير وفق النشاط الغدي الهرموني	3.5
128	التفسير وفق الأنماط النفسية	4.5
135	التفسير وفق الأنماط الاجتماعية	5.5
136	نظرية العوامل لأيزنك	6
<b>ثانياً:</b>		
142	<b>أولاً: عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي</b>	
142	عرض الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي	1
151	مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي	2
158	<b>ثانياً: عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية</b>	
158	عرض الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية	1
164	مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية	2
170	<b>ثالثاً: عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و أساليب المواجهة</b>	
170	عرض الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و أساليب المواجهة	1
173	مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و أساليب المواجهة	2
176	<b>رابعاً: عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة</b>	
176	عرض الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة	1
180	مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة	2
<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة و إجراءاتها</b>		
188	تمهيد	•
188	منهج الدراسة	1

188	الدراسة الاستطلاعية	2
189	مجتمع الدراسة	3
190	عينة الدراسة	4
197	أدوات الدراسة	5
197	استمارة طبيعة الممارسات المهنية	1.5
200	مقياس الاحتراق النفسي	2.5
211	مقياس أساليب مواجهة الضغوط	3.5
221	مقياس أنماط الشخصية	4.5
226	المعالجة الاحصائية	6
<b>الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها</b>		
228	<b>أولاً: المعالجة الوصفية الأولية</b>	
228	النتائج المتعلقة بالاحتراق النفسي و بأبعاده	1
235	النتائج المتعلقة بأساليب مواجهة الضغوط بأبعاده	2
239	النتائج المتعلقة بأنماط الشخصية	3
240	<b>ثانياً: عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات و مناقشتها</b>	
240	عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأولى	1
246	عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثانية	2
254	عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة	3
283	عرض و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة	4
321	ملخص عام للدراسة	5
324	توصيات و اقتراحات	6
327	قائمة المراجع	
الملاحق		

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
114	تصنيف السمات حسب نظرية كاتل	01
115	العوامل الستة عشر للشخصية لدى كاتل	02
134	أنماط هايمنس و وايرسما	03
190	توزيع المجتمع الأصلي للبحث وفق القطاعات المهنية	04
191	التكرارات و النسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة	05
192	التكرارات و النسب المئوية للمتغيرات المهنية لعينة الدراسة	06
193	التكرارات و النسب المئوية لبعض خصائص الاداء المهني كما قدرها الأفراد	07
199	البنود المعدلة في استمارة طبيعة الممارسات المهنية حسب آراء المحكمين	08
202	بنود مقياس ماسلاش المعدلة من طرف الباحثة	09
204	البنود المضافة من طرف الباحثة الى مقياس ماسلاش حسب أبعادها	10
205	توزيع فقرات ماسلاش والفقرات المضافة على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي المطور	11
207	توزيع الفقرات على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي المطور	12
207	معامل ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية للبعد في مقياس الاحتراق النفسي	13
209	معامل ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية في مقياس الاحتراق النفسي	14
210	الثبات بإعادة التطبيق لمقياس الاحتراق النفسي المطور	15
211	الثبات بمعامل $\alpha$ لكرونباخ لمقياس الاحتراق النفسي المطور	16
212	توزيع الفقرات على أبعاد استراتيجيات مواجهة	17
214	توزيع الأبعاد على نماذج مواجهة الضغوط حسب نموذج كارفر (1989)	18
219	قيم معامل الثبات لأبعاد لمقياس أساليب مواجهة الضغوط (طريقة اعادة التطبيق)	19
220	قيم معامل الثبات $\alpha$ لكرونباخ لأبعاد لمقياس أساليب مواجهة الضغوط	20
223	مفتاح التصحيح لمقياس الانبساط من اختبار أيزنك للشخصية	21
224	يوضح معامل ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية في مقياس الانبساط.	22
225	يوضح معامل ثبات في مقياس الانبساط.	23
228	مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة	24
229	احصاءات وصفية حول درجة الاحتراق النفسي .	25
230	مستويات الاجهاد الانفعالي لأفراد العينة	26

230	احصاءات وصفية حول الدرجة في بعد الاجهاد الانفعالي.	27
231	مستويات تبدل المشاعر لأفراد العينة	28
232	احصاءات وصفية حول الدرجة في بعد تبدل المشاعر.	29
233	مستويات نقص الشعور بالانجاز لأفراد العينة	30
233	احصاءات وصفية حول الدرجة في بعد نقص الشعور بالانجاز.	31
235	احصاءات وصفية حول الدرجة الكلية لأساليب مواجهة الضغوط.	32
236	احصاءات وصفية حول درجة الأساليب الايجابية للمواجهة.	33
237	احصاءات وصفية حول درجة أساليب التماس العون.	34
238	احصاءات وصفية حول درجة الأساليب السلبية للمواجهة	35
239	توزيع أفراد العينة حسب نمط الشخصية	36
241	نتائج العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و أساليب مواجهة الضغوط بأبعاده لدى أفراد عينة الدراسة	37
247	نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات الأفراد من ذوي النمط المنطوي و المنبسط للشخصية على مقياس الاحتراق النفسي و أبعاده	38
248	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي تبعا لنمط شخصية الأفراد	39
252	نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات الأفراد من ذوي النمط المنطوي و المنبسط للشخصية على مقياس أساليب مواجهة الضغوط و أبعاده.	40
256	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الممارسات المهنية	41
259	نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات الذكور والإناث من أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة	42
263	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية المهنية	43
265	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة الاجتماعية لأفراد العينة	44
267	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة	45

270	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب القطاعات المهنية التي ينتمي إليها أفراد العينة	46
272	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة ساعات عمل أفراد عينة الدراسة	47
273	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب التوظيف الانفعالي و العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة	48
275	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة العلاقات السائدة لدى أفراد عينة الدراسة	49
278	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب المهام المهنية لدى أفراد عينة الدراسة	50
279	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب فرص التطور المهني لدى أفراد عينة الدراسة	51
281	مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الجهد المبذول من طرف أفراد عينة الدراسة	52
282	نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات المنسجين و غير المنسجين في الوسط المهني من أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي.	53
284	تقاطع مستوى مستقر من متغير عبء العمل مع متغيرات الدراسة	54
285	تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير عبء العمل مع متغيرات الدراسة	55
286	تقاطع مستوى في انخفاض من متغير عبء العمل مع متغيرات الدراسة	56
287	تقاطع مستوى مستقر من متغير العلاقات المهنية مع متغيرات الدراسة	57
289	تقاطع مستوى في انخفاض من متغير العلاقات المهنية مع متغيرات الدراسة	58
290	تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير العلاقات المهنية مع متغيرات الدراسة	59
292	تقاطع مستوى مستقر من متغير المردود المهني مع متغيرات الدراسة	60
293	تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير المردود المهني مع متغيرات الدراسة	61
295	تقاطع مستوى في انخفاض من متغير المردود المهني مع متغيرات الدراسة	62
296	تقاطع مستوى مستقر من متغير الدافعية للعمل مع متغيرات الدراسة	63
297	تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير الدافعية للعمل مع متغيرات الدراسة	64
299	تقاطع مستوى في انخفاض من متغير الدافعية للعمل مع متغيرات الدراسة	65

301	تقاطع مستوى مستقر من متغير الرضا المهني مع متغيرات الدراسة	66
302	تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير الرضا المهني مع متغيرات الدراسة	67
303	تقاطع مستوى في انخفاض من متغير الرضا المهني مع متغيرات الدراسة	68
305	تقاطع مستوى مستقر من متغير الاستمتاع في العمل مع متغيرات الدراسة	69
306	تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير الاستمتاع في العمل مع متغيرات الدراسة	70
308	تقاطع مستوى في انخفاض من متغير الاستمتاع في العمل مع متغيرات الدراسة	71
310	تقاطع مستوى مستقر من متغير الضغط المهني مع متغيرات الدراسة	72
311	تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير الضغط المهني مع متغيرات الدراسة	73

## فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
-----------	-------------	--------

45	تخطيط عام لنظرية سيلى	01
46	أطوار الاستجابة للضغوط (الاحتراقات) النفسية و مظاهرها في نظرية سيلى	02
48	نظرية التقدير المعرفي للضغوط	03
68	أنماط المواجهة مع الضغط	04
88	عمليات المواجهة حسب نموذج لازاروس التفسيري	05
89	عملية المواجهة من خلال النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت	06
107	يبين بناء الشخصية حسب نظرية التحليل النفسي لدى فرويد	07
111	يبين هرم ماسلو لحوافز وحاجات النمو	08
125	علاقة نسب امتزاج السوائل بسواء الشخصية	09
133	الأنماط في نظرية يونج	10
137	خصائص الأنماط عند أيزنك	11
194	النسب المئوية لمستويات بعض خصائص الأداء المهني لأفراد عينة الدراسة	12
195	ترتيب المتغيرات في التقدير المنخفض	13
196	ترتيب المتغيرات في التقدير المستقر	14
196	ترتيب المتغيرات في التقدير المرتفع	15
229	توزيع درجات الاحتراق النفسي حسب تكرارها	16
231	توزيع درجات الاجهاد الانفعالي حسب تكرارها	17
232	توزيع درجات بعد تيلد المشاعر حسب تكرارها	18
234	توزيع درجات بعد نقص الشعور بالانجاز حسب تكرارها	19
235	توزيع الدرجات الكلية لأساليب مواجهة الضغوط حسب تكرارها	20
237	توزيع درجة الأساليب الايجابية للمواجهة حسب تكرارها	21
238	توزيع درجة أساليب التماس العون حسب تكرارها	22
239	توزيع درجة الأساليب السلبية للمواجهة حسب تكرارها	23
248	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب نمط شخصية الأفراد	24
260	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الممارسات المهني.	25
263	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية المهنية.	26
265	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة الاجتماعية للأفراد	27
268	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة	28

270	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب القطاعات المهنية لأفراد العينة.	29
272	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة ساعات عمل أفراد عينة الدراسة.	30
274	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب التوظيف الانفعالي و العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة	31
276	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة العلاقات السائدة لدى أفراد عينة الدراسة	32
278	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب المهام المهنية لدى أفراد عينة الدراسة	33
280	يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب فرص التطور المهني لدى أفراد عينة الدراسة	34

## قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استمارة البيانات الأولية
02	قائمة الأساتذة المحكمين لأدوات الدراسة
03	استمارة صدق المحكمين لأدوات الدراسة
04	مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط لنبييلة أحمد أبو حبيب
05	الصورة المختصرة لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط
06	أدوات الدراسة في صورتها النهائية كما عرضت على أفراد العينة

# المقدمة العامة

## المقدمة :

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات او ما تدعى بالأخطار في مجال العمل ، و التي تحول دون قيام العامل بدوره كاملا، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي .

وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الاحتراق النفسي للعاملين مدار بحث ونقاش، خاصة بعد أن لوحظ أن عدداً كبيراً من العاملين يتزكون مهتم ، ويتجهون إلى ممارسة أعمال أخرى.

و ما يجب الإشارة إليه أن الاحتراق النفسي قد يعاني منه بعض الأفراد -المهنيين - بينما لا يعاني منه البعض الآخر، ليس لانتهاء المشكلات و العقبات و الضغوط التي يمر بها لأنها لا تنتهي ، و لكن لما يمكن أن يستخدمه من أساليب ايجابية كفيلة يجعله يتجاوز هذه الضغوط أو يسايرها و يتعايش معها .

فالأفراد يتعرضون كلهم للضغوط بشكل أو بآخر، و لكنهم لا يتعرضون جميعا لمخاطرها بالدرجة نفسها، لان تأثير الضغوط يختلف من فرد إلى آخر، و إن التهديد و مستواه يختلفان أيضا من فرد إلى آخر. لذا فان استجابة الفرد إليها تختلف تبعا لنمط الشخصية و تكوينه، و الأسلوب المتبع لتجاوز مصدر الضغوط و حل المشكلة.

و قد جاء بحثنا هذا في سياق الاهتمام بالاحتراق النفسي كأحد الاستجابات النفسية لدى الأفراد العاملين جراء تعرضهم لضغوط مهنية و بأساليب مواجهة الضغوط و المشكلات Coping باعتبارها أحد العوامل المؤثرة على حدوث الاحتراق النفسي أو عدمه ، و هذا من خلال تحديد علاقتهما بأنماط شخصية الأفراد و طبيعة مهتم .

و يعتبر هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية لعلم النفس ، الذي يعتمد على جمع البيانات و تنظيمها و تحليلها ، تحليلا إحصائيا لتبين صدق الفروض المطروحة .

و قد حاولنا دراسة هذا الموضوع في جانبين أولهما الجانب النظري و ثانيهما هو الجانب الميداني ، و تنقسم دراستنا في العموم الى مقدمة و أربعة فصول و توصيات و ملاحق .

الفصل الأول خص المدخل النظري للدراسة أين عرضت به إشكالية الدراسة و فروضها ، كما تناول أهمية الموضوع و أهدافه ، و بينت به منهجية الدراسة و التعاريف الإجرائية التي تبنيهاها .

أما الفصل الثاني فكان ملما بكل ما يتعلق بأدبيات الدراسة و الدراسات السابقة ، حيث خصص المبحث الأول لمتغير الاحتراق النفسي من مفاهيم ، أسباب ، أبعاده و مستوياته ، أعراضه و النظريات المفسرة له . في حين كان المبحث الثاني موجه للضغوط النفسية و أساليب مواجهتها ، و شمل مفهوم الضغوط و مصادرها و تصنيفها ، كما عرض تعريف أساليب مواجهة المشكلات و أنماطها ، و العوامل المؤثرة عليها و عرض لبعض النظريات المفسرة لأساليب مواجهة الضغوط .

فيما يخص المبحث الثالث فتعلق بالشخصية و أنماطها و تضمن مفاهيم للشخصية و خصائصها و محدداتها، و النظريات المفسرة لها، كما تضمن مفهوم أنماط الشخصية و بعض تفسيراتها. فيما خص المبحث الرابع الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما تم مناقشتها .

الفصل الثالث خاص بمنهجية الدراسة و اجراءاتها ، و تضمن المنهج المعتمد عليه في الدراسة ، و مجتمع و عينة الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، و خصائصها السيكمترية ، كما عرضنا فيه اجراءات الدراسة و أساليب المعالجة الاحصائية .

رابع فصل عرضنا فيه نتائج الدراسة من خلال نوعين من المعالجة الإحصائية، و كذا نوقشت به نتائج هذه الدراسة و حللناها حسب الفرضيات السبعة المطروحة للدراسة.

أما في الأخير فقد تطرقنا الى ملخص عام للبحث و تحديد أهم التوصيات التي خرجنا بها من دراستنا .

## الفصل الأول: مشكلة الدراسة و أبعادها

- 1\_ مشكلة الدراسة.
- 2\_ فرضيات الدراسة.
- 3\_ أهمية الدراسة.
- 4\_ التحديد الاصطلاحي و الإجرائي لمتغيرات الدراسة.
- 5\_ حدود الدراسة.

**(1) مشكلة الدراسة :**

تؤكد العديد من الدراسات على الأثر الواضح للضغوط على الصحة النفسية و الجسمية للفرد ، إلا أن الملاحظات تشير الى أن كثيرا من الأفراد يتعرضون لضغوط مرتفعة و لا يمرون بأزمات نفسية أو جسمية و لا يتعرضون لحالات احتراق نفسي ، و من هنا عمدت الدراسات الى تشخيص مصادر المقاومة التي يستطيع الفرد عن طريقها الخروج منها سليما رغم كل الظروف الضاغطة ، و قد حدد الباحثون عدة متغيرات تخفف آثار الضغوط لدى الأفراد و هي كالآتي :

- ✓ خصائص الشخصية .
- ✓ المساندة الاجتماعية.
- ✓ أساليب المواجهة.

( Herber ,Ranyon,1984 :155)

فعند تناول شخصية الفرد و علاقتها بمصادر الضغط المهنية السلبية ، فان الاهتمام ينحصر في دور الاستعداد الشخصي في مواجهة المصادر ،و انعكاس تلك المواجهة على الصحة النفسية و الجسمية للفرد ، و بهذا الصدد اتفق الباحثون في هذا المجال على أن شخصية الفرد لها دور في نوعية الاستجابة لمصادر الضغوط (Girdono et al,1997) . و في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملا مهما قد يخفف أو يزيد من وطأة الموقف السلبي (الضغط) على الفرد. و في ضوء اختلاف شخصيات الأفراد فإنهم بالتالي يختلفون في ردود فعلهم للمواقف الضاغطة. و في هذا الإطار يقول الطبيب الشهير السير وليام أوسلر Sir William Oster بأن "شخصية المريض و ليس نوع المرض هو العامل الحاسم في التعامل عند الإصابة بأحد الأمراض الخبيثة ، فهناك من ينهار و يفقد الأمل من أول لحظة لإدراكه بأنه مصاب بمرض عضال . و في الوقت نفسه هناك من يتعامل مع خبر مماثل برياطة جأش و بدرجة من الثقة و الإيمان في التغلب على المرض".

و فيما يتعلق بالشخصية و علاقتها بالضغوط فقد وجد أن سمات الشخصية لها علاقة بنوعية الاستجابات السلوكية للمواقف المختلفة ، و بعبارة أخرى تساهم هذه السمات أو الصفات الشخصية سلبا أو إيجابا في الضغوط الواقعة على الفرد و كيفية تعامله معها.

و وفقا للكثير من الأدبيات في مجال تحديد العلاقة بين الاحتراق النفسي و الشخصية ، فقد اتضح أن لخصائص الشخصية إمكانية التأثير في مستوى الاحتراق النفسي الذي يشعر به الفرد، فان هناك من خصائص الشخصية ما هو وقائي Salutogenes يساهم في مقاومة الأفراد للمجهادات الضارة كالصلابة النفسية ، و التفاؤل و الايجابية ، و النمط "ب" من الشخصية ، هذا الأخير تميل بحوث كثيرة لاعتبار سماته عوامل واقية تضمن صحة جيدة ، و تكيفا و نجاحا اجتماعيين. و يستخدم هذا النمط معدلا طبيعيا من الإجهاد لإنتاج الطاقة التي تلزمه لحل مشكلاته، دون أن يكون ذلك على حساب الآخرين و على حساب ذاته، ممثلا بذلك نموذجا للتوافق النفسي- الاجتماعي .

و من الخصائص ما هو ممرض Pathogenes يساهم في هشاشة الأفراد إزاء المواقف المجهدة كالعدائية، و العصابية ، و سمة القلق، و النمطي "أ" <sup>1</sup> و "ب" <sup>2</sup>.

النمط "أ" الذي يمثل نسقا من الأفعال و الانفعالات التي يستخدمها الفرد خلال تفاعله مع بيئته ، تشمل مظاهر سلوكية كالعدوانية ، التنافسية ، و الاستعجال ، حس الطوارئ، الكلام السريع ، الصوت القوي ، الوتيرة السريعة في الأنشطة ، الدافعية نحو الانجاز و القيادة ، و استجابات انفعالية كسرعة الاستثارة و سهولتها ، عدائية مضمرة ، ميل فوق المتوسط للغضب و غيرها .

أما الفرد من النمط "ج" <sup>3</sup> فانه يميل الى إبقاء استجابته ثابتة إزاء الإجهاد أملا من خلال ذلك أن يسيطر على نفسه و أن يسيطر في الإجهاد ، الأمر الذي يحققه اجتماعيا أي ظاهريا فقط ، حيث يبدو هادئا و رصينا ، يميزه لطف مفرط ، خضوع للسيطرة و المعايير الاجتماعية ، تجاهل لمشاعره و تبعية للآخرين ، إحساس كبير بالمسؤولية و تثبيط لمشاعر العدوانية ، صعوبة شديدة في التعبير عن الانفعالات كالغضب ، خوف من الصراعات ، شعور بالدونية و العجز ، و ميل اكتئابي .

<sup>1</sup>: يعرف على أنه مركب فعلي انفعالي يستخدمه الأفراد لمواجهة تحديات محيطهم ن يتضمن هذا المركب مظاهر سلوكية كالعدوانية ، لتنافسية، الاستعجال ، و سلوكات خاصة كالتوتر العضلي ن حس الطوارئ، الكلام السريع، صوت قوي، وتيرة سريعة في الأنشطة ، استجابات انفعالية كسرعة الاستثارة و سهولتها ، عدائية مضمرة، ميل فوق المتوسط و قد اعتبرت هذه السلوكات كعوامل تهديد تهيئ الفرد للإصابة بـ .

<sup>2</sup>: هم الأشخاص الذين لا يملكون خصائص النمط أ ، و يتميزون عموما بأنهم أكثر صبورا ، و أقل تنافسية ، و أقل عدوانية ، هذا ما يجعله نمط يحمل عوامل وقائية تضمن الصحة الجيدة ، و تكيفا اجتماعيا ناجحا .

<sup>3</sup>: و يسمى أيضا بالشخصية المسته و تجمع بين و اكتئابية مع كبح انفعالي .

و في هذا الإطار وردت العديد من الدراسات التي تشير الى وجود علاقة بين الشخصية و الاحتراق النفسي منها : دراسة منى بدران (1997) و غيرها من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي و متغيرات الشخصية مثل عصام هاشم أحمد (2001) و التي توصلت الى وجود فروق دالة بين المحترقين نفسيا و غير المحترقين في بعض سمات الشخصية ، و دراسة بينلر و كونستانتين Constantin & Bulter (2005) حيث أظهرت وجود ارتباط دال سالب بين الاحتراق النفسي و تقدير الذات، و دراسة عبد الله جاد محمود (2005) و كان من نتائجها وجود ارتباط موجب و دال بين سمات الشخصية اللاسوية و بين الاحتراق النفسي ، كذلك دراسة نوال بنت عثمان الزهراني (2008) التي توصلت الى وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و بعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، الاجتماعية و السيطرة) . و ورد في دراسة نشوة كرم دردير (2007) التي تؤكد على وجود علاقة بين أنماط الشخصية و مستوى الاحتراق النفسي ، و أن الأفراد ذوي النمط (أ) هو الفئة الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي .

كما أن الأفراد يختلفون في أساليب مواجهة الضغوط ، فمنهم من يتعرض لمواقف ضاغطة و أحداث مؤدية و يستطيع أن يواجه هذه المواقف بفاعلية دون الوقوع في المرض النفسي أو الجسمي و منهم من يفشل و ينهار في مواجهة هذه الضغوط فيصاب بالمرض.

و يحدد الطيريري 1994 العمليات التي يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة في صورتين :

● الصورة الاولى: و هي عملية التكيف Adaptation مع الوضع الضاغط ، و هي عبارة

عن عمليات و إجراءات روتينية يعمد الفرد إلى مزاولتها و عادة ما تكون هذه العمليات أوتوماتيكية و متكررة و أسلوبا ثابتا يزاوله الفرد في مثل هذه المواقف.

● الصورة الثانية : فهي عملية المواجهة Coping و هي عبارة عن إجراءات يتخذها الفرد

من أجل حل المشكلة التي يواجهها ، و من تم العودة إلى الوضع الانفعالي الطبيعي و عادة ما تكون هذه الإجراءات نتيجة عملية تقييم الفرد للموقف الذي يمر به أكثر من كونه صفة ثابتة أو إجراءات روتينية . (الطيريري، 1994، 102).

و يرجع الفضل في تطوير مفهوم المواجهة إلى Lazarus (1984) الذي يعرفها بأنها "الجهود التي يقوم بها الفرد لحل المشكلات و مواجهة الضغوط التي تقابله".

و يذكر كل من Folkman & Lazarus (1984) أن المواجهة تشير إلى الجهود الفكرية الذهنية و السلوكية للسيطرة على أو اختزال أو تحمل المطالب الداخلية أو الخارجية التي تنتج عن موقف ضاغط.

و تشير دراسة Rees (1978) أن استخدام الفرد للاستراتيجيات غير الفعالة في مواجهة الضغوط كالانسحاب ، التبرير، الإنكار ، لا تؤدي إلى حسم الموقف الضاغط بل تؤدي إلى زيادة معاناة الفرد النفسية أو الجسمية.

و قد كشفت الكثير من الدراسات عن وجود فروق بين الذكور و الإناث في أساليب مواجهو الضغوط، حيث أشارت دراسة Stone & Neal (1984) أن الذكور يفضلون أساليب مواجهة مباشرة فيما تستخدم النساء أساليب مواجهة تعتمد على التوجه الديني و البحث عن المساندة الاجتماعية.

كما يرى بعض الباحثين أن ثمة علاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة المشكلات التي يستخدمها الفرد ، فمواجهة المشكلات و المواقف الضاغطة و التغلب عليها يقي من آثار الضغوط و الاحتراق النفسي و يساعد على زيادة أداء الفرد (نجار زكي و مديحه عثمان، 1998، Anget et al 2003).

و يمكن القول أن الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي تسير في اتجاهين:

الأول: اهتم بدراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي و شخصية الفرد، و الثاني درس العلاقة بين الاحتراق و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات .

و في النصف الأخير من العقد الماضي تناول بعض الباحثين العلاقة بين هذه المتغيرات الثلاثة: الاحتراق النفسي، شخصية الفرد، أساليب مواجهة المشكلات. فاختبرت بربرا BARBARA العلاقة بين الاحتراق و نمط الشخصية و أساليب مواجهة المشكلات، و كذلك جملش و جيتس Gate&Gmelch (1998) ، و درست ديان Diann (2002) أثر خصائص الشخصية و استراتيجيات المواجهة على الاحتراق النفسي .

كما أن المهن و الوظائف تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات ، طريقة الأداء ، الجهد المبذول، النتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد ، و هذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة على الفرد العامل .

و انطلاقا مما سبق التطرق إليه أعلاه فان البحث الحالي يندرج في سياق تقصي العلاقة بين كل من الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط ، أنماط الشخصية و طبيعة المهن ، حيث أننا نبحث في مدى وجود علاقة دالة بين أنماط الشخصية و بين مستوى الاحتراق النفسي بكل أبعاده، و أساليب المواجهة ، مع تحديد طبيعة هذه العلاقة إن وجدت .

و كذا تقصي وجود علاقة بين طبيعة الممارسات المهنية كما يدركها الأفراد العاملين، و مستوى الاحتراق النفسي لديهم. و تفحص مدى تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس، و الحالة الاجتماعية، و الاقدمية المهنية على درجة الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط.

و منه يمكن أن تبرز إشكالية البحث الحالي في مجموعة التساؤلات التالية:

1- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و استراتيجيات مواجهة الضغوط بأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة ؟

2- هل يؤثر نمط شخصية الأفراد (منطوي . منبسط) على درجة احتراقهم النفسي و درجة توظيفهم لأساليب المواجهة ؟

1.2- هل توجد فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي بأبعاده تبعا لنمط الشخصية (منطوي . منبسط) لدى أفراد عينة الدراسة ؟

2.2- هل توجد فروق دالة في درجة أساليب المواجهة بأبعاده تبعا لنمط الشخصية (منطوي . منبسط) لدى أفراد عينة الدراسة ؟

3- هل توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تبعا للمتغيرات الديموغرافية و المهنية لدى أفراد عينة الدراسة؟

1.3- هل توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الأقدمية المهنية ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية) لدى أفراد العينة ؟

2.3- هل توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً للمتغيرات المهنية (تصنيف طبيعة الممارسات المهنية، القطاع المهني ، ساعات العمل ، توظيف الانفعالات و العاطفة ، طبيعة العلاقات السائدة ، المهام المهنية ، فرص التطور المهني ، طبيعة الجهد المبذول ، الانسجام المهني ) لدى أفراد عينة الدراسة؟

4- هل يؤثر مستوى تقييم متغيرات الأداء المهني على الاحتراق النفسي و على متغيرات الدراسة الديموغرافية و المهنية ؟

## (2) فرضيات الدراسة : و تهدف الدراسة الحالية للتحقق من الفرضيات التالية:

1-توجد علاقة ارتباطية دالة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و استراتيجيات مواجهة الضغوط بأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة .

2- يؤثر نمط شخصية الأفراد (منطوي . منبسط) على درجة احتراقهم النفسي و درجة توظيفهم لأساليب المواجهة .

3- توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية و المهنية لدى أفراد عينة الدراسة.

4- تؤثر مستويات تقييم متغيرات الأداء المهني على الاحتراق النفسي و على متغيرات الدراسة الديموغرافية و المهنية .

## (3) أهمية الدراسة :

العمل يرسم منحى الحياة للفرد ، ذلك أنه المجال الذي يوظف فيه الفرد طاقاته و قدراته و يستثمر فيه كفاءاته ، فتتمو ثقته بنفسه و تتعزز بوصوله إلى مرحلة الاستقلالية المادية فتتسارع خطواته نحو تحقيق النجاح و الوصول إلى التوافق النفسي و الاجتماعي.

كما انه قد يرسم منحى حياة الفرد أيضا بصورة مخالفة تماما لما سبق طرحه أعلاه ، بمعنى قد يكون العمل مصدر اللااستقرار و اللاتوافق ، وعدم الارتياح و عدم الرضا و الشعور بالملل و الضجر و الانزعاج و التوتر و القلق ... الخ.

و قد انتشرت هذه الوجهة السلبية للعمل خاصة في عصرنا الحالي الذي يعج بالتغيرات الفجائية و التي مست الجانب التكنولوجي و الاجتماعي إضافة إلى ثورة معرفية متسارعة ،أوجبت على الفرد ضرورة التكيف معها بما تتضمنه من مواقف ضاغطة و احباطات شديدة تحول دون تحقيقه لأهدافه و اشباعاته ، و تؤثر على سلامته لما قد يبذله الفرد من جهود كبيرة و مضيئة للتغلب على هذه الصعوبات و العقبات التي تواجهه.

و قد ذكر Albrech (1979) أن هناك عددا كبيرا من الاضطرابات الجديدة و الغريبة التي وجدت طريقها إلى حياة الأفراد في الأوساط المهنية ، و من الملاحظ أنها تنتشر باضطراد و تؤثر أكثر فأكثر على حياة الناس و بدرجة خطيرة. و قد وصلت نسبة انتشارها إلى حد الأوبئة ، و هي لا تنقل عن طريق العدوى ، و لكنها تتزايد بشكل منتظم و تهدد صحة الأفراد و سلامتهم. و يذكر Breo&Elio (1984) أن الضغوط تترك أثارا سلبية على صحة الإنسان و سلوكه، و في هذا أشارت الرابطة الأوروبية لتحسين شروط الحياة و العمل في تحقيقها الرابع حول شروط العمل أن حوالي 22% من عمال الاتحاد الأوروبي أثار الاجهاد المهني على صحتهم(www.euro\_found.europa.eu/ewco) ، و أن 3/4 من العمال الفرنسيين تقدر درجة إجهادهم بـ 6.2 على سلم من 10 درجات (<http://management.journaldunet.com/diaporama.enquete.stress/synthese.shtml>).

هذه الضغوط و حالات الإجهاد تكثر في المجالات التي تستدعي التكيف مع المشكلات المعقدة التي من شأنها أن تؤدي إلى ما يدعى الاحتراق النفسي ، الذي يتضمن حالة انفعالية متطرفة، و إجهاد جسدي يشعر عندها الفرد بفقدان الأمل و التعاسة (العارضة،1998).

و يعتبر الاحتراق النفسي من أهم العوامل المؤثرة على السلامة النفسية و الجسدية للأفراد في الوسط المهني، كما أشارت لذلك الكثير من الدراسات و البحوث ، أمثال عساف (1996)، و رمضان (1999)، كاين(2000,Cain)، بورتر (2000,Porter) ، و غيرهم الذين قاموا بدراسة

هذه الظاهرة و البحث عن أسبابها، و مظاهرها ، علاقتها بغيرها من الظواهر و الأساليب اللازمة لوضع حد لها، أو التقليل من خطرها ، و آثارها السلبية لأقل قدر ممكن .

و يعد الاحتراق النفسي محصلة نهائية لحالة الضغط المهني المزمن. هذا الأخير قد أصبح واقع و حدث يومي يعاش في الأوساط المهنية، و بنسب انتشار جد مهمة فتلت العمال في الاتحاد الأوربي يعانون حالات ضغط مهني (<http://www.agency.osha.eu.unt>) و هو حال حوالي 40% من العمال في و.م.أ ( <http://www.cdc.gov/niosh> ) و قد ورد في تقرير التحقيق الوطني المتعلق بالاحتراق النفسي في أوساط مسيري المؤسسات سنة 2008، أن حوالي 7% من مجموع العمال فنلندا Finlande يعانون حالة احتراق نفسي ([www.squarepoint\\_pointcarre.com](http://www.squarepoint_pointcarre.com)).

أما من وجهة الخسائر الاقتصادية ، فقد قدرت بحوالي 2.65مليار أورو (Organisation 2000,vailInternationle du Tra)، كما أشار كل من (2000,Griffith,Gonzalez)، إن ما بين 50-60 من مجموع أيام العمل الضائعة سببها حالات الإجهاد و الضغط المهني .

كما أعلنت منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة و المعنية بشؤون العمل و العمال نتائج بحثها المستمدة من معطيات مجموعة من الدراسات الاحصائية و العلمية تتعلق بتأثير العمل أجريت على خمس من الدول الصناعية ، و تبين أن نحو 10% من البالغين يصابون بفعل الاجهاد في العمل بأنواع من الاحباط المؤدية للكآبة كل عام . و تذكر الدراسة أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية الذهنية تقدر بنحو 2.2 مليار دولار في العام ، و في بريطانيا يعاني 30 % من قوة العمل من شكل من أشكال الضغط النفسي أو الاحباط و في بولندا نما القلق من ضغط العمل و الخوف من فقدان الوظيفة بنسبة 50 % خلال الفترة من 1998 و حتى 1999، و في فنلندا يضيع مجموعة 30 ألف ساعة عمل كل سنة بسبب حالات الانتحار الناتجة من ظروف العمل السلبية . و أدت هذه النتائج السلبية الى توقع المنظمة الدولية حدوث ارتفاعات شديدة في الضغوط النفسية و الكآبة الناتجة من ظروف العمل . ( <http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia,htm> )

و ارتبطت حالات الضغط المهني و الاحتراق النفسي بالكثير من العوامل، فأحصائيات سنة 2001 أشارت إلى:

• ارتفاع متوسط ساعات العمل الأسبوعي من 42 ساعة (1991) إلى 45 ساعة (2001).

• انخفاض نسبة الرضى الوظيفي من 62% (1991) إلى 45% (2001).

ما يعني أن العمل أصبح مصدر للإجهاد و عدم الرضى و الارتياح .

و يذكر إبراهيم 1994 بأن الضغوط المهنية قد ارتبطت بمدى واسع من المشكلات (كالاحتراق النفسي) و الجسمية (الاضطرابات السيكوسوماتية)، و قد يرتبط تأثيرها كذلك ببعض العوامل (نمط الشخصية، أساليب المواجهة، طبيعة المهن)، فأساليب المواجهة مثلا تعد بمثابة عوامل تعويض تساعد الأفراد على الاحتفاظ بالصحة النفسية و الجسدية معا ، كما ينظر البعض إلى تلك الأساليب على أنها عوامل الاستقرار التي تعين الفرد على الاحتفاظ بالتوافق النفسي و الاجتماعي أثناء الفترات الضاغطة من الحياة.

و لأجل هذا أصبح من المهم تناول هذه الدراسة بالبحث في محاولة تحديد مدى تأثيرها على الاحتراق النفسي و مدى علاقة هذه الأخيرة و أساليب المواجهة بأنماط شخصية الأفراد.

و على العموم يمكن استخلاص أهمية البحث الحالي فيما يلي :

▪ طبيعة المشكلة التي تتصدى لها الدراسة الحالية و هي الفروق في الاحتراق النفسي حسب نمط الشخصية و أساليب المواجهة و طبيعة الممارسات المهنية ، حيث يتوقع أن توفر الدراسة الحالية ، بحث ميداني يتناول ظاهرة الاحتراق النفسي و ارتباطها بمتغيرات نفسية مهمة جديرة بالدراسة و هي : أنماط الشخصية ، أساليب المواجهة ، و كذا أثر بعض المتغيرات الديموغرافية على الاحتراق النفسي و أساليب المواجهة (الجنس ، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية).

▪ إن دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي أصبح ضرورة من ضرورات الاهتمام بالصحة النفسية ، لما لهذا العنصر من دور اقتصادي و اجتماعي هام ، و كذلك لخطورة الظاهرة و تأثيراتها

السلبية على الصحة النفسية و الجسدية للأفراد ، و هذا ما يجعل ظاهرة الاحتراق النفسي تستحق الدراسة.

- و تتضح أهمية هذه الدراسة كذلك في التعرف على أساليب مواجهة الضغوط الفعالة في الحد من الوصول إلى حالات الاحتراق النفسي.
- كما تتضح أهمية الدراسة من أن هناك ندرة في الدراسات لهذا الموضوع على حد علم الباحثة، و خاصة في تناول المقارنة بين طبيعة المهن (الإنسانية -التقنية) و معرفة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بين أصحاب المهن الإنسانية و أصحاب المهن الأخرى.
- لذلك يمكن لهذه الدراسة أن تلقى الضوء على تباين الممارسات المهنية و تأثيرها على الاحتراق النفسي ، كمحاولة متواضعة في هذا المجال ، لعلها تثير بعض التساؤلات و البحوث و تصورات أخرى تضيف فهما أعمق لهذا الموضوع.
- كما أن نتائج هذه الدراسة قد تكون مفيدة في التعرف على الواقع النفسي للمهنيين من خلال تحديد مستوى احتراقهم النفسي.
- كما تعتبر هذه الدراسة مهمة إذا ما نجحت في إثارة الوعي النفسي و أثارها السلبية على الفرد و على المؤسسة المهنية التي ينتمي إليها.
- يتوقع أن تفيد هذه الدراسة على وضع برامج إرشادية مهنية و نفسية مناسبة تساعد على اختيار العاملين وفقا لخصائص و متغيرات معينة ، تتناسب طبيعة الممارسة المهنية التي سيؤدونها .
- كما قد تتأتى أهمية هذه الدراسة من النتائج التي ستسفر عنها و التي قد تكون نواة لإثارة دراسات أخرى في هذا المجال.

#### 4) التحديد الاصطلاحي و الإجرائي لمتغيرات الدراسة :

##### أولاً: الاحتراق النفسي:

أشارت ماسلاش (Maslach ,1982) إلى أن الاحتراق النفسي يعرف بأنه : متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية ، والتجرد عن الخواص الشخصية ،

والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال المهني ، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس .(المذكور في البتال، 2000)

ويعرفه (عودة،1998) أن حالة من الإعياء النفسي والجسدي تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له وتؤثر في اتجاهاته نحو المهنة التي يعمل فيها بشكل سلبي يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين .

أما ماكبرايد (Mcbride) فيعرف الاحتراق النفسي بأنه استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل ؛ بسبب الضغط الزائد عن الحد ، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات ، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي.(آل مشرف، 2002)

أما إجرائياً تبنت الباحثة نفس التعريف الذي قدمه ماسلاش و جاكسون للاحتراق النفسي بأنه "احساس الفرد بالإجهاد الانفعالي ، و تبدل المشاعر ، و انخفاض الانجاز الشخصي". و عليه تبرز أبعاده كالآتي :

- **الإجهاد الانفعالي** : و يقصد به مجمل المشاعر و الانفعالات السلبية و غير السوية الناتجة عن استنفاد طاقة الفرد خلال ممارسته لمهنة معينة ، و معايشة مشكلاتها و ضغوطها المختلفة.
- **تبدل المشاعر** : و يقصد بها قلة او فقدان الفرد الاهتمام بالعمل ، و اللامبالاة ، و انخفاض الحماسة و المتعة المهنية ، و حجب العواطف و تبدلها.
- **نقص الشعور بالانجاز** : و يقصد به الشعور بعدم الكفاية و ضعف الانجاز ، و عدم الرضا المهني ، و انخفاض الإنتاجية الفردية و فقد السيطرة على ضبط و تسيير المهام الموكلة اليه .

و يقصد بمستوى الاحتراق النفسي الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس ماسلاش المطور من طرف الباحثة في الدراسة الحالية . و قد صنف المستوى انطلاقاً من عدد بنود المقياس (40) ، و درجات بنوده(0-3) الى :

- **مستوى منخفض** يشمل الدرجات بين 1 و 40 .

- مستوى متوسط يشمل الدرجات بين 41 و 80 .
- مستوى مرتفع يشمل الدرجات بين 81 و 120 .

### ثانياً: أساليب مواجهة الضغوط:

أشار لويس Lois (1962) الى أساليب المواجهة على أنها "الاستراتيجيات التي يتبناها الفرد لمواجهة التهديد".

و يذكر سكولر Schooler و بيرلين Pearlin أنها "استجابة يقوم بها الفرد في مواجهة مواقف الحياة الخارجية ، و ذلك لتجنب الاجهاد أو لمنعه أو التحكم فيه".

يعتبرها لازاروس (1960) أنها "المجهودات الموجهة نحو الأحداث أو نحو الانفعالات لتدبير مطالب البيئة و الصراعات بينهم، من خلال التحكم أو التقليل أو التحمل أو التقليل".

أما موس Moos (1993) فيعتبرها "الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي و يوظفها في التعامل الايجابي مع مصدر القلق أو الحدث المثير للاجهاد أو الحدث الصدمي".

أما إجرائياً تعرفها الباحثة على أنها الأساليب التي يستخدمها الفرد لتخفيف من المواقف الضاغطة ، و يصنفها البحث الحالي اعتماداً على مقياس استراتيجيات المواجهة لنبيلة أحمد أبو حبيب الى :

1- أساليب المواجهة و تضم: التعامل الفعال النشط، التركيز و الانفعال، السيطرة على الأعصاب، التخطيط.

2- أساليب التماس العون أو الدعم و تشمل ما يلي : التكيف الروحاني (الديني) ، الدعم الاجتماعي ، الدعم العاطفي .

3- الأساليب السلبية و تضم : الإنكار ، الشرود الذهني ، الانسحاب السلوكي ، التقبل .

### ثالثاً : أنماط الشخصية:

نمط الشخصية هو عبارة عن مجموعة من السمات المتفاعلة معاً والمتداخلة التي ينتج عنها سمة عامة ، كما عرف كذلك ايزنك النمط باعتباره مجموعة من السمات المترابطة معا ، كما تعرف

السمة على أنها مجموعة من الأفعال السلوكية .(الأنصاري ، 1997 ، ص 90 ، 91 )

و يقصد بنمط الشخصية في هذا البحث أحد طرفي بعد الانبساط من مقياس ايزنك للشخصية ، حيث يحدد هذا المقياس نمطي للشخصية هما : الشخصية الانبساطية و الشخصية الانطوائية . و تصنف الشخصية حسب مقياس الانبساط من مقياس أيزنك للشخصية الى نمطي و ذلك حسب درجة ميل الفرد للاتصاف بسمات كل نمط حيث :

- الفرد ذو الشخصية الانطوائية : هو من يحصل على الدرجة 10 أو اقل في مقياس الانبساط من اختبار ايزنك للشخصية .
- الفرد ذو الشخصية الانبساطية : هو من يحصل على الدرجة 11 فأكثر في مقياس الانبساط من اختبار أيزنك للشخصية .

#### رابعا : طبيعة الممارسات المهنية:

يعرف هذا المتغير اجرائيا استنادا للأداة المصممة لتقييم طبيعة الممارسات المهنية ، حيث تقييم طبيعة الممارسة المهنية من خلال تحديد طبيعة الجهد المبذول في هذه المهنة ، و حجم العلاقات التي تتطلبها ، و كذلك من حيث تعدد المهام في هذه المهنة أو اختلافها أو اقتصارها على ممارسة روتينيات ثابتة و متكررة.

كما تتعلق بتقييم الأفراد لبعض المتغيرات المتعلقة بأدائهم المهني ، كالدافعية للعمل ، الرضا المهني ، المردود المهني .... .

و نعتمد من أجل ذلك على التقييمات الذاتية للعاملين الناتجة عن تجربتهم و خبرتهم في مجال مهنة أو وظيفة معينة.

علما أن كل المهن تعنى بهذه الدراسة سواء كانت انسانية أو خدماتية أو تقنية ، و الملحق رقم (3) متضمن للاستمارة المعتمد عليها في تقييم طبيعة الممارسات المهنية .

#### 5- حدود الدراسة :

- تتحدد الدراسة بالمتغيرات التالية :

- الاحتراق النفسي ( الاحتراق النفسي كلي ، و أبعاده الثلاثة : الاجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر، و نقص الشعور بالانجاز ) .
- أساليب مواجهة الضغوط ( الدرجة الكلية ، و أساليب المواجهة، و أساليب التماس الدعم ، و الأساليب السلبية)
- أنماط الشخصية ( النمط المنطوي، و النمط المنبسط).
- طبيعة الممارسات المهنية.( حسب تقييم الافراد لمهتهم) .
- متغيرات ديموغرافية (الجنس، الأقدمية المهنية، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، .. )
- **الحد الزمني:** فيما يخص الدراسة الاستطلاعية و تقنين الأدوات فقد أجريت في السنة 2011-2012 .
- أما فيما يخص الدراسة الأساسية فكانت خلال السنة 2012-2013 .
- **الحد البشري :** تمثل في 345 فرد عامل في خمسة قطاعات مهنية هي : قطاع التربية و التعليم، قطاع الصحة، قطاع المحروقات، قطاع البريد، قطاع الادارة العمومية.
- **الحد المكاني:**
  - فيما يخص عمال القطاع الصحي تم اختيارهم من المؤسسة الاستشفائية لسكيدة .
  - و عمال قطاع التربية و التعليم فكان اختيارهم من بعض المؤسسات تعليمية لولاية تلمسان و سكيدة .
  - عمال قطاع البريد فكانوا من مؤسسة البريد المركزي لولاية سكيدة .
  - عمال الادارة من بعض المصالح الادارية في ولاية تلمسان.
  - عمال المحروقات من المؤسسة الوطنية للمحروقات في ولاية سكيدة .

## الفصل الثاني: أدبيات الدراسة

•

• :

•

• ثانياً:

## أولاً: الإطار النظري للدراسة

- المبحث الأول: الاحتراق النفسي.
- المبحث الثاني: أساليب مواجهة الضغوط.
- المبحث الثالث: الشخصية و أنماطها.

## المبحث الأول: الاحتراق النفسي

- 1 - تطور مفهوم الاحتراق النفسي.
- 2 - مفهوم الاحتراق النفسي.
- 3 - أبعاد الاحتراق النفسي.
- 4 - مراحل حدوث الاحتراق النفسي.
- 5 - مستويات الاحتراق النفسي.
- 6 - أعراض الاحتراق النفسي.
- 7 - علاقة الاحتراق النفسي بالضغط النفسية.
- 8 - أسباب الاحتراق النفسي.
- 9 - النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي.
- 10 - وسائل مواجهة الاحتراق النفسي .

**1- تطور مفهوم الاحتراق النفسي:**

حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، و تناولها الكثير منهم بالبحث و الدراسة و ذلك لأثارها السلبية على العنصر البشري في مجال العمل. فأصبحت تشكل أهم مشاكل الصحة النفسية التي تفرض نفسها داخل الوسط المهني حتى تصدرت ظاهرة الاحتراق النفسي قائمة الأمراض و الاضطرابات المرتبطة بالعمل .

مفهوم الاحتراق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثا ، بينما أعراضه أشير إليها في العديد من الأبحاث ، باعتبار أعراض تنشئ جراء تزايد ضغوط العمل على الأفراد العاملين. فخلال الحرب العالمية الاولى و الثانية استعمل مصطلح **تعب المعارك** للدلالة على الأعراض المشابهة لأعراض الاحتراق النفسي المتعارف عليها حاليا.

و قد خصت هذه الظاهرة باهتمام واسع في العديد من الدراسات و البحوث و لهذا سنتطرق لأهم ما ورد في الأدبيات العالمية حول الاحتراق النفسي.

فأول من تطرق الى المعنى العام للاحتراق هو Grahem Green جراهم سين في قصته الصادرة سنة 1960 و التي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الاحتراق النفسي (Peter) .B,2005 : 33

و في سنة 1960 قام برادلي Bradley بأول بحث علمي عن الاحتراق النفسي باعتباره نتيجة حتمية لضغوط العمل . (Axel Hoffman,2005 : 37) .

و يعتبر فرويد نبرغ Freudenberger أول من أضاف هذا المصطلح الى ميدان البحث السيكولوجي سنة 1974، و ذلك من واقع تجربته الخاصة على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية بمدينة نيويورك ، و يشير هذا المصطلح حسبه الى مختلف الاستجابات الانفعالية و الجسمية لضغوط العمل. و لم تتوقف أعمال Freudenberger عند مجرد هذا التعريف بهذا المفهوم الجديد، فقط نشط برفقة العديد من مساعديه و زملائه في مجال البحث في الاحتراق النفسي و انعكاساته السلبية خاصة بالنسبة للعاملين في مختلف المهن الإنسانية، و قد أضاف سنة

1980 قائمة لتشخيص مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (Freudenberger ,1981:18)

كما لا يسعنا أن نتجاهل الإسهامات الهامة للأخصائية في علم النفس الاجتماعي كريستينا ماسلاش C.Maslach التي كان لأبحاثها فضلا في تطور دراسة الاحتراق النفسي ، فقد أضافت الدراسات الأولى و التي أجرتها مع باحثين آخرين أمثال جاكسون Jackson بجامعة بيركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح و ساعدت مجهوداتها البحثية في تقديم تعريفات أكثر وضوحا للاحتراق النفسي، هذا علاوة على مساهمتها الكبيرة من خلال الأداة التي أعدتها لتشخيص الاحتراق النفسي. كما كانت هذه الظاهرة محل الدراسة للعديد من الباحثين الآخرين أمثال باينز Pines و كيرنيس Cherniss و غيرهم مما كان لهم الأثر في التعريف بهذه الظاهرة.(الطحاينة،1995) .

## 2- مفهوم الاحتراق النفسي:

لمفهوم الاحتراق النفسي معان كثيرة و ذلك لارتباطه بمجموعة من الأعراض المرضية المزمنة، حيث يشير كل من قولد و باشلور Gold&Bachelor أن خلال الخمس عشرة سنة الماضية عرف الاحتراق النفسي بأنه الكآبة أو بأنه الهبوط في القوة و الحيوية أو النشاط الوظيفي أو بأنه استنزاف عاطفي ، أو بأنه شعور باليأس أو بأنه الإجهاد النفسي و العاطفي ، أو السلبية ، أو بأنه الفشل في انجاز العمل المتوقع .

و في حقيقة الأمر مصطلح الاحتراق النفسي Burnout هو مصطلح مستعار من مفردات الفضاء الجوي ، و يشير في معناه الى "خطر تعرض المركبات للالتهاب أو التدمير بسبب استنفاد الوقود الخاص بالاحتراق الداخلي لمحركاتها".

و قد استخدم Freudenberger مصطلح Burnout في اللغة الانجليزية ليشير به إلى حالة التعب و الإنهاك بسبب استنفاد طاقة الفرد و قواه خلال العمل، و يحمل المصطلح الفرنسي الاستنزاف المهني أو الوظيفي L'Épuisement professionnel نفس معنى Burnout .

أما مصطلح Le Karoshi في اللغة اليابانية هو المصطلح المعادل للاحتراق النفسي Burnout. و يعني Le Karoshi "الموت بالتعب في العمل Mort par la fatigue au travail" ، و هو بذلك يشير الى أقصى درجة للاحتراق النفسي .(Grebott,E,2008 :104).

و بمراجعة الأدب السيكولوجي العربي نجد أن هناك ثلاث تسميات للمصطلح و هي : الإنهاك النفسي ، الاستنزاف الوجداني ، الاحتراق النفسي.

أما مصطلح الإنهاك النفسي فيشير الى حالة من التعب الفيزيولوجي و البدني، و يهمل البعد الإنساني في التعامل، و بعد الكفاءة الشخصية للعامل في وظيفته، كذلك مصطلح الاستنزاف الوجداني يهمل البعدين السابقين و يركز على استنفاد الطاقة النفسية الوجدانية، إلا أن أغلب الباحثين تبنا مصطلح الاحتراق النفسي على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد.

و بالرغم من شيوع هذه الزملة المرضية في الأوساط العلمية و البحثية حيث عرفت الو.م.أ منذ 1990 إصدار أكثر من 2500 كتاب و مقال حول الاحتراق النفسي، إلا أنها لا تزال زملة مرضية لم تحصل على التصنيف العلمي ، حيث لم تدخل بعد في التصنيفات العالمية للاضطرابات النفسية و العقلية سواء في Cim10 أو DSM4 . و قد وردت تعريفات عدة للاحتراق النفسي نذكر منها ما يلي:

عرفه فرويدنبيرجر (Freudenberger 1977) بأنه "ظاهرة نفسية تصيب المهنيين و تجعلهم أقل اهتماما و رغبة في العمل" (البدوي،2000).

و عرفته كريستينا ماسلاش (Maslach C. 1977) بأنه "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية مثل التوتر، عدم الاستقرار، و الميل للعزلة و أيضا بالاتجاهات السالبة نحو العمل و الزملاء".

كما يتفق كل من كرياتكو (Kyriacou 1983) و دالي (Daley 1979) في تعريف الاحتراق النفسي بأنه "رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، و تنتوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها ،من حيث تكرارها، و درجة تعرض الفرد لها".

أما اسبانبول و كابوتر Spaniol&Cabuto (1979) فقد عرفا الاحتراق النفسي بأنه "عدم القدرة على التكيف مع الضغوط الناجمة عن متطلبات العمل و الحياة الشخصية،و أن الاحتراق النفسي لا يسبب الادى للشخص الذي يتعرض للإصابة به فحسب، و إنما الى المستقيدين الذين يتلقون الخدمة أيضا، و انه يقلل من الطاقة المتوفرة لمتطلبات العمل و الحياة الشخصية بشكل كبير" (نجي،1999).

في حين عرف ترش Truch (1980) الاحتراق النفسي بأنه "التغيرات السلبية في العلاقات و الاتجاهات نحو العمل و نحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما ينعكس بشكل رئيسي بفقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات و التعامل معهم بشكل آلي".

كما عرفه كل من بانيز و أرونسون Pines&Aronson (1981) بأنه "حالة من الإجهاد البدني و الذهني و العصبي، و هي حالة تحدث نتيجة العمل مع الناس و التعامل معهم لفترات طويلة و في أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضاعفة" (البتال،1999).

و قد عرفته ماسلاش و جاكسون Jackson& Maslach على أنه "إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي ، وتبلد المشاعر، و انخفاض الانجاز الشخصي". (Jackson& Maslach,1981:1).

و يشير (مقابلة،1996،111\_112) الى أن هناك اتفاقا بين عدد من الباحثين حول تعريفهم للاحتراق النفسي، حيث يعرفه كاننجهام (1983) Cunningham على أنه "عبارة عن أعراض ناتجة عن الضغوط الجسدية و الانفعالية المتواصلة التي يواجهها العامل" و يتفق معه كل من بيك و جارجيلو Beck & Gargrulo (1983) في تعريف الاحتراق النفسي على أنه حالة من "الإنهك الانفعالي و العاطفي و الجسدي و الذهني الناتج عن الضغط الزائد عن ضغط العمل".

و قد حدد Kafry الاحتراق النفسي بأنه "استجابة للإجهاد الانفعالي المزمن و يظهر من خلال ثلاثة أبعاد و هي:

- الاستنزاف الانفعالي و البدني . L'Épuisement Emotionnel et Physique
- انخفاض الانجاز . La Diminution de la productivité.
- تبلد المشاعر . La sur dépersonnalisation .

(Perlman&Hartman, 1982)

و قد عرفه عسكر و آخرون (1986) (حرب،1998) بأنه : "التغيرات السلبية في اتجاهات و سلوك الفرد كرد فعل لضغط روتيني، و مقاومة التغيير، و انخفاض الدافعية و فقدان الابتكارية".

و في عام 1997 عرفته ماسلاش و ليدر Maslach & Leiter بأنه "تغيرات في اتجاهات و سلوك الفرد نحو العمل و كذلك تغيرات في حالته البدنية و تتمثل في الإجهاد الانفعالي و يصل الأمر به الى انخفاض انجازه الشخصي" (Bilge,F,2006).

و تتفق جل التعريفات السابقة على أن الاحتراق النفسي:

- ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد في المؤسسات التي يعملون فيها.
- يظهر في جملة أعراض نفسية و جسمية مرضية.
- يؤدي الى انخفاض حيوية الفرد المصاب به، و انخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.
- يؤدي كذلك الى تغيير اتجاهات الفرد نحو العمل و تغير حتى سلوكا ته داخل العمل .
- يؤدي الى تكوين اتجاهات سلبية نحو الذات، و مفهومها لدى الفرد العامل و ذلك لشعوره بالعجز و عدم القدرة على الانجاز، و عدم القدرة على تحقيق أهدافه.

### 3- أبعاد الاحتراق النفسي:

أشارت نتائج دراسات أجرتها ماسلاش Maslach (1982) حول الاحتراق النفسي الى وجود ثلاثة أبعاد تختص بهذه الظاهرة و هي :

#### 1.3- البعد الأول: الإجهاد أو الاستنزاف الانفعالي

و يشير هذا البعد الى استنفاد قوى الفرد العامل و طاقته و عدم قدرته على العطاء كما كان من قبل، مع الإحساس بزيادة متطلبات العمل ، فيظهر عليه التوتر و الإجهاد و يشعر بأنه مسحوب منهزم و لا يستطيع الاستمرار لأن طاقته نفذت و هو غير قادر على توفير المساعدة التي يطلبها الآخريين منه، فيبدأ في التقليل من تدخلاته في الأنشطة المهنية و يقلل اتصاله مع من يعملون معه بهدف التكيف مع الإجهاد الانفعالي الذي يعانیه.

### 2.3- البعد الثاني: تبدل المشاعر

هذا البعد يتعلق بشعور الفرد بأنه سلبي و صارم، فيكون اتجاهات سلبية تجاه من يعمل معهم، هذه الاتجاهات قد تأخذ أحيانا صيغة التهكم و السخرية. و كلما تطورت هذه الاتجاهات أصبح الفرد العامل غير مستجيب لاحتياجات الناس، و كذلك يظهر اختلال في حالته المزاجية، فيفضل الفرد الانعزال مع استمرار شعوره السالب اتجاه الآخرين، كذلك يشعر بالندم و الذنب على الطريقة التي يعامل بها الآخرين، و يضيف هذا الإحساس عبئا آخر على عملية الاحتراق النفسي.

و تعرف كل من ماسلاش و باينز Maslach & Pines (1977) هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه "إحساس بالسخرية من العملاء ، و الذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة".

### 3.3- البعد الثالث: الشعور بنقص الانجاز

هذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سالباً، و حينما يفقدون الحماس للانجاز، و عندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه، و بعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى، و أوضحت ماسلاش (1982): "أن الشعور بنقص الانجاز يحدث عندما يحس العاملون بأنهم لا يستطيعون توفير المساعدة المطلوبة، و يعتبرون أنفسهم غير جديرين بالوظيفة و يرون أن مساهمتهم ضئيلة و أن دورهم غير مهم فينشأ لديهم الإحساس بقلة القيمة و الإحباط، و هذا يمنع الأفراد من أداء أعمالهم " .

ومن المفيد أن نشير هنا الى كل من بيرلمان Perlman (1982) و هارتمان Hartman اللذان قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الاحتراق النفسي الى نفس الأبعاد التي أشارت إليها ماسلاش ، و خاصة تلك المتعلقة بمنهجية الاتصال مع الآخرين من خلال العمل، الى جانب الأداء المنخفض و الإنتاج الرديء للذين تعرضوا للاحتراق النفسي . (الطحائنة، 1995).

### 4- مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، و لكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد الى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي، و تتمثل هذه المراحل حسب ماتيسون و أنفاسيفيش & Matteson Ivancevich (1987) فيما يلي :

#### 1.4- المرحلة الأولى: مرحلة الاستغراق

يظهر العامل في هذه المرحلة مستوى عال من الرضا المهني، و لكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع في العمل، و ما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

#### 2.4- المرحلة الثانية: مرحلة التبدل

يستمر خلال هذه المرحلة انخفاض مستوى الرضا المهني و تدريجيا تقل الكفاءة، و ينخفض مستوى الأداء في العمل، و يظهر العامل أعراض الشد العصبي الذي يعايشه في عمله، فيشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، من خلال سرعة الانفعال ، القلق الدائم، الأرق، النسيان، و صعوبة التركيز و الصداع، و تنتقل اهتمامه الى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات و الاتصالات الاجتماعية و ذلك لشغل أوقات فراغه .

#### 3.4- المرحلة الثالثة: مرحلة الانفصال

خلال هذه المرحلة يدرك الفرد ما حدث، و يبدأ في الانسحاب النفسي و اعتلال صحته البدنية و النفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي، و قد تشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخير عن مواعيد العمل، تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل، و زيادة استهلاك المنبهات و الانسحاب الاجتماعي و الشعور بالتعب المستمر.

#### 4.4- المرحلة الرابعة: المرحلة الحرجة

و هي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، و فيها تزداد الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية، سوءا و خطرا، و يختل تفكير الفرد ، نتيجة شكوك الذات، و يصل الفرد الى مرحلة الانفجار ، أين يفكر حتى في ترك العمل، و قد يفكر في الانتحار (Le Karoshi) (زيدان، 1998: 11). و قد ترتبط هذه المرحلة كذلك بمشكلات نفسية و بدنية مثل: الاكتئاب المتواصل، و

اضطرابات مستمرة في المعدة، و تعب جسيمي مزمن، و إجهاد ذهني مستمر، و صداع دائم، و الرغبة في الانسحاب النهائي مع المجتمع . ([www.texmed.org/2006](http://www.texmed.org/2006))

### 5- مستويات الاحتراق النفسي:

أشار سبانيول (Spaniol) (1979) الى أن الاحتراق النفسي مشاعر مرتبطة بروتين العمل ، و قد حدد له ثلاثة مستويات و هي :

- **احتراق نفسي متعادل:** و ينتج عن نوبات قصيرة من التعب، و القلق و الإحباط و التهيج.
- **احتراق نفسي متوسط:** و ينتج عن نفس الأعراض السابقة، و لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.
- **احتراق نفسي شديد:** و ينتج عن أعراض جسمية مثل القرحة ، و آلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، و ليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة و متوسطة من حين لآخر، و لكن عندما تلح هذه المشاعر و تظهر في شكل أمراض جسمية و نفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.(بدران، 1997: 57).

### 6- أعراض الاحتراق النفسي:

قد تبرز مظاهر و أعراض الاحتراق النفسي في عدة أشكال، و قد ورد في الأدبيات البحثية عدة تصنيفات حسب كل باحث نذكر بعضها في:

صنفها كاھيل (Kahill) (1988) في الفئات التالية :

- أعراض عضوية.
- أعراض انفعالية.
- أعراض متعلقة بالعلاقات الشخصية.
- أعراض مرتبطة بالمواقف و المعتقدات.

أما كل من فيمين و سنتاور (Fimian&Santaro) (1983) فقد حددها في ثلاثة فئات و هي :

- أعراض انفعالية.

- أعراض سلوكية.
- أعراض عضوية.

دونهام Daunham (1983) يؤكد على وجود خمسة أعراض يمكن أن تبرز وجود الاحتراق النفسي إذا تكرر حدوثها و هي :

- الشعور بالإجهاد و الاستنزاف.
- الشعور بالإحباط .
- الانعزال عن الموظفين الآخرين.
- الصداع الناجم عن التوتر.
- النوم المتقطع.(زيد محمد البتال،2000: 65\_68).

و بينت سوزان كارتر Susanne Carter (1994) أن أعراض الاحتراق النفسي تظهر لدى الأفراد في خمسة مظاهر و هي :

- **جسمانية:** في صورة تعب أو إرهاق مزمن و ألم جسدي و حوادث متكررة، و التخوف من النظر بالعين أو الاتصال الجسماني أو إدمان الكحول و المخدرات .
- **فكرية:** تتمثل في صعوبة تحليل المعلومات و ضعف التركيز، و عدم الانتباه، و عدم المقدرة على الوفاء بالمواعيد، و عدم المقدرة على الخلق و الإبداع.
- **عاطفية:** تتمثل في الشد النفسي و العصبي، و الحساسية المفرطة و عدم المقدرة على الصبر، و الخضوع و الانسحاب، و عدم القدرة على ضبط النفس.
- **اجتماعية:** تتمثل في الابتعاد عن التجمعات الاجتماعية، و التفاعل معها، و ليس لديه وقت للآخرين.
- **روحية :** يشعر بالتهديد من رغبات الآخرين، و يصاب بالانهيارات في القيم الشخصية و يرغب في التغيير و الهروب و يشعر باليأس.(سلوى الحاج، 2002: 13).

فيما ترى ( الزهراني ،2008: 36 ) أنه من الناحية النفسية ، الاحتراق الوظيفي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتمل والعملية تبدأ عند ما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات

وأشكال السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تدهور حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي . بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة.

- تقليل الإحساس بالمسئولية.
- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- استنفاد الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- لوم الآخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.

وفي دراسة لكالاميداس ( Calammidas ) وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها علي النحو التالي : ( 14 : 199 )

- عندما يبدأ الموظفون أو العمال بالحرص علي الإجازات والعطل الأسبوعية.
  - نلاحظ كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلي بيوتهم بسرعة.
  - تلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل.
- ويرى أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق ، وان هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراق تظهر علي النحو التالي :
- عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها علي الصحة الجسمية.
  - وعندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل ، تحتل مكانها في سلوكه المهني وتؤثر سلباً علي حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به.
  - ثم تبدأ أعراض حدة الطبع ، وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ، ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.
  - ثم تكون مرحلة الاحتراق النفسي والوظيفي و الانفعالي ، حيث تشخص حالات من التدهور المتواصل من العمل ، وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز ، والانكفاء عن الآخرين وعدم الرغبة

في التعامل مع الزبائن أو مدخلات العمل الأخرى ،ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة.

و قد صنف باحثين آخرين أمثال شولر Sholer (1998) ، و بيك و جراجويل Beck & Garguil (1983) ، و لازاروس Lazarus (1979) أعراض الاحتراق النفسي في أربع فئات و هي :

• **الأعراض الفيزيولوجية و الجسمية:** و تضم كل من :

- ارتفاع ضغط الدم.
- ارتفاع معدل ضربات القلب.
- الألم في الظهر.
- اضطرابات في المعدة.
- الإنهاك الشديد.
- جفاف الحلق.
- الصداع المستمر و الشديد.
- ضيق التنفس.
- اضطرابات النوم.
- ضعف عام في الجسم.
- و قد يظهر خلل في بعض أجهزة الجسم.

• **الأعراض المعرفية الإدراكية:** و تشمل كل من :

- عدم القدرة على التركيز.
- اضطرابات التفكير.
- ضعف القدرة على التفكير .
- ضعف القدرة على حل المشكلات و إصدار الأحكام.
- القولية أي تكرار النمط الواحد.
- تهويل الأحداث.

و تظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط إدراك الفرد، حيث يتحول الفرد من كونه شخص متساهل و متفهم الى شخص عنيد ذو تفكير متصلب و متشدد.

• **الأعراض النفسية:** و تتمثل في:

- الإرهاق النفسي و العصبي.
- الإحساس بعدم الرضا عن النفس و العجز و الدونية و عدم القيمة.
- الضيق و التوتر و الغضب.
- الملل و التبرير و التقصير و لوم الآخرين عليه.
- الشعور المتكرر بالإحباط.
- الشعور بالخوف و القلق و الاكتئاب و البلادة و الانعزال و التتمر.
- فقدان الحماس و فتور الهمة.
- الاستياء الدائم.
- قلة المرونة في المعاملة.
- الإكثار من حيل الدفاع النفسي في التعامل مع الآخرين.

• **الأعراض السلوكية:** و تبرز من خلال:

- الشكوى من العمل و البطء في الأداء.
- عدم الرضا.
- الانجاز المتدني.
- التغيب المستمر عن العمل.
- الانسحاب من العلاقات مع الأفراد العاملين معه.
- ترك المهنة في بعض الأحيان.
- الاتجاهات السلبية نحو العمل.(الرحتاوي،1991: 23).

هذا و تشير باربرا براهام بأن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي (عسكر،2000: 122)

- الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم . فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم فإنه يضحى بالحاضر . وهذا يعني أن وجوده في اجتماع أو

مقابلة يكون جسدياً وليس ذهنياً . ففكرة إما أن يكون في المقابلة السابقة أو فيما ينبغي عمله في اللقاء اللاحق .وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصور ة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين ، حيث إن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام بما بين يديه.

- تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتاً لمثل هذه الأنشطة . ولكن فيما بعد لن يأتي أبداً ، ويصبح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.
- العيش حسب قاعدة ( يجب وينبغي ) يصبح هو السائد في حياة الفرد . الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه . وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين ، التي تصاحب هذه القاعدة ، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه.
- فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهماً وعاجلاً وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح ، ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات .ويرتبط ذلك بما يعرف الغرب بالشخص المدمن على العمل وتشير التسمية إلى الفرد الذي يصبح العمل الجزء الأساسي في حياته وفي مركز اهتماماته الشخصية بصور ة تخل بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية والانفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل.

#### 7- علاقة الاحتراق النفسي بالضغط النفسية:

هناك شيء من اللبس و الغموض يكتنف الكتابات التي تطرقت لموضوع الاحتراق النفسي و علاقته بالضغط النفسية، و يمكن أن يعزى ذلك الى التداخل في تعريف المصطلحين، حيث أنه يمكن الإقرار بوجود ارتباطا تكامليا بين الاحتراق النفسي و الضغوط النفسية، باعتبار أن الأول هو الصورة القاتمة للضغوط النفسية في مجال العمل.

لقد تناول نيهاموس هذا الموضوع و ميز بين الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي ملاحظا أن هذا الأخير هو انعكاس للضغوط النفسية التي لا يقتصر عليها دون سواها ، و من أبرز الخصائص المميزة للاحتراق النفسي التي توصل لها نيهاموس نذكر :

- **أولاً :** أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار و غموضها، و ازدياد حجم العمل و ظروف العمل و أحواله التي تنطوي على بعض المخاطر.
- **ثانياً:** أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى الأفراد الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لا بد أن ينجحوا في مهنتهم.
- **ثالثاً:** هنالك صلة وثيقة و علاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي و السعي الى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها. (الرشيدي،1999: 23).

و قد رأى الكثير من الباحثين أن هناك علاقة متبادلة و وثيقة بين المصطلحين على الرغم من عدم تطابقهما، فقد ذكر فاربر أن الضغوط النفسية يمكن أن تكون ايجابية أو سلبية، و بالمقابل فان الاحتراق النفسي يكون دائماً و أبداً سلبياً.

كذلك يرى فاربر أن الاحتراق النفسي في أحوال كثيرة لا يكون نتيجة للضغوط النفسية المحضة أي لمجرد حدوث الضغوط النفسية، و إنما يكون نتيجة للضغوط النفسية التي لا تحظى بالاهتمام و لا تجد المساندة الضرورية على الوجه الذي يؤدي الى تلطيف آثارها و الحد من مضاعفاتها. (الرشيدي،24).

و قد تناول أيضا عسكر مجموعة نقاط الاختلاف بين الاحتراق النفسي و حالات أخرى مشابهة له و المتمثلة في:

### 1.7-الاحتراق النفسي و التعب:

يلاحظ أن الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت مع أن وجود هذا الشعور يكون ربما علامة مبكرة له. فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات الأولية للاحتراق النفسي، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليه، فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات.

### 2.7-الاحتراق النفسي و القلق:

يتكون القلق من أعراض جسمية و مشاعر و أفكار مزعجة و غير مريحة ، قد تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل الى القلق الحاد، و القلق يشير الى وجود صراع انفعالي و غير واع، و عندما يصل هذا الصراع الى درجة الشدة يصبح الفرد يعاني من الضغط و الذي قد يتحول مع الوقت الى الاحتراق النفسي.(بدران، 1997: 36).

و تجدر الإشارة أن القلق النفسي قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الاحتراق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني و يكون الفرد في مرحلة الرشد.

### 3.7- الاحتراق النفسي و حالة عدم الرضا:

إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقا نفسيا و مع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، و التعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي الى الاحتراق النفسي بسبب ارتباط قوي بضغط العمل .

و يمكن القول أن الضغوط النفسية و التعب و القلق النفسي و عدم الرضا في علاقتهم مع الاحتراق النفسي هي علاقة دائرية، أي علاقة سبب و نتيجة.

### 8- أسباب الاحتراق النفسي:

لقد اعتبر علماء النفس الضغوط النفسية و المهنية سببا مباشرا يقف وراء حدوث ظاهرة الاحتراق النفسيين نظرا لوجود العلاقة بين الضغوط النفسية و ضغوط العمل من جهة و بين الاحتراق النفسي من جهة أخرى، و قد أشارت الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة الى عدد كبير من العوامل التي تلعب دورا بارزا في حدوث هذه الظاهرة منها:

يصف جمعة يوسف (2006) أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل، و ما تنتجه من فرص تساعد على رفع مستويات الضغوط و الإحباط و القهر لفترات طويلة من الزمن، و في المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب ن و يمكن تلخيص هذه الأسباب في:

- عبء العمل الزائد.
- المهام البيروقراطية المتزايدة.
- الأعمال الكتابية.

- التواصل الضحل و المردود الضعيف.
  - نقص المكافآت و غياب الدعم.(جمعة سيد يوسف،2006 :40).
- و تصنيف نشوى كرم دردير(2007) بعض الأسباب التي يمكن أن تساهم في حدوث الاحتراق النفسي منها:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.
- الشعور بالعزلة في العمل، و ضعف العلاقات المهنية.
- الرتابة و الملل في العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- الخصائص الشخصية للفرد.(نشوى كرم،2007 :33).

و يشير كرفاك(Kavach,1999) أن الاحتراق النفسي قد يرتبط بعدد من العوامل منها:

- أن يطلب الشخص من نفسه الكثير.
- أن تكون توقعاته عالية جدا.
- لا تكون هنالك تغذية راجعة.
- العلاقات الضعيفة مع الرؤساء و الزملاء.
- عدم وضوح الدور، أي لا يعرف الشخص ما هو المطلوب منه القيان به في العمل.
- العبء الزائد.
- التعامل المتكرر الضاغط و المستمر لمدة طويلة من الوقت مع الآخرين.
- قلة الأجر و الحوافز.
- الموارد الشحيحة التي لا تساعد على القيام بالعمل المناسب.(محمد عابدين، 2001:24).

و ذكر (نادر الزيود،2002 :204) مجموعة من العوامل المسببة للاحتراق النفسي و هي :

- القيام بنفس الأعمال مع القليل من التغيير و خصوصا إذا كانت هذه الأعمال ليست ذات معنى.
- العطاء بشكل كبير و عدم الحصول على كثير من التقدير و التعزيز.

- النقص في الإحساس بالإنجاز و المعنى في العمل .
  - الوجود تحت ضغوط هائلة لتقديم المساعدة و الوصول الى الأهداف المنشودة و التي تكون في معظمها غير واقعية.
  - الصراع و التوتر مع الزملاء و بالتالي غياب الدعم في أجواء العمل.
  - عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب اتجاهات جديدة ،أو أوضاع يمكن من خلالها اختبار التغيير، و الإبداع ليس فقط لا يكافأ بل أيضا لا يشجع.
- كما توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب و مصادر الاحتراق النفسي، هذه النظريات تركز على ثلاثة مستويات و هي:

- المستوى الفردي أو الشخصي.
- المستوى الاجتماعي.
- المستوى التنظيمي أو الإداري.

و تشير أغلبية الدراسات الى أن العامل الشخصي و الاجتماعي بالرغم من أهميتهما إلا أنهما يشكلا فقط حوالي 40% من أسباب الاحتراق النفسي ، مقارنة مع العامل التنظيمي الذي يشمل 60% من أسباب ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين.(Didier Truchot,2004 : 25) .

و سنتطرق فيما يلي لكل مستوى من المستويات السابقة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

### 1.8- المستوى الفردي أو الشخصي:

اتفقت الكثير من الدراسات على أن الفرد الأكثر انتماء و التزاما بعمله و إخلاصا يكون أكثر تعرضا للاحتراق النفسي من غيره العاملين، و ذلك لأن هذا الفرد يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه.

و قد قام Juaticetal و زملائه بإجراء مسح شامل للأفراد الذين يعانون من أعراض الاحتراق النفسي، فوجدهم يتسمون بالخصائص التالية:

- الالتزام الزائد.
- عدم الوعي بحدودهم و قدراتهم.
- التفاني الشديد في العمل.
- عدم الفصل بين الحياة الشخصية و مجال العمل.(Wartman et al ,1992 :621).

كذلك قد تؤثر الخصائص الشخصية في استجابة الفرد للضغوط النفسية و الاحتراق النفسي، اذ تتفاوت احتمالات التعرض للاحتراق النفسي من شخص لأخر، حيث يكون بعض الأفراد أكثر قابلية من غيرهم للإصابة بالاحتراق و من هذه الخصائص :مركز الضبط و الصلابة، و المثابرة و نمط الشخصية.

كما ورد في دراسة متولي(2005) تأثير مصادر أخرى على ظهور الاحتراق النفسي، حيث وضحت متولى في دراستها أن :

- الهوية الجنسية(الجنس) لا تزيد و لا تنقص من احتمال تعرض الفرد للاحتراق.
- أن الذكور غير المتزوجين أكثر استهدافا للاحتراق النفسي من أقرانهم المتزوجين، و الأشخاص غير المتزوجين يعانون من الاحتراق أكثر من المطلقين.
- أن الأفراد ذوي المستوى التعليمي المرتفع أكثر عرضة للاحتراق من غيرهم من ذوي المستوى التعليمي المنخفض.
- و أن الأفراد ذوي الأعمار المنخفضة أكثر عرضة للاحتراق حيث أن التقدم في العمر يؤدي الى زيادة الخبرة في الوظيفة ، و هذا يمد الفرد بعدد من المصادر الداخلية لكيفية التعامل مع الضغوط و مواجهتها.(متولي، 2005: 56).

## 2.8- المستوى الاجتماعي:

هناك عددا من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصدرا للاحتراق النفسي نذكر منها:

- التغييرات الاجتماعية و الاقتصادية التي حدثت في المجتمع، و ما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي الى هذه الظاهرة.
- طبيعة التطور الاجتماعي و الثقافي و الحضاري في المجتمع، التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا يلقى دعما جيدا من المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

### 3.8- المستوى التنظيمي أو الإداري:

على عكس المستويين الشخصي و الاجتماعي فان الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة و يمكن تحديدها كآآتي:

#### 1.3.8- غموض الدور: يعرف زيلرز غموض الدور بأنه حالة من الشك تحدث عندما

يكون العاملون غير واثقين من أهدافهم و وسائلهم لتحقيق هذه الأهداف.

و يرجع غموض الدور الى الاختلاف بين ما يتوقعه الآخرون من الفرد العامل في عمله، و بين ما يجب أن يعمل به بالفعل ، و يوجد العديد من العوامل التي تتسبب في حدوث غموض الدور منها :

- بداية استلام عمل جديد، الترقية أو النقل.
- تعيين رئيس جديد.
- التغيير في البيئة التنظيمية أو إعادة التنظيم في المؤسسة.

#### 2.3.8- زيادة أعباء العمل: تعتبر زيادة أعباء العمل مظهرا سلبيا من مظاهر الحياة

داخل المؤسسات، و لمعرفة ما إذا كانت المؤسسة تواجه زيادة في أعباء العمل أو لا، يجب قياس مقدار العمل غير المنجز.

و قد وجد أن زيادة أعباء العمل تزيد من الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأفراد، حيث يشعرون بأنهم متقلين بالأعباء المهنية خاصة عندما تكون هذه الأعباء موقوتة، مما يخلق لديهم حالة من القلق و التوتر من أجل انجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد، و من تم لا يستطيعون تحديد أي المهام يتعين عليهم البدء بها أولا.

**3.3.8- انخفاض أعباء العمل:** إن قلة أعباء العمل بدورها تعتبر مصدر إزعاج للفرد، و تتمثل قلة أعباء العمل في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد، و لا تتعدى قدراته، حيث يجد الفرد نفسه عرضة للملل ، فيضطر الى التعبير عن طاقته في الأنشطة الخارجية.

و تمثل قلة أعباء العمل مصدرا للصراع الداخلي و اهتزاز الثقة بالنفس و بخاصة عند التحدث عن الانجازات الوظيفية، فنقل الدافعية للعمل، هذه المظاهر إذا تراكمت لفترة زمنية طويلة ، تتحول بدورها الى الدخول في مرحلة الاحتراق النفسي.(علي عسكر، 2000: 101).

**4.3.8- النقص المساندة الاجتماعية:** تعتبر المساندة الاجتماعية مصدرا مهما من مصادر شعور الفرد بالأمن النفسي خلال قيامه بأداء مهنته و خاصة عندما يواجه صعوبات أو أخطار تهدده، و يدرك أنه لم يعد قادرا على مجابتهها، و أنه بحاجة الى عون الزملاء و مؤازرة الآخرين. و على الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت تأثير المساندة الاجتماعية في خفض الاحتراق النفسي، إلا أنها لم تحسم بعد أي مصادر المساندة أقوى في خفض الاحتراق، فبعض الدراسات كشفت على أن المساندة التي تأتي من قبل الزملاء تعد أقوى من تلك التي تأتي من الأسرة و المشرفين، بينما البعض الآخر من الدراسات أشارت الى أن التأثير الأقوى كان لمساندة المشرفين.(متولي، 2005: 49).

## 9- بعض النظريات و النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

### 1.9- النظريات النفسية المفسرة للاحتراق النفسي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغط العمل ، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها ، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق و هي ( فريجات و الربضي، 2009: 10-11) :

- النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي
- النظرية السلوكية

### • النظرية المعرفية أو الوجودية

و سوف نعرض بإيجاز هذه النظريات و بيان مدى العلاقة بينها في تحديدها و تفسيرها لظاهرة الاحتراق النفسي .

### • نظرية التحليل النفسي

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الآن المدة طويلة ، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد ،مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية ، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للدرجات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به ،وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها ، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي.

### • النظرية السلوكية

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة ، فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة ، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة ، وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفيه مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكا غير سوي يسمى الاحتراق (Burnout) ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي : فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط، والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة.

### • النظرية الوجودية

فتركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته ، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي؛ لذلك

فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ إن الاحتراق النفسي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق النفسي.

مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة ، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء، فنقول : إن الاحتراق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به؛ إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء، ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية ، فستنقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له ، وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق النفسي بل قد يترك عمله ، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملا مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للاحتراق النفسي على المجتمع كله .(علي ، 2008:49) .

## 2.9- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي :

من منطلق أن الضغوط النفسية مرحلة تسبق مرحلة الاحتراق النفسي كما يرى العديد من الباحثين، فإن أغلبية النماذج المفسرة للضغوط النفسية هي ذاتها التي تفسر الاحتراق النفسي. و سوف يتم تناول بعض هذه النماذج التي تمثل الأنساق الفكرية التي اهتمت بتفسير الضغوط على النحو الآتي:

### 1.2.9-نظرية المواجهة أو الهروب لكانون Cannon:

يطلق على هذا النموذج اسم **المواجهة أو الهروب** ذلك لأن الموقف الضاغط قد يجعل الفرد إما يواجه الموقف أو أن يتجنبه و يهرب منه.(عبد الرؤوف الطلاع،2000 :18).

و يعتبر كانون Cannon أول من وضع التوصيف العلمي للاستجابات الجسمية للضغط الفيزيولوجي(1920) في دراسته عن كيفية استجابة الفرد للتهديد الخارجي، و قد وجد أن هناك أنشطة متتابعة تستثير الغدد و الأعصاب لتتهيئ الجسم لأنه يجابه الخطر أو أن يهرب منه. و قد أطلق على تلك الاستجابة المزدوجة اسم **أعراض المواجهة أو الهروب**.

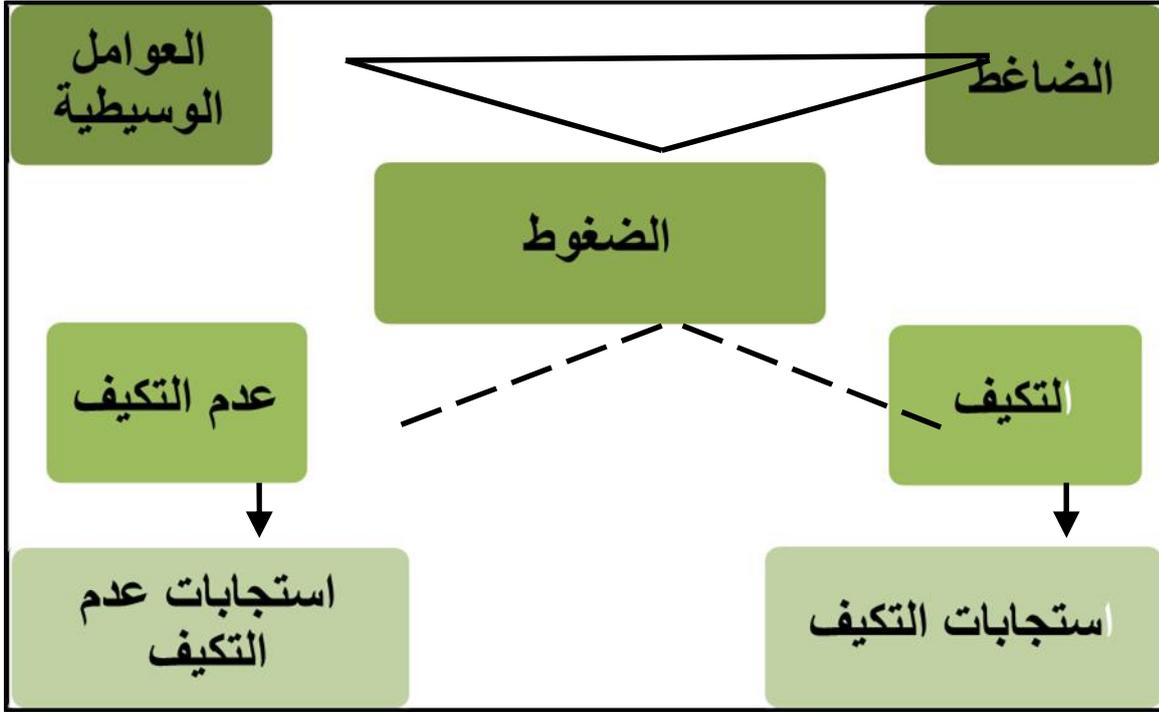
و هو يرى أن المهاد Hypothalamus هو المركز الأصلي لتلك الاستجابة الخاصة بالضغط و له وظيفة مزدوجة في الحالات الطارئة، و هي التحكم في الجهاز العصبي المستقل و تنشيط الغدة النخامية و لذلك يطلق على المهاد مركز الضغط ، و الجهاز العصبي المستقل هو المسئول عن تنظيم و حدوث الاستجابات الفيزيولوجية عن طريق مجموعة من الوظائف الهامة التي يقوم بها عند وقوع الفرد تحت وطأة الضغوط النفسية، و هي قيام الجهاز العصبي المستقل بعملية تنظيم فاعلية أعضاء الجسم و إفراز مادة الأندوفين Endorphine ثم إفراز الأدرينالين Adrenaline .

### 2.2.9- أعراض التوافق العام (G.A.S) لهانز سيلبي Hans Selye:

ينظر سيلبي Selye الى الضغط في صورة استجابة لأحداث مثيرة من البيئة، و ينصب اهتمامه على الاستجابة التي يمكن النظر إليها كدليل على أن الفرد يقع فعلا تحت ضغط من بيئة مضايقة، فينظر إليها على أنها الضغط أو الحدوث المتأني للضغط.(محمد الشناوي، محمد عبد الرحمن،1994: 6).

و يرى سيلبي أن الضغط متغير غير مستقل و يصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، و أن هناك أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الفرد يقع تحت تأثير موقف ضاغط و تعتبر هذه الاستجابة ضغطا، كما أن اضطرابات الاستجابة الفيزيولوجية للضغوط هدفها هو المحافظة على الفرد.(هارون الرشيد،1999: 50).

و يمكن رصد هذا النموذج التفسيري في الشكل التالي:



قسم سيللي مجموعة الأعراض التوافقية للضغط (رد الفعل الدفاعي تجاه موقف ضاغط) الى ثلاثة مراحل هي :

- **مرحلة الإنذار أو التنبيه:** و تمثل هذه المرحلة رد الفعل الأول للموقف الضاغط عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنقل منها إشارات عصبية الى الغدة النخامية، حيث يظهر الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، و قد تحدث الصدمة العضوية بسبب الانفعالات الحادة، و هي مرحلة قصيرة و سريعة جدا.

- **مرحلة المقاومة:** و تحدث مرحلة المقاومة عندما ينتقل الجسم من مرحلة المقاومة العامة الى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد، و تحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض للضاغط متسقا مع التوافق، و هنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في مرحلة الإنذار، و يحاول الجسم التوافق مع المطالب الفيزيولوجية التي تقع على كاهله (مصدر الضغط)، و عندما يقاوم الفرد الضغوط تكون أعضاء جسمه في حالة تيقظ تام كرد فعل على تأثير هذه الضغوط.

- **مرحلة الإنهاك و الانهيار:** تحدث المرحلة الثالثة عندما يكون الجسم قد توافق إلا أن الطاقة الضرورية للجسم قد استنفذت، و تبرز هذه المرحلة إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة و استمر التهديد و استنفذت الأعضاء الحيوية قواها اللازمة للصدوم، فتظهر علامات الإعياء تدريجيا و تتوقف قدرة الفرد على التوافق، و قد ينتج عن ذلك اضطرابات و اختلالات واضحة، و يعتبر الاضطراب في هذه الحالة تمت للدفاع ضد العوامل الضاغطة (الاحتراق النفسي نموذجاً لهذه المرحلة). (حسين طاهر، 1993: 39 و فيصل الزايد، 2000: 42).

و الشكل التخطيطي التالي يلخص الأطوار الثلاثة للاستجابة للضغوط كالاتي :



2: ( ) النفسية و مظاهرها في نظرية سيللي

(زيدان، 1998: 14).

3.2.9- نموذج راهي و أرثر Rahe & Arther :

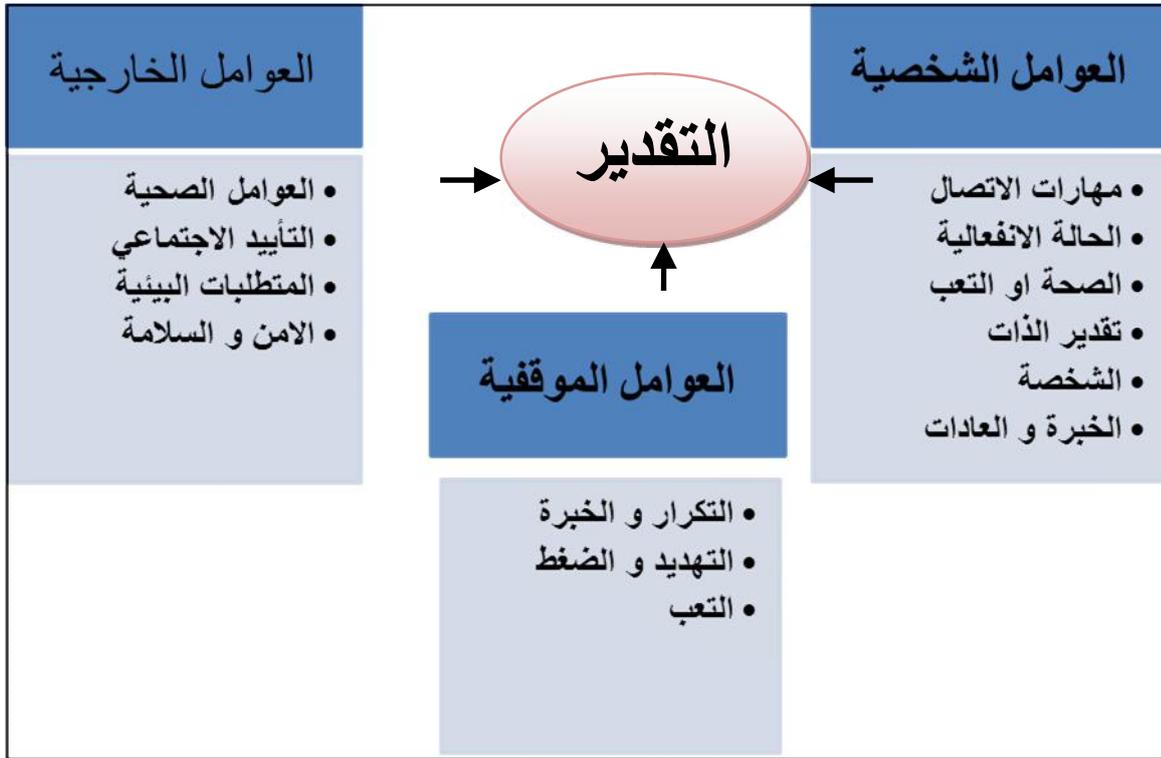
يفترض راهي و أرثر أن المواقف الضاغطة تتأثر بالجهاز الإدراكي للفرد و المساندة الاجتماعية و إمكاناته الذاتية التي يحتمل أن تكون نتيجة الخبرات الحياتية الايجابية، و معوقاته التي يحتمل أن تكون نتيجة الخبرات الحياتية السالبة التي تعد دالة لخبراته الماضية، أما الخطوة الثانية فتشمل الميكانيزمات الدفاعية لأننا حيث يفترض وجود ميكانيزمات دفاعية ترتبط بخفض الاستثارة الفيزيولوجية ، و من ثم تقلل من احتمالية حدوث المرض، و تشمل الخطوة الثالثة نمط الاستجابة السيكوفيزيولوجية و هي الاستجابة المرتبطة بالوعي (تصيب العرق) و الاستجابة بدون وعي (الزيادة الخفيفة في ضغط الدم). أما الخطوة الرابعة ترتبط بالاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في خفض نمط الاستجابة السيكوفيزيولوجية، و يعتمد استخدام الفرد لهذه الاستراتيجيات على مدى إدراكه للخطر الذي يهدد صحته، و إذا لم تنجح هذه الاستراتيجيات في التخلص من الاضطرابات الجسمية تظهر الخطوة الخامسة حيث يدير الفرد انتباهه الى الاضطرابات الجسمية باحثاً عن الرعاية أو العلاج الطبي ، أما الخطوة السادسة فتمثل التشخيص الطبي فعليا .(محمد عبد الرحمن، 1999: 305).

#### 4.2.9- التقدير العقلي المعرفي ل Lazarus:

يشير لازاروس الى أن الطريقة التي يفسر بها الفرد علاقته بالبيئة هي عبارة عن عمل عقلي، إذ أن التفكير يؤثر على الطريقة التي نشعر بها و انفعالاتنا تتأثر بالطريقة التي ندرك بها العالم، و على ضوء ذلك فإن الانفعال يتبعه معرفة (تفكير) و العكس صحيح، و الأساس في ذلك هو التفاعل الذي يحدث بين الفرد و البيئة، كما أن هناك عمليتين تحددان المواقف الضاغطة الخاصة بالعلاقة بين الفرد و البيئة هما :

- عملية التقدير العقلي المعرفي.
- مهارات المواجهة.

و بذلك فسرت هذه النظرية الضغوط و كيفية مواجهتها بسلسلة من التقديرات العقلية و المعرفية لعمليات المواجهة. (Lazarus,1981: 55). و الشكل التالي يلخص هذه النظرية.



### 3: يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط

(فاروق السيد عثمان، 2001: 100-101).

### 5.2.9- نموذج تشيرنيس للاحتراق النفسي:

قدم Cherniss (1985) النموذج الشامل للاحتراق النفسي، و قد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات هي مجال الصحة، ومجال القانون، ومجال التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين.

و يتناول هذا النموذج ما يلي: (الزهراني، 2008: 41-52)

#### - خصائص محيط العمل:

تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة، ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية، كل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة، و يتلاءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة، فيلجأ البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما يتلاءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة.

اعتبر تشيرنس خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة، والتي تشكل الاحتراق النفسي، وهذه الخصائص هي:

-التوجيه في العمل.

-عبء العمل.

-الاستثارة.

-الاتصال بالعملاء.

-الاستقلالية.

-أهداف المؤسسة.

-القيادة والإشراف.

-العزلة الاجتماعية.

– المتغيرات الشخصية:

وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل.

– مصادر الضغط:

وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق النفسي وهي:

-عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة.

-المشاكل مع العملاء.

-التدخل البيروقراطي.

-نقص الإثارة والإنجاز.

-عدم مساندة الزملاء.

– متغيرات الاتجاهات السالبة:

حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:

-عدم وضوح أهداف العمل.

-نقص المسؤولية الشخصية.

-التناقض بين المثالية والواقعية.

-الاغتراب النفسي

-الاغتراب الوظيفي

-نقص الاهتمام بالذات

- متغيرات إضافية:

أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي:

-الرضا الوظيفي

-الغياب عن العمل

-الاتجاه نحو ترك المهنة

-الأعراض السيكوسوماتية.

-الرضا الزوجي.

-صراع الدور.

-الصحة الجسمانية.

-استخدام العقاقير.

وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق النفسي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق النفسي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة.

ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي (بدران، 1998).

بناء عليه وطبقاً للنموذج فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزوجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترتفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة.

ويلاحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطاً للفرد، كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي، وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدى الحصول على المساندة الاجتماعية، وأضاف

النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل :الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها(بدران، 1998).

كما خصت بعض النظريات تفسير حدوث الاحتراق النفسي في مهن بعينها، و قد حظيت مهنة التدريس بأكثر هذه التفسيرات نذكر البعض منها كالآتي:

### 6.2.9- نموذج شفاف وآخرون للاحتراق النفسي 1986:

يشير هذا النموذج إلى المصادر و المظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي حيث:

**أولاً :** أن النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحتراق النفسي : أولهما يرتبط بالمدرسة والذي يتمثل صراع الدور وغموضه ، وعدم مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي درى ، وثانيهما يرتبط بالمعلم ذاته مثل توقعات المعلم نحو دوره المهني ، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة بالمعلم مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

**ثانياً :**أشار النموذج أيضاً إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق النفسي والتي تتمثل في الاستنزاف الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض.

**ثالثاً :**أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي والتي تتمثل في رغبة المعلم ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل.

### 7.2.9- نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية : جين بريزي وآخرون 1988

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحتراق النفسي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية للمدرسة ، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المدرسي ، مدى مشاركة المعلمين في اتخاذ القرار .

ركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة :الإدارة، الزملاء، أولياء الأمور، الأصدقاء .كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي.

و في كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحتراق النفسي.(الزهراني، 2008:56) .

### 8.2.9- نظرية الاحتراق النفسي ذات الأساس الاجتماعي النفسي ( جوزيف بلاس ) :

تقدم هذه النظرية نموذجاً نفسياً اجتماعياً للاحتراق النفسي للمعلم ، والذي يؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل ودورات تفاعل المعلم الطالب ، وقد استمدت هذه النظرية إطارها من نظرية الدافعية الأداء للمعلم وقد أشارت النظرية إلى أن هناك علاقة دينامية موجودة بين المعلمين والطلاب ، وأن هذه العلاقة هامة لفهم الأبعاد الرئيسية لأداء المعلم . من منظور نظرية الدافعية ونجد أن نقص الوضوح في فهم الاحتراق النفسي للمعلم، يرتبط جزئياً بحقيقة أن الدراسات السابقة لم تميز بين استجابات المعلمين الطويلة والقصيرة المدى للاحتراق النفسي ولكنها أشارت إلى أن استجابة المعلمين للضغوط هي حالة من الاحتراق النفسي. وقد أشارت هذه النظرية إلى انه برغم أن العوامل الضاغطة الوظيفية تتجه إلى استنزاف طاقة المعلم في المدى القصير ، فإن عمليات الاحتراق النفسي وأن هذه المصادر ، نبعت في المقابل من خبرة العمل المكثف مع الطلاب . وقد اتضح أن المعلمين ذوي الخبرة تعايشوا مع المشاكل الأولية المرتبطة بضغوط العمل واكتسبوا مصادر التكيف الاجتماعية والنفسية والفنية اللازمة للعمل الفعال مع الطلاب. فقد وجد أن الاحتراق النفسي يحدث بالتدرج للمعلمين عبر فترات زمنية ممتدة ، وهي أكثر ارتباطاً بتعرض المعلمين للضغوط المرتبطة بالعمل لفترة زمنية طويلة ، ولهذا فإن الاحتراق النفسي بيه المعلمين ربما يشير إلى التآكل التدريجي للكفاءات الفنية والنفسية والاجتماعية الهامة . ولكن حقيقة الأمر أن الاحتراق النفسي هو نهاية الاستنزاف الحقيقي للكفاءات المهنية الهامة ونقص القدرة على الأداء الفعال مع الطلاب .وتعتمد نظرية الدافعية الأداء للمعلم على إدراك المعلمين لحاجات الطلاب وجهود المعلمين ومصادر التكيف ، لتحقيق نتائج جيدة مع الطلاب . إن دورة الاحتراق النفسي تشير إلى مجموعة من الظروف تفشل فيها جهود المعلم ( تهدر طاقته ) ومصادر التكيف في التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل أو المتطلبات والعوائق وفي هذه الحالة فإن المعلم من وجهة نظره لم ينجز ما يعتبره أهداف رئيسية هامة ولم يتلق المكافأة المرتبطة بعمله.

## 10- وسائل مواجهة الاحتراق النفسي :

هناك وسائل عديدة لمواجهة مسببات الاحتراق النفسي في العمل و التي تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب . و يمكن تقسيم هذه الوسائل إلى نوعين و هما:(سماهر مسلم،2010: 50-52).

1- الوسائل الفردية.

2- الوسائل التنظيمية.

### 1.10- الوسائل الفردية :

يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد أن يتبعها للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي و من أهمها الكشف الطبي و الراحة و الانغماس و المساندة الاجتماعية و العلاج الروحي و فرص العمل البديلة. ( هنداوي ، 1994 : 125 ) ، وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة و إعادة تقويم أسلوب الحياة و التأييد الاجتماعي من الزملاء و التمارين الرياضية .(النمر ، 1994 : 24 )

كما اقترحت طرق لعلاجه من خلال التحدث مع الآخرين ، و تفويض السلطة ، و المشاركة و النظرة التفاوضية ، و الانتماء على مجموعات ممارسة الرياضة ، و التخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق ، و الانسحاب من مواجهة الواقع ، و تغيير نمط السلوك من خلال التدريب . ( النفيعي:69:2000) .

### 2.10- الوسائل التنظيمية :

تتعلق الوسائل التنظيمية لمواجهة مسببات الاحتراق النفسي بدور الإدارة في مساعدة العاملين بها على التخلص من الاحتراق النفسي و الوقاية منه. و للتعامل معه اقترحت بعض الوسائل من أهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين و حسن استغلال تقويم الأداء و توضيح معايير الترقية ، و تغيير نظام الأجور و الحوافز ، و تحليل الأدوار ، و إعادة تصميم الوظيفة، و الاهتمام بالإثراء الوظيفي، و التقدم المهني و المشاركة في اتخاذ القرارات ، و تطوير برامج الاختيار و التعيين ، و استخدام نظم تدريب متطورة و التشجيع على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية و إيجاد برامج لمساعدة العاملين.

و مع أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحي بالكآبة و محدودية 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 لتقليل أو منع ظهور الاحتراق بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية .
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع .
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهني .
- تغيير الأدوار والمسئوليات .
- 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 مهنياً ونفسياً .
- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط. (الزهراني ، 2008 : 37) .

هذا و من الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي و محاولة التغلب عليه ، و ذلك من خلال عدد من الخطوات ، و التي إذا اتبعها الشخص المعرض للاحتراق النفسي فبإمكانه تقاديه و التغلب عليه و هي:

- فهم الشخص لعمله ، و كذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط ، لأنه فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة ، و بالتالي محاولة تغييرها.
- إعادة فحص الفرد لقيمه و أهدافه و أولوياته ، فالأهداف غير الواقعية - المثالية - للوظائف و الأداء ستعرض الفرد للإحباط و الارتباك ، أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ.
- تقسيم الحياة إلى مجالات : العمل ، المنزل ، الحياة الاجتماعية ، و التركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه ، و ألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.
- العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية . (يوسف، 2006 : 40-41 ) .

## المبحث الثاني: أساليب مواجهة الضغوط

### • تمهيد.

#### أولا : الضغوط النفسية

- 1- تعريف الضغوط النفسية .
- 2- اتجاهات الضغوط.
- 3-مصادر الضغوط.
- 4- أنواع الضغط النفسي.

#### ثانيا : أساليب مواجهة الضغوط .

- 1-تطور الاهتمام بأساليب مواجهة الضغوط.
- 2-تعريف أساليب مواجهة الضغوط.
- 3-أنماط مواجهة الضغوط.
- 4- أنواع أساليب مواجهة الضغوط.
- 5- نماذج لبعض أساليب مواجهة الضغوط.
- 6-العوامل المؤثرة على أساليب مواجهة الضغوط.
- 7-بعض النظريات المفسرة لأساليب المواجهة.
- 8- نتائج أساليب المواجهة.

## • تمهيد:

إذا كان موضوع الضغوط متشعباً وشائكاً كما يعتقد بعضهم، فإننا يمكن القول أن التعامل معه أكثر تعقيداً وتشابكاً، لاسيما أن بعضاً من جوانبه لا إرادي يصعب التحكم به حتى عند الأشخاص الأسوياء والقسم الآخر إرادي ملحوظ... ومن هنا جاءت المصاعب في تحديد أساليب التعامل مع الضغوط.

من المعروف أن الضغوط تمثل خطراً على صحة الفرد وتوازنه، كما تهدد كيانه النفسي، وما ينشأ عنها من آثار سلبية، كعدم القدرة على التكيف وضعف مستوى الأداء والعجز عن ممارسة مهام الحياة اليومية، وانخفاض الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي. فإن أساليب التعامل مع هذه الضغوط هي الحلول السحرية لإعادة التوافق عند الإنسان إذا ما استدلت على معرفة الأسلوب المناسب لشخصيته، وهنا تكمن الصعوبة. فحينما يتعامل الإنسان مع الموقف فإنه يستجيب بطريقة من شأنها أن تساعد على التجنب أو الهروب أو من تقليل الأزمة ومعالجة المشكلة.

سنقوم في هذا الجانب الى الضغوط النفسية بإيجاز ثم التطرق الى أساليب المواجهة والتي يستخدمها معظم الناس الأسوياء في تعاملهم مع ضغوط الحياة. علماً بأن معالجة الضغوط تعني ببساطة أن نتعلم ونتقن بعض الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط والتقليل من آثارها السلبية بقدر الإمكان.

## أولاً : الضغوط النفسية

### 1- تعريف الضغوط النفسية :

#### 1.1- التعريف اللغوي:

**الضغط stress** : مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق . ( شحاته، زينب ، 2003: 208)

و لكلمة ( stress ) معنيان في قاموس روجيتس: الأول للدلالة على الإجهاد والثاني للدلالة على الصعوبة، وقد انحدرت تحت كلمة الإجهاد معاني كثيرة منها: بذل، جهد، ضغط، عبودية، مشاكل، آلام، واجبات، قرارات، استنفاد الطاقة، يكافح ويكابذ في طريقة، أحمال، استخدام أفضل للطاقات.

وحيثما تعن (stress) الصعوبة فقد وجد أنه يندرج تحتها المعاني التالية: قاسي، مستحيل، تافهة، محير، تناقض، معضلة، صعب التحمل، عكس الموجة، يفقد الاتجاه، غير متأكد، محرج، غير قابل للتدبر، غير منظم، عناد، لا أمل، معقد، غير سهل الوصول.

أما عربياً فإن كلمة الضغط ترد بالمعنى التالي :

**الضغط** : الضغط والضغط ، عصر الشيء إلى ضغطه بضغطه ضغطاً زحه إلى حائط ونحوه. وفي الحديث لتضغطن على باب الجنة أي تزحمون يقال ضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره. ( ابن منظور، 1997: 127 ).

**الضغط** : القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة . ( فتيحة بن زروال ، 2003 : 445).

## 2.1- التعريف الاصطلاحي:

تعد محاولة تعريف الضغط النفسي من المحاولات التي يكتنفها كثير من الصعوبات من الناحية العلمية فهي عملية ترتبط بتحديد ظاهرة الضغوط النفسية ذاتها فما التعريف العلمي إلا كلمات لها مدلولات علمية تحدد طبيعة الظاهرة تحديداً جامعاً مانعاً .والضغوط النفسية هي ظاهرة معقدة ومتداخلة الأبعاد والعلاقة بين أبعادها دياكتيكية دائرية، ولم يتفق العلماء على تعريف بعينه يمكن أن يعكس الناحية الكمية والكيفية للضغوط النفسية، وما سيقدم من تعريفات فهي محاولة لإمساك بعض من جوانب الظاهر والباطن من ظاهرة الضغوط النفسية وكما تتبدى في سلوكيات نوعية. (الرشيدي، 1999: 43).

يعرف بوم Baum ( 1990 ) الضغوط النفسية بأنها : الضغوط النفسية هي ممارسة مشاعر يتبعها تغيرات بيوكيميائية وفسولوجية وفكرية وسلوكية ملموسة توجه إما نحو تغيير الحدث الضاغط أو التكيف مع آثاره" ( Taylor:1995 : 219 ).

ويعرف معجم علم النفس ( 1996 ) الضغوط على أنه مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر ويؤدي الضغط إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحولة للنشاط وسلوك لفظي وحركي قاصر (عثمان، 2001: 18).

أما سعد العمارة فيعتبر أن الضغوط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الأضرار الفسيولوجية، مع

أن تلك التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر تبعاً لتكوين شخصيته النفسية التي تميزه عن الآخرين، وهي فروق فردية بين الأفراد (العمارة، 2001: 2) .

يعرفه لازاروس وكوهين Lazarus&cohen على أنها "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي . (جمعة سيد، 2004: 17).

ويعرف عثمان الضغوط بأنها تلك " الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية وقد تنتج الضغوط كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق. (عثمان ، 2001: 96).

يعرف كفاي وعلاء الدين الضغط أو الإجهاد بأنه " حالة من الإجهاد النفسي والمشقة التي تلقي على الفرد بمطالب وأعباء علمية أن يتوافق معها." (كفاي وعلاء الدين، 2006: 161).

وذكر عبد الفتاح محمد الخواجا أن الضغوط النفسية عبارة عن مجموعة من الأعراض التي تتزامن في حدوثها مع تعرض الفرد إلى ضاغطة مهددة لذاته وينتج عنها أيضاً استجابات انفعالية حادة ومستمرة، وتشكل الضغوط النفسية أساس بقية الضغوط الأخرى، وهي العامل المشترك لكافة أنواع الضغوط سواء أكانت اجتماعية أم مادية أم مهنية أم أسرية. (الخواجا، 2001: 87) .

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة. (منى عبد الحليم، 2009: 35).

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية. (حافظ فرج، 2007: 35)

## 2- اتجاهات الضغوط:

لقد تعددت وجهات نظر العلماء والباحثين حول تعريف الضغوط ككثير من المفاهيم حيث اعتبره بعضهم مثيراً وتناوله بعضهم على أنه استجابة ونظر إليه فريق ثالث على اعتباره عملية تفاعل بين الشخص والبيئة.

### • الاتجاه الأول : الضغوط كمثير

وهو ينظر إلى الضغوط على أنها مثير وبهذا يكون الضغط هو أي حدث يدركه الفرد على أنه يمثل تهديداً ولهذا فهم ينظرون للضغط على أنه متغير مستقل وأن المثيرات قد تكون داخلية تنشأ عن داخل الفرد مثل الصراعات وقد تنشأ من الأحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد .

### • الاتجاه الثاني : الضغوط كاستجابة

ينظر علماء هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنها استجابة لأحداث مهددة تأتي من البيئة ولهذا فهي تمثل ردود الفعل التي تصدر عن الفرد إزاء الحدث بمعنى أن الضغوط هي استجابة للحدث وهي الاستجابات متعددة الأوجه حيث تضمنت تغيرات في الوظائف المعرفية والانفعالية والسيولوجية للجسم وهو يركز على الحالة الداخلية للكائن العضوي.

### •الاتجاه الثالث: الضغوط نتاج التفاعل

حيث ينظر علماء هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنه نتاج تفاعل أو علاقة خاصة بين الشخص والبيئة.

### 3-مصادر الضغوط:

مصدر الضغط النفسي ينشأ نتيجة التفاعل بين الفرد ومجموعة العوامل الخارجية أو الداخلية البيئية ومنها الشخصية والتي تمثل العوامل الجسمية والعقلية والانفعالية. ويمكن تصنيفها إلى خمسة مصادر تتمثل فيما يلي:

- **المصدر الأول :** أحداث ومشكلات نفسية داخلية : وهي الانفعال في درجات معقولة تحمي الإنسان من الخطر يعبئ طاقاته لعمل والنشاط ولدفعه لمقاومة الأخطاء والأعداد لمواجهة المستقبل.
- **المصدر الثاني :** الظروف والمشكلات الصعبة : وهي تنشط الفرد وتضخم القوة بشكل خاص ويزيد الادرنالية منها لمواجهة ضغوطاً أو مشكلات صعبة.
- **المصدر الثالث :** الظروف والمشكلات الاجتماعية وأحداث الحياة اليومية وهي تعتبر الحياة مع الجماعة والانتماء لمجموعة من الأصدقاء أو لشبكة من العلاقات الاجتماعية المنظمة من المصادر الرئيسية التي تجعل للحياة معنى ومن ثم توجهنا عموماً للطموح والكفاح.
- **المصدر الرابع :** ظروف وضغوط العمل والانجاز الأكاديمي وهي ضغوط من جانبها الأكاديمي والدراسي تعوق التعلم ويمكن أن تؤدي إلى الفشل الأكاديمي والعجز عن الإنجاز وكراهته الدراسة.

- المصدر الخامس : التطورات التكنولوجية والإعلامية ومتطلبات العولمة وهي تعتبر وسائل الإعلام وما تنظمه من مدخلات جسمية وسمعية وبصرية وما يتوفر من مستلزمات تكنولوجية حديثة بأجهزتها ومعدات مثل الحاسوب والفيديو والتلفزيون وغير ذلك.

#### 4-أنواع الضغط النفسي:

وهي تنقسم إلى قسمين:

##### القسم الأول : الضغوطات الخارجية:

- البيئية المادية : الضجيج والأضواء الساقطة والحرارة والأماكن الضيقة.
- التفاعل الاجتماعي : الخشونة أو العدوانية من جانب الآخرين.
- القواعد والأنظمة والقوانين والروتين الحكومي والمواعيد.
- أحداث الحياة الرئيسية : موت قريب أو فقد عمل أو الترقية أو طفل جديد.
- المشاحنات اليومية لاستبدال وضع المفاتيح في غير مواضعها والتعطل الميكانيكي

##### القسم الثاني : الضغوطات الداخلية:

- خيارات نمط الحياة : توفير غير كافي وجدول أعمال.
- الحدث الذاتي السيئ : التفكير المتشائم والتعقد الذاتي والتخيل المفرط.
- الاشتراكات العقلية : هي التوقعات غير الواقعية وأخذ أمور بطريقة شخصية والتفكير في الحصول على كل شيء.
- سمات الشخصية المضغوطة : النزاع إلى مرئية الكمال ومدمن العمل.

(شيخاني ، 2003: 12)

وأيضاً تتنوع وتشكل الضغوط النفسية بحيث تشمل مناحي الحياة التي يعيشها الإنسان والتي يمكن وصفها ضمن الأنواع الآتية:

- ضغوط العمل : وهو إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة
- الضغوط الاقتصادية : وهو الدور الأعظم في تشتت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية.
- الضغوط الاجتماعية : وهي معايير المجتمع التي تحتم على الفرد التزام العمل بها.
- الضغوط الأسرية : وهي تشكل بعواملها التربوية ضغطاً شديداً على رب الأسرة و تأثيراً على التنشئة الأسرية فمعظم الأسر تحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه التزام

-الضغوط الدراسية : وهي طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية ضغطاً شديداً في حالة عدم استجابته للوائح المدرسة.

-الضغوط العاطفية : بكل نواحيها النفسية والانفعالية فهي تمثل البشر وواحدة من مستلزمات وجوده الإنساني فالعاطفة لدى الإنسان غريزة أوجدها الله عند البشر دون باقي المخلوقات.

(الغريير وأبو أسعد ، 2009: 31)

## ثانيا : أساليب مواجهة الضغوط

### 1- تطور الاهتمام بأساليب مواجهة الضغوط:

على الرغم من أن الاهتمام بمفهوم المواجهة في مجال علم النفس بدا حديثاً نسبياً تقريبا في العقود الخمسة الأخيرة ، إلا انه من المفاهيم ذات الأصول القديمة، فقد قدم أفلاطون شرحا للطرق التي يتبعها الأفراد في التعامل مع الظروف و المواقف العصبية.(محمد نجيب الصبوة و آخرون،2000: 109).

كذلك أشار أبراهام ماسلو (1940) الى سلوك التصدي الذي يحمل في معناه نفس معنى مفهوم المواجهة، و فرق بينه و بين السلوك التعبيري في حديثه عن الحاجة.

و قد كان مصطلح المواجهة قليل الانتشار حتى عام 1960 ، و يحدد بعض الباحثين أن الدراسة التي قامت بها مورفيMurphy (1962) تعد من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، و ذلك للإشارة الى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها . (Lazarus,1984 : 14) .

كما يشير كوين و زميله Coyne & Racioppo (2000) الى مدى انتشار الأبحاث حول المواجهة منذ 1967 حتى 1998، ففي هذه الفترة توالى الدراسات التي تناولت المواجهة و زاد انتشارها . (Coyne,J & Racioppo M, 2000:655-656) .

و يعتبر لازاروس من الرواد الذين اهتموا بدراسة المواجهة حيث يعتبر تعريفه (1966) و نظريته عن المواجهة بمثابة نقطة الانطلاق الجادة في البحث في عمليات المواجهة. ( Lazarus,1993 in ) . (Greenglass,R, 2000) .

و يعد كذلك رودولف موس R. Moss (1982) رائدا في مجال مواجهة الضغوط ، فالتراث البحثي يكشف عن إسهاماته في هذا الميدان، سواءا بالمؤلفات أو المقاييس أو الدراسات، فقد وضع مصطلحي **المواجهة الاقدامية و المواجهة الاحجامية** ، و هما يشيران الى أسلوبين من أساليب مواجهة الضغوط و التصدي لها ، و قد تفرد Moss بهذا التصنيف .(رجب علي شعبان، 2000: 3-4).

و كذلك من الذين أسهموا في دراسة أساليب المواجهة Carl Meninger فقد قام بدراسات حول سلوكيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد في توافقهم مع الأحداث، و قد وصف أساليب المواجهة بأنها حيل ووسائل يستخدمها الفرد للتعامل مع الأحداث الضاغطة.

## 2- تعريف أساليب مواجهة الضغوط:

كثيرا ما يتأثر الأفراد سلبا بالضغوط التي يتعرضون لها ، مما يؤدي الى مترتبات ضارة عليهم، و البديهي أن يحاول كل فرد مواجهة الضغوط و التعامل معها، و هو ما يعرف باسم Coping. و قد تباين العلماء و الباحثين في نظرتهم لهذا المصطلح، حيث استخدم بعدة معاني منها: إستراتيجية (Lois, 1962)، أو أسلوب (Moss & Tyler, 1993)، أو مجهود (Meening, 1966) & Lazarus, 1963 أو استجابة (Pearlin, 1978)، أو عملية (Friedman & Murphy, 1963)، أو محاولات (Endler et al, 1998). (هناء شويخ، 2004 : 34-36) . و على الرغم من تعدد هذه المصطلحات و المسميات إلا أن الهدف من عملية المواجهة يبقى واحد و هو التخلص من الضغوط أو محاولة التخفيف من أثارها السلبية.

و أساليب المواجهة هي :مجموعة من التكتيكات أو الطرق التي يستخدمها الفرد لتحقيق هدفا ما. و يعرف سيلفر و ورتمان (1980) استراتيجيات المواجهة بأنها : "مختلف الاستجابات التي تصدر عن الفرد ازاء تعرضه أو مواجهته لمواقف مؤذية أو مؤلمة". ( Silver & Wartman, 1980: 281) .

و يعرفها Rutter (1981) بأنها "محاولات الفرد لتغير ظروف الضغوط المباشرة أو تغير تقييمه لها .فالمواجهة تتطلب وجود حل فعال للمشكلة وكذلك تنظيم الانفعالي للضغط". (Rutter, 1981: 324).

كما عرف كل من Moss & Holland (1982) أساليب المواجهة بأنها " جهود لتعليم تحمل التهديد الذي يؤدي إلى الضغوط أو ضبطها أو تقليصها " . ( Moss & Holland, 1982 : 939) .

أما Freshman (1984) فيعرف أساليب المواجهة" بأنها السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة." (Fleshman, 1984 :229).

ويعرف Caplan (1984) أساليب المواجهة" بأنها السلوك الذي يهدف إلى خلق تغيير في الذات ، وتغيير في القدرات أو الحاجات ، أو تعريف متطلبات البيئة." (Caplan ;1984 :413).

و على الرغم من تنوع التعريفات التي تناولت المواجهة ، إلا أن كثيرا من الباحثين أمثال : Moss ، & Billings (1988) ، Meller & Brody (1988) ، Carver & Schier (1988) ، يرون أن البداية الصحيحة لفهم دينامية مواجهة الضغوط تكمن في النظرية المعرفية التي قدمها لازاروس . ( لظفي عبد الباسط إبراهيم،1994: 98 ) .

حيث يعرف لازاروس و فولكمان (Lazarus & Folkman (1984) استراتيجيات المواجهة بأنها :

" الجهود العاطفية و السلوكية و المعرفية التي يبذلها الفرد من أجل إدارة الضغوط (داخلية أو خارجية) التي يتعرض لها و تمثل عبئا على إمكاناته و مصادره".

و يرى (Schwebel et al (1990) أن تعريف Lazarus & Folkman ركزا على أن المواجهة عملية متغيرة ومستمرة فالفرد يعتمد على مواجهة ما في فترة ضاغطة من حياته ، ويعتمد في فترة لاحقة على أسلوب مختلف للمواجهة بمجرد أن تتغير حالته النفسية أو يتغير تقديره للموقف الضاغط، ومن هنا يتضح لنا أن المواجهة عملية و لست سمة من سمات الشخصية. (أمل العنزي،2004: 59) .

و في 1994 عرف لظفي عبد الباسط استراتيجيات المواجهة بأنها " مجموعة من النشاطات أو الاستراتيجيات الدينامية-سلوكية أو المعرفية يسعى من خلالها الفرد لمواجهة الموقف الضاغط أو لحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها ". ( لظفي عبد الباسط، 1994 : 95 ) .

يعرف Dewe (2000) المواجهة بأنها " الجهود المعرفية و السلوكية التي يقوم بها الفرد بهدف السيطرة، أو التعامل مع مطالب الموقف الذي تم إدراكه و تقييمه باعتباره يفوق طاقة الفرد، و يرهق مصادره و قدراته و يمثل موقفا ضاغطا". ( إيمان محمود القماح، 2002: 150).

و يرى Menaghan (1993) أن هناك ثلاثة متغيرات عند النظر إلى أساليب المواجهة و هي:

- المتغير الأول : مصادر المواجهة أو معيار المواجهة :وهي المهارات التي تعتبر مفيدة في مواقف الضغط المتعددة، وهي تنظيم اتجاهات الفرد نحو الذات كقوة الأنا لديه ، ومدى تقديره

لذاته كما تتضمن اتجاهات الفرد نحو العالم كإحساس الفرد بالتماسك ، ومدى ثقته بقدرته على السيطرة على المواقف التي يمر بها وكذلك القدرات العقلية كالمرونة في العمليات العقلية عند الفرد ، ومدى نجاح الفرد في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.

● **المتغير الثاني : أساليب المواجهة :** وهي التي تميز الفرد كنمط خاص به مثل ميل الفرد للانسحاب من المواقف الاجتماعية مقابل الرغبة في التعامل مع الناس ، بالإضافة إلى الميل إلى إنكار المشكلة ، مقابل الميل بالاعتراف بوجود المشكلة، كما أنها تضم ميل الفرد للوم ذاته مقابل لوم الآخرين و اعتبارهم السبب في المشكلة.

● **المتغير الثالث : جهود المواجهة :** وهي ردود الأفعال الداخلية والخارجية التي يقوم بها الفرد في محاولته لمواجهة الضغوط، فطلب المساعدة من الآخرين، والقيام بعمل مباشر لتغيير الموقف، يعتبران ردي فعل خارجيين .بينما يعتبر رفض التفكير بالمشكلة وتقييمها ردي فعل داخليين. (أمل العنزي، 2004: 60)

و في هذا الإطار اقترح لازاروس (1976) Lazarus بأن المواجهة لا تعتبر نشاطاً مفرداً لكنه سلسلة من النشاطات التي يستعملها الفرد ، عندما يتعرض لأنواع مختلفة من المثيرات الضاغطة ، فعندما يستعمل الفرد تكتيكاً معيناً ضمن أساليب مواجهة معينة قبل البحث عن تغيير الموقف من خلال تحقيق اتفاق جماعي ، فإن ذلك سيؤثر على الموقف نفسه ، وأن تغيير مثل هذا الموقف يمكن أن يتطلب تكتيكاً جديداً أو مختلفاً للمواجهة ، ولذا فإن المواجهة هي جزء من عملية التفاعل مع البيئة الاجتماعية ، أكثر من كونه نتيجة لمثل هذا التفاعل.

### 3- أنماط مواجهة الضغوط:

#### 1.3- المواجهة المتمركزة حول المشكلة: يتفرع من هذا النمط من المواجهة عنصران هاما:

هما:

##### 1.1.3- المواجهة السلوكية المتمركزة حول المشكلة:

و هنا تعتبر الاستجابات أفعال ظاهره توجه مباشرة لمواجهة الموقف، ومن هذه الاستجابات أسلوب حل المشكلة الفعال، ومحاولات الضبط والتجنب والانسحاب أو الهروب من الموقف.

وقد قام العلماء بدراسة تأثيرات الضبط السلوكي ، وضعف الضبط وفقدان السيطرة على الأحداث المنفرة لدى الفرد التي أدت إلى زيادة الضغط النفسي ، وزيادة الاستجابات الفسيولوجية الضارة ، مقارنة بالظروف القابلة للضغط.

وأكد كل من Scheiver & Carer (1977) على أن الأفراد المتفائلين يمكن أن يتعاملوا بشكل أفضل مع المثيرات الضاغطة، لأنهم يقومون بأفعال إيجابية وفعالة وينشغلون في التخطيط الإيجابي البناء ، لذلك فإن الأفراد المتفائلين يظهرون اندفاعاً نحو استجابات المواجهة المتمركزة حول المشكلة أكثر من الأفراد المتشائمين في المواقف القابلة للضغط ( Steptoe, 1991 ) .

### 2.1.3- المواجهة المعرفية المتمركزة حول المشكلة:

وهنا توجه استجابات المواجهة المعرفية بشكل مباشر لمواجهة الموقف، حيث يتضمن محاولات لضبط الطريقة التي يدرك بها الأحداث الضاغطة ، وقد استخدم Lazarus (1966) مصطلح التقييم المعرفي، للإشارة إلى النمط الذي يفسر فيه الناس الأحداث أو المواقف الضاغطة ومن أساليب التقييم المعرفي، الانتباه الانتقائي للمظاهر الإيجابية للموقف ، أعاده تحديد وتعريف الأحداث بنمط وأسلوب غير مهدد. ويمكن أن تكون التقييمات المعرفية ذات تأثير قليل في مواجهة أحداث الحياة القاسية، إلا أنها مهمة جدا في مواقف قد تساعد الناس على مواجهة العمليات الجراحية ، حيث أقرح كل من Turk (1989) Meicenbaum and Genest أساليب مختلفة لمساعدة الفرد على ضبط الألم خلال العمليات الجراحية وتتضمن هذه الأساليب :الانتباه التخيلي الذي يتم فيها تخيل الفرد مشهدا متناقضا مع الألم ، وأسلوب التحويل التخيلي الذي يتم فيه تخيل الإحساس إما لدى الفرد أو موقف آخر .

### 2.3- المواجهة المتمركزة حول الانفعال: ويتفرع من هذا النمط من المواجهة عنصران هاما

وهما:

#### 1.2.3- المواجهة السلوكية المتمركزة حول الانفعال:

إن السلوكيات الواقعة تحت هذا الفرع من المواجهة متغيرة، وتتشرك بنفس الهدف وهو خفض عملية الانفعال وخاصة الناتجة عن الأحداث الضارة والمنفرة. وهناك نمطان من المواجهة السلوكية المتمركزة حول الانفعال وهما:

#### • البحث عن المعلومات والتجنب: حيث يختلف الأفراد في المدى الذي يبحثون فيه عن

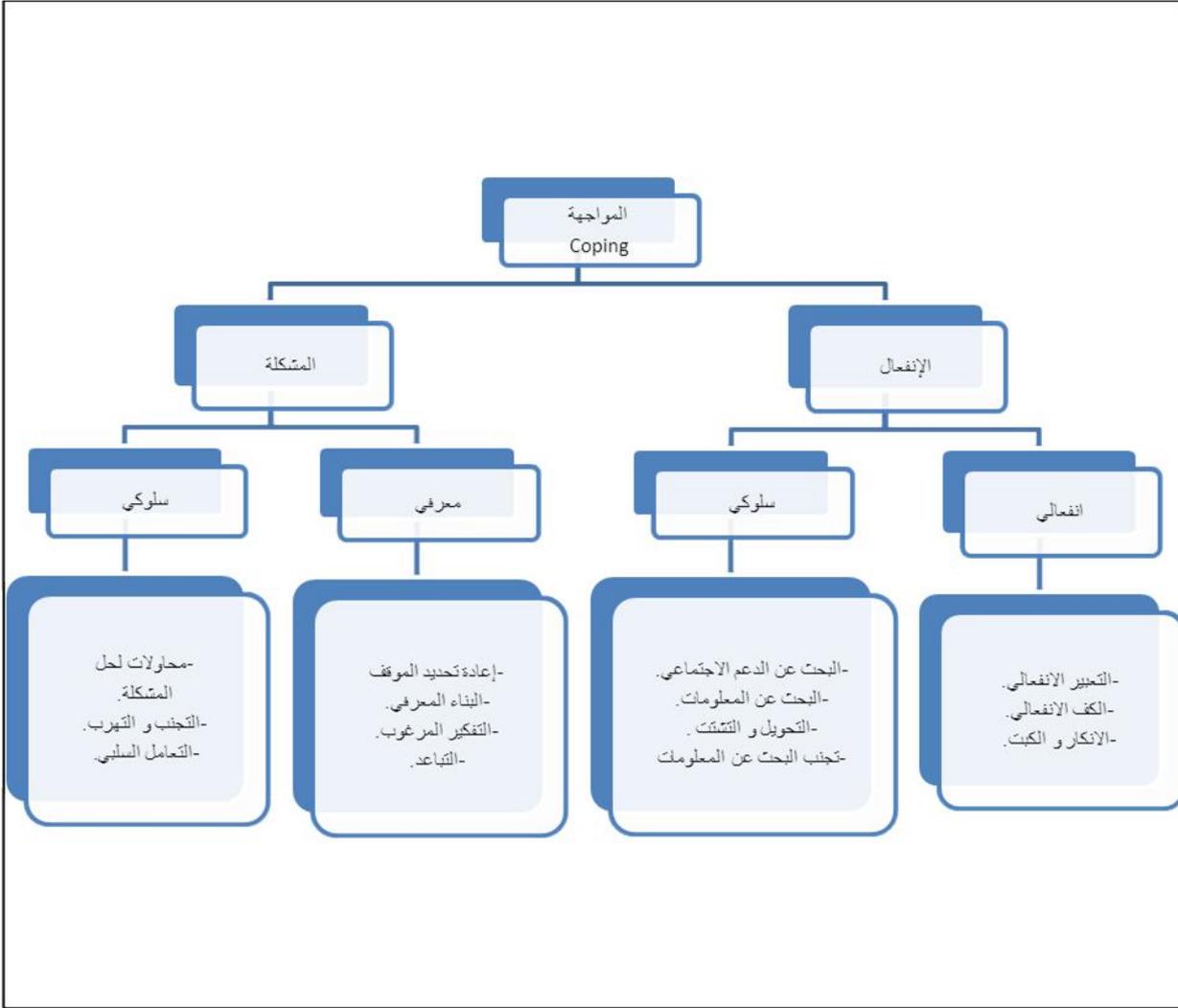
المعلومات المرتبطة بالأحداث المهددة ، ويؤدي التجنب إلى استجابات فسيولوجية منخفضة،

وضغط نفسي أقل من الانتباه إلى المواقف الضاغطة، وقد أشارت الدراسات إلى أن البحث عن المعلومات يؤدي إلى ضغط نفسي أكثر من التجنب، وكذلك أشار Moss, etal (1985) إلى أن المواجهة التجنبية ترتبط بالاكْتئاب والأعراض الجسمية ، حيث لاحظ أن هناك ضعفاً في معالجة المراهقين المصابين بمرض السكري ، لأنهم فضلوا استخدام المواجهة التجنبية لتخفيف الضغط النفسي الانفعالي .

- **البحث عن المساندة الاجتماعية:** والهدف منه هو تنظيم الاستجابات الانفعالية، وقد أكد كل من Cohen & Wills (1988) أن التأثيرات المباشرة للمساندة الاجتماعية تظهر عندما يقوم الفرد ببناء التكامل ضمن الشبكات الاجتماعية التي تساعده على التكيف .

### 2.2.3- المواجهة المعرفية المتمركزة حول الانفعال:

ويتعلق هذا النوع بطريقة مواجهة الأفراد للانفعال الذي ينتج عن المواقف الضاغطة على المستوى المعرفي ، ويتضمن التعبير الفعال عن الانفعال، والمعالجة الانفعالية الفعالة في مواقف الضغط النفسي . وهناك عدد من أساليب المواجهة التي تؤدي إلى عدم الانشغال مع الانفعالات مثل الكف الانفعالي ، الكبت، التجنب الدفاعي ، والأنكار . وهناك مجموعة أخرى من استجابات المواجهة وتتضمن : نقل المعرفة عن المشاعر الملازمة والتي تنشأ عن عدم معرفة الفرد بكيفية مواجهته للضغط النفسي .



الشكل رقم 4: يوضح أنماط المواجهة مع الضغط (Coper, 1991: 23)

و قد اقترح كل من Moss & Billings (1984) نموذجاً للمواجهة ثلاثي العوامل وهو :

- المواجهة المتمركزة حول المشكلة ويتضمن: المعلومات المتعلقة بالمساعدة الاجتماعية، وحل المشكلة، وتطوير معززات بديلة.
- المواجهة المتمركزة حول الانفعال وتتضمن: التنظيم الفعال، والتفكير المقبول، والقبول والإذعان، والتنفيس الانفعالي.
- المواجهة المتمركزة حول التقييم و يتضمن: التخيل المنطقي، واعتماد الخبرات السابقة وإعادة التعريف المعرفي، والقبول والمقارنة الاجتماعية، التجنب المعرفي أو الرفض.

وقد وصف selye (1976) نموذجين للمواجهة مع الضغط النفسي وهما:

- المواجهة مع المصادر الشخصية للفرد ذاته و الأشخاص.

- المواجهة المتمثلة في التجنب.

وحدد كل من Lazarus & Launier ( 1978 ) أربعة أنماط للمواجهة :

- **الفعل المباشر:** ويعرف على أنه السلوك المباشر الذي ينشغل فيه الفرد لمواجهة الحدث الضاغط أو مع ردود فعل الفرد للحدث.
- **كف الفعل :** هو وقف عملية التوتر الأولية المؤدية إلى التهديد بكف الفعل.
- **الإجراءات النفس ذاتية :** وهذه تساعد على خفض الأفكار والانفعالات الضاغطة.
- **البحث عن المعلومات :** وهذه تساعد الفرد على التقرير بين الفعل المباشر أو كف الفعل والموضوعات الأخرى للفعل وتزود الفرد بالطمأنينة لتحسين معنوياته والعوامل التي تؤثر على الفرد لاختيار نمط المواجهة.

ذكر كارفر وزملائه (1993) ثلاث فئات من أساليب المواجهة وهي كالتالي :

#### أ. أساليب المواجهة:

- التعامل النشط.
- التخطيط.
- كبت الأنشطة المتشاركة.
- التمهّل.

#### ب. أساليب التماس العون:

- اللجوء للدين.
- الدعم الاجتماعي العملي.
- الدعم الاجتماعي العاطفي.
- التماس التفريغ العاطفي.

#### ج. السلبية:

- الإنكار.
- التحرر الذهني.
- التقبل السلوكي.
- التقبل . (دردير، 2007 : 63)

## 4- أنواع أساليب مواجهة الضغوط:

يشير الثرات البحثي النفسي الى عدة أنواع لأساليب لمواجهة الضغوط ، سنتطرق الى بعضها كالآتي :

أشار عبد الله السهلي (2009) الى وجود نوعين من أساليب مواجهة الضغوط هما :

- **أساليب بيولوجية:** قد يؤدي تعرض الكائن الحي للمثيرات الى اختلال اتزانه الكيمائي و الحيوى الذي كان قائما قبل تعرضه لهذه المثيرات، و في هذه الحالة يسعى لاتخاذ استجابة معينة تعيد إليه حالة الاتزان السابقة.

و لا تتوقف عملية الاتزان البيولوجي على جزء بعينه من جسم الإنسان ، و لكن تكاد جميع الخلايا تعمل حتى تحقق لنفسها قدرا من الثبات الداخلي يساعدها على القيام بوظائفها .(علي ، 1994 : 173).

- **أساليب نفسية:** هي الأساليب التي يقوم بها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة بصرف

النظر عن نجاح هذه الأساليب و فعاليتها أو عدم نجاحها ، و هي تنقسم الى قسمين :

- **أساليب شعورية:** و هي الأساليب التي تتم بوعي و إدراك من قبل الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة، مثل جمع معلومات أكثر عن المواقف، و طلب المساعدة من شخص ما.
- **أساليب لا شعورية :** و هي الأساليب التي تؤدي الى تشويش و مسح الحقيقة حتى يتخلص الفرد من حالة التوتر و القلق الناتجة عن المواقف الضاغطة .

و قد تنبه Freud الى هذا النوع من الأساليب ، حيث اعتقد أن ميكانيزمات الدفاع تساعد على خفض القلق حينما يواجهون مواقف تثير التهديد .(دافيدوف ، 1992: 629) .

أما Moss & Billing (1984) فقد عرضا ثلاثة أساليب لمواجهة الضغوط و هي:

- **أساليب سلوكية نشطة:** و تشمل تلك السلوكيات الظاهرة التي تعكس محاولة الفرد لمواجهة المشكلة مباشرة و مصدر الضغط.
- **أساليب معرفية:** تتضمن ما يقوم به الفرد من جهود عقلية لتقدير أبعاد مصادر الضغط.
- **أساليب احجامية :** تعكس محاولة الفرد لتجنب المشكلة و عدم المواجهة المباشرة لمصادر الضغط .

- أما Lazarus & Folkman (1985) فقد قدما تصورا لأساليب مواجهة الضغوط و هي:
- **الأساليب المتمركزة حول المشكلة أو مصدر الضغط :** و تشمل المبادأة و محاولة ممارسة أي نشاط لمواجهة المواقف الضاغطة ، و كذلك التفسير الايجابي للموقف، و تحليل أبعاده بصورة منطقية .
  - **الأساليب المتمركزة حول رد الفعل الانفعالي للضغط:** و تشمل بعض السلوكيات التي تعكس عجزه عن مواجهة الموقف مثل: التنفيس الانفعالي، بعض العمليات المعرفية مثل قبول الموقف و الاستسلام له، محاولة التعايش معه، و ربما الانسحاب من الموقف و تجنب التفكير فيه... .
  - **الأساليب المختلطة:** و تشمل مجموعة متنوعة من السلوكيات و الممارسات سواء سلوكية أو معرفية مثل البحث عن مصادر الضغط و التعامل معها.
- و أشار Monta & Lazarus (1978) إلى أن أساليب مواجهة الضغوط النفسية تنقسم إلى:
- **تعامل متمركز حول المشكلات:** ويقصد بها العلاقة بين الفرد والبيئة التي تكون مصدر أحداث الضغط لدى الفرد ، وذلك عن طريق جهود لتحسين علاقة الفرد بالبيئة.
  - **تعامل متمركز حول الانفعالات:** ويقصد بها تنظيم الانفعالات الضاغطة وذلك عن طريق أفكار وأفعال المراد بها التأثير العاطفي للضغط ، وتشمل سلوكيات المواجهة إعادة البناء المعرفي وحل المشكلات ، والمهارات الاجتماعية، والبحث عن المعلومة ،وفنية الاسترخاء.
- كما ذكر كارفر و زملائه (Carver ,et, al (1989) وجود ثلاثة أنواع لأساليب المواجهة:
- **أساليب المواجهة:** و تضم: التعامل النشط، التخطيط، كبت الأنشطة المتشاركة، التمهّل.
  - **أساليب التماس العون:** و تشمل ما يلي: اللجوء للدين، الدعم الاجتماعي العملي، الدعم الاجتماعي العاطفي، التماس التفريغ العاطفي.
  - **السلبية:** و تضم: الإنكار، التحرر الذهني، التحرر السلوكي، التقبل. (رجب على شعبان، 2000: 3) .
- كما يشير موس Moss الى نوعين من أساليب المواجهة كالأتي :
- **أساليب المواجهة الاقدامية :** و تتضمن المواجهة الاقدامية الأساليب التالية : التحليل المنطقي، إعادة التقييم الايجابي، البحث عن المساعدة و المعلومات ، استخدام أسلوب حل المشكلة.

- أساليب المواجهة الاحجامية: تتضمن أساليب المواجهة الاحجامية ما يلي : الإحجام المعرفي، التقبل و الاستسلام، البحث عن الإثابة البديلة، التنفيس الانفعالي .( رجب على شعبان،2000: 3).

### 5- نماذج لبعض أساليب مواجهة الضغوط:

تتنوع الأساليب التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم و توافقهم مع مواقف الضغط المختلفة، و يمكن التطرق فيما يلي لبعض هذه الأساليب التي أجمعت العديد من الدراسات على أهميتها و هي كالآتي:

#### 1.5- أسلوب إعادة البناء المعرفي:

هي السلوكيات التي تتطلب التفكير والنشاطات المعرفية المتعددة مثل حل المشكلات ،وضبط الذات، والتقييم الإيجابي، حيث بتقبل الفرد من خلالها الواقع الأساسي للموقف، ولكن بإعادة بنائه ليكتشف شيئاً مفضلاً في هذا الموقف .(Campas, et al, 1988) (نقلا عن أمل العنزي،2004:64) و يرى (Atwater,1990) أن إعادة تشكيل مفهوم المشكلة أو مفهوم الموقف الضاغط من الأساليب الهامة التي ينظر الفرد من خلالها إلى المشكلة على أنها قابلة للحل. ومن الأساليب المعرفية الفعالة في مواجهة الضغوط والتي سماها Mecichamboum المناعة ضد الضغوط وتكون الخطوة الأولى فيه تطوير وعي الفرد حول سلوكه وأفكاره بحيث يتمكن من تحديد أحداث معينة تنتج عن الضغط ، وأن يتعلم أنواع المثيرات التي تجلب الضغط وهذه الخطوة يمكن أن تشعر الفرد بحد ذاتها بإحساس كبير بالضبط الذاتي، كما يصبح الفرد أكثر فهماً للأسباب المحددة لمشاعره السلبية وفي الخطوة الثانية : يتم فيها التدريب العقلي للفرد ،والبدء بالتصرف بسلوك لا تشوبه أفكار غير عقلانية ، وتعلم عادات توافقية مع الضغط بطريقة عقلانية بناءه ، أما في المرحلة الأخيرة فيطبق الفرد ما قد تعلمه من مهارات في الخطوات السابقة على مواقف الضغط الجديد التي يمر بها.(Feldman,1989).

و يرى Seaward (1997) بأن الأفكار، أو المنبهات التي تصل العقل قد تكون سلبية أو إيجابية أو وسط بين الطرفين، وهذا ما يطلق عليه الإدراك الحسي .حيث أن الأفكار السلبية أو اللاعقلانية قد تسبب تأثيراً شديداً للفرد ، لذلك فإن إعادة بناء الإدراك المعرفي تعني إعادة بنائه من الحالة السالبة إلى الحالة الموجبة أو المحايدة أو تعمل على مساعدة الأفراد في تخفيف التوتر النفسي من خلال تصحيح

التصورات ، ويندرج تحت هذا المفهوم،العلاج المعرفي ل Ellis و العلاج السلوكي المعرفي لBeek.  
(خفش ،2001). (نقلا عن أمل العنزي،2004: 64)

## 2.5- أسلوب حل المشكلات :

أن فكرة الضغط النفسي يمكن أن تنشأ من حل المشكلة الغير فعال وقد أوضح 1983 Mechanic  
أن حل المشكلات الفعال يمكن أن يحدث إذا تحققت الشروط التالية :

- يجب أن يكون الفرد على دراية وثيقة بمهارات حل المشكلات المعرفية، والاجتماعية والحركية، وأن توجد هذه المهارات في ذخيرته السلوكية يستخدمها تحت ظروف مناسبة.
- يجب أن يكون الفرد مدفوعاً بفعالية لمواجهة المشكلة بشكل مباشر .
- يجب أن يكون لدى الفرد القدرة على تنظيم استجاباته ضمن مدى معتدل لكي يسهل تنفيذ مهارات المواجهة المباشرة.
- يجب أن يكون لدى الفرد القدر الكافي من الممارسة والخبرة لاستخدام مهارات المواجهة المباشرة في مواقف المشكلة.

ويتضمن الأسلوب العلمي لحل المشكلات مجموعة من العمليات التي تؤدي بالفرد إلى التفكير بحلول متعددة تصلح لموقف أو مثير معين ، حيث يتم وضع مجموعة من البدائل والحلول الفعالة في حل المشكلة، ومن ثم ، اختيار أنسب الحلول وأقر بها للواقع والتطبيق ، وغالبا فإن أسلوب حل المشكلة يمر بالمراحل التالية:

أ -الوعي بوجود مشكلة.

ب \_تحديد المشكلة وتعريفها، وجمع البيانات عنها.

ج \_وضع البدائل والحلول المناسبة.

د -اتخاذ القرار حول كيفية تنفيذ الحل أو البدائل.

هـ -تقييم فاعلية الحل(Schwebel, 1990)

ويتطلب أسلوب حل المشكلة خفض المطالب الخارجية وعمل تغيير في الحياة ، وتحديد الأهداف ، والتقريب حسب الأولويات ، وضبط الوقت ، وخفض المطالب الداخلية من خلال ممارسة الاسترخاء ، وتغيير أنماط التفكير، واستدعاء الانفعالات المكبوتة.(Enrights&Powell,1990) . (نقلا عن

أمل العنزي،2004: 65)

## 3.5- أسلوب المساندة الاجتماعية:

أن علاقتنا مع الآخرين يمكن أن توفر وسائل مهمة لمواجهة الضغط النفسي ، حيث وجد العلماء أن المساندة الاجتماعية تمكننا من مواجهة كافة المستويات من الضغوط ، ويجعلنا قادرين على مواجهة الضغط بشكل أفضل ، وهناك العديد من الطرق التي يستطيع الآخرون أن يقوموا من خلالها بالمساندة الاجتماعية، عندما يظهر الفرد بأنه بحاجة إلى دعم اجتماعي وهذا مهم في العلاقات الاجتماعية حيث يتم إعطاء الفرد معلومات أو تفاصيل عن كيفية مواجهته للضغوط التي يمر بها، فمثلا مساعدة طالباً على مواجهة الضغط النفسي الناشئ عن أداء أكاديمي، أثناء استعداده لامتحانات الدراسة ، بالاعتماد على الدعم الاجتماعي للآخرين ، وذلك يعتبر أسلوباً منطقياً لمواجهة الضغط النفسي فالمساندة الاجتماعية لا تقلل من الضغط النفسي فقط ، ولكن تزيد قدرة الفرد على مواجهتها والتعامل معها (Feldman, 1989).

كما يشير ليوبور (Lepore, 1994) تحديداً إلى أن المساندة الاجتماعية هي الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للمساعدة في أوقات الضيق؛ ويتزود الفرد بالمساندة الاجتماعية من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفرد، وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية في الغالب، الأسرة والأصدقاء، وزملاء العمل.

و يشير مفهوم المساندة الاجتماعية كذلك إلى مشاعر ايجابية مختلفة، منها إحساس الفرد بالقيمة، وإحساسه بالتقدير الذات، والإحساس بالاحترام، والعناية من خلال السند العاطفي، أو المادي، أو المعنوي الذي يستمدّه من الآخرين في بيئته الاجتماعية والثقافية. (بخلف، 2001: 137-138)

يرى كوب أن المساندة الاجتماعية تقوم على الرعاية المتبادلة بين الأفراد (التواصل الاجتماعي)؛ وتتسم بثلاث مقومات أساسية تحيط بمعناها، هي كالتالي:

- **المساندة الاجتماعية الوجدانية:** وتتمثل في تسليم الفرد بأنه محاط بالرعاية والحب من قبل الجماعة التي ينتمي إليها.
- **المساندة المدعّمة بالاحترام:** وهي التي تقود إلى إحساس الفرد بالاحترام والقيمة بين المحيطين به.

- **المساندة المدعّمة من شبكة العلاقات الاجتماعية:** التي تتمثل في شعور الفرد بأنه يمتلك موقع متميز في شبكة العلاقات الاجتماعية التي ينتمي إليها.

من جهة أخرى، يرى باربييرا Barrera أن هناك ثلاثة معاني للمساندة الاجتماعية هي:

- **العمر الاجتماعي:** وفقا لهذا التصور، فمعنى المساندة الاجتماعية يشير إلى العلاقات أو الروابط الاجتماعية التي يقيمها الأفراد مع الآخرين ذوي الأهمية في بيئتهم الاجتماعية.
- **المساندة الاجتماعية المدركة:** ينظر إلى المساندة الاجتماعية وفقا لهذا المعنى باعتبارها تقويما معرفيا للعلاقات الثابتة مع الآخرين.
- **المساندة الفعلية:** ويشير هذا المعنى إلى المساندة الاجتماعية باعتبارها تلك الأفعال التي يؤدّيها الآخرون بهدف مساعدة شخص معين. (علي، 2005: 8-12).

و قد قام Martin (1986) بوصف أربع مجموعات للمساندة الاجتماعية هي:

- **مجموعة المساندة الحقيقية:** وهي النوع الذي يقدمه الأشخاص القادرون حقيقة على المساعدة في مواقف الضغط والأزمات عن طريق القيام بعمل ما. مثل اقتراض نقود أو أدوات المساعدة للانتقال من مكان لآخر.
- **مجموعة الإمكانيات الاجتماعية المتوفرة:** هم الأشخاص الذين بإمكانهم المشاركة في حفل عشاء أو رحلات.
- **مجموعة المعلومات والتوجيه:** هم الأشخاص الذين يعدون مصدرا للمعلومات المساعدة في حل المشكلة وكذلك يمكنهم إعطاء التوجيه والنصح.
- **المساندة الانفعالية:** هم الأشخاص الذي يشعرون الآخرين بالحرية في التحدث إليهم مما يعانون من مشكلات، وهم الذي يستمعون إلى الآخرين دون حرج. (Feldman, 1989).

(أمل العنزي، 2004: 66)

#### 4.5- أساليب الحيل الدفاعية:

هي وسائل و أساليب لا شعورية من جانب الفرد وظيفتها تشويه و مسح الحقيقة ، حتى يتخلص الفرد من حالة التوتر و القلق الناتجة عن الضغوط التي تهدد أمنه النفسي و هدفها وقاية الذات و الدفاع عنها.

وسميت بالحيل الدفاعية لأنها تدفع عن الفرد حالة القلق بمعناه الواسع ، وتهبه راحة وقتيه ، وقد تكون هذه الحيل أفعالاً لا أو مشاعراً أو أفكاراً يلجأ إليها الصغار والكبار والأسوياء من الناس أو المصابين باضطرابات شخصية.

المواجهة والدفاع أسلوبان مختلفان ، فالدفاع : يتمثل في حماية الشخص من حقيقة التهديد ويساعده ويحميه من أثر الواقع غير السار حتى يتمكن الفرد من امتلاك المصادر اللازمة لمعالجة الأمور ، فبعد حادث مفاجئ أو موت شخص محبوب يلجأ الفرد إلى أسلوب تشويه الواقع، ويختلف التشويه من طريقة لأخرى، فمثلا التبرير، يكون هناك تشويه قليل، حيث أن الرغبات غير المقبولة تدرك ولكنها تفسر من خلال سلسلة من الأدلة المنطقية وتكون مقنعة للفرد أو غير مقنعة ، حيث تغير الدفاعات إدراك الفرد عن ذاته بيئية.

بينما المواجهة تتضمن خبرات مستمرة مع البيئة، والفرد هنا لا يشوه الواقع بل يغيره من بعض مظاهر الواقع ذاته لكي يتم التخلص من التهديد، أو تقليله، أو تقويم المصادر التي يحتاج لها الفرد لمواجهة التهديد بأكبر عدد ممكن من المصادر، وتتضمن المواجهة التغيير ، فالفرد يستعمل المعلومات والانفعالات والحركة لتغيير بعض عناصر الموقف لكي يصبح أقل تهديداً ، وهنا يكمن دور المواجهة بإبعاد الضغط النفسي، وتمكين الفرد من السيطرة على مواقف التهديد (Newman ,1981) .

و يقسم حامد زهران (1997) أساليب الدفاع النفسي الى :

- الحيل الدفاعية الإبدالية
- الحيل الانسحابية
- الحيل الدفاعية العدوانية

و سنعرض فيما يلي الميكانيزمات التي يضمها كل أسلوب كالأتي :

#### 1.4.5- الحيل الدفاعية الإبدالية: و هي تضم كل من

- الكبت: عملية لاشعورية يلجأ إليها الفرد للتخلص من شعور بالقلق والضيق الذي يعانيه بسبب ورود عوامل متضاربة الأهداف في نفسه. وباستخدام هذا الميكانيزم (الآلية) فإن الإنسان يحرر نفسه ولو مؤقتاً من الضغوط المتسلطة عليه وتشكل عبئاً لا يطيقه، فيهرب من الموقف الضاغط بكبته ومحاولة تحييده على الأقل. لكي يحصل على توازنه النفسي،

ورغم الاختلافات من فرد لآخر في إدراك الضغوط واستخدام هذا الميكانيزم. إلا أنه ليس كل الناس يلجئون إلى الكبت عندما يتعرضون لموقف ضاغط، أو محاولة الهروب منه باللجوء إلى استخدام الآليات الدفاعية، فبعض الناس لهم قدرة المواجهة وتحمل الموقف... وإيجاد الحل المنسجم مع هذه الصراعات والضغوط الداخلية والخارجية، وهو أمر يتعلق بشخصية كل فرد وأسلوبه الشخصي المميز في مواجهة الإحباط أو الضغوط. ويرى علماء النفس والصحة النفسية بأن الكبت الناجح هو الذي يؤدي إلى حل الصراع وتوازن المتطلبات والرغبات اللذين يحققان الصحة النفسية. أما الكبت الفاشل فهو الذي يؤدي إلى حالة الاختلال ثم المرض النفسي.

- **الإعلاء أو التسامي:** آلية دفاعية يلجأ إليها الإنسان عندما تضيق عليه الأمور ويزداد التوتر بأعلى درجات الشدة، وهذه الحيلة الدفاعية من أهم الحيل وأفضلها، والأكثر انتشاراً، ويدل استخدامها على الصحة النفسية العالية. فبواسطتها يستطيع الإنسان أن يرتفع بالسلوك العدواني المكبوت إلى فعل آخر مقبول اجتماعياً وشخصياً، فمثلاً الانتاجات الفكرية والأدبية والشعرية والفنية... ما هي إلا مظاهر لأفعال تم التسامي بها وإعلاءها من دوافع ورغبات داخلية مكبوتة في النفس إلى أعمال مقبولة وتجد الرضا من أفراد المجتمع. ويمثل الدين أعلى درجة من الإعلاء والتسامي بالنسبة للإنسان في ظروف التوتر والضغوط الشديدة والأزمات، فحالة الوسواس والأفعال القهرية التسلطية المسيطرة على الإنسان، لا يمكن مواجهتها إلا بالتسامي من خلال التمسك بالدين الذي يعني بالنسبة لتلك الحالات الإعلاء الناجح، وهو يتيح الطريق للتخلص من أحاسيس ومشاعر الإثم من خلال أداء الصلاة والتكفير عن الذنوب بدلاً من الطقوس عديمة المعنى.
- **التعويض:** حيلة دفاعية لاشعورية يلجأ إليها الإنسان حينما يبتغي سلوكاً يعوض فيه شعوراً بالنقص، وقد يكون هذا الشعور وهمياً أو حقيقياً. سواء كان جسماً أو نفسياً أو مادياً. والتعويض محاولة لاشعورية تهدف للارتقاء إلى المستوى الذي وضعه الإنسان لنفسه، أو

الذي فرض عليه من علاقته بالآخرين. وقد يهدف الإنسان إلى تغطية الشعور بالنقص أو تحقيق مكاسب ذاتية مثل لفت الانتباه والعطف والاحترام أو إثارة الآخرين، أو ربما لكي يعزز موقعه في المجتمع الذي يعيش فيه.

- **الإزاحة:** هي حيل دفاعية تقوم بنقل الانفعالات من المعاني الأصلية الغير مقبولة، التي تتعلق بها، إلى معاني أخرى بديلة تكون أقل إثارة للقلق أو تكون مقبولة للفرد ، ويرى فرويد أن الإزاحة عملية توافقية لأنها تسمح لنا بأن نستبدل الأهداف التي لا نستطيع الحصول عليها بالأهداف الممكنة تحقيقها.
- **التقمص:** عملية لاشعورية بعيدة المدى، نتائجها ثابتة، ويكتسب بها الشخص خصائص شخص آخر تربطه به روابط انفعالية قوية . ويختلف التقمص عن المحاكاة أو التقليد، حيث يكون الأول (التقمص) عملية لاشعورية في حين الثاني (المحاكاة أو التقليد) عملية شعورية واعية. ويرى الباحثين أن الإنسان من خلال هذا الميكانيزم اندفاعي يسعى لأن يجعل نفسه على صورة غيره، وهذا يتطلب ضمناً غير واع لخصائص شخصية الآخر إلى نفسه. وتشمل هذه الخصائص السلوك والأفكار والانفعالات العاطفية. إن عملية التقمص تخدم أغراضاً كثيرة وتعتبر وسيلة لتحقيق الرغبات التي لا يستطيعها الفرد نفسه.
- **تكوين رد الفعل:** وهو إخفاء الدافع الحقيقي عن النفس إما بالقمع أو بكبته، ويساعد هذا الميكانيزم الفرد كثيراً في تجنب القلق والابتعاد عن مصادر الضغط فضلاً عن الابتعاد عن المواجهة الفعلية، فإنه قد يظهر سلوكاً لكنه يخفي السلوك الحقيقي، فإظهار سلوك المودة والمحبة المبالغ فيهما، قد يكون تكويناً عكسياً لحالة العدوان الكامن الذي يمتلكه الفرد في داخله، وعادة يتشكل هذا المفهوم ضمن سمات الشخصية ومكوناتها.

#### 2.4.5- الحيل الدفاعية الإنسحابية: و هي تضم كل من :

- **الانسحاب:** ويعني الإبتعاد الجسمي والنفسي عن الضغط والتفكير ، عندما تواجه ضغطاً تكون قد استخدمت أسلوب مواجهة فعال ، إلا أن الانسحاب المستمر يمكن أن يؤدي إلى مشكلات نفسية وخصوصاً عند ما يحل عالم الخيال محل الواقع.
- **النكوص:** وهو الارتداد أو التقهقر إلى مرحلة سابقة من مراحل العمر الممثلة في النمو النفسي. ويتميز بعدد من الظواهر النفسية المتمثلة في النشاط النفسي، ويكون النكوص

عادة إلى المراحل السابقة، وهو ما يحدث دائماً لدى المرضى الذهانيين - مرضى العقل -

إن النكوص كحيلة دفاعية تحقق للفرد ولو لفترة مهرباً من الضغوط المحيطة به وذلك بالرجوع إلى مرحلة سابقة تتمثل فيها السعادة والراحة النفسية، يلجأ إليها الإنسان للتخفيف عما يعانيه الآن من نكسات وانكسارات نفسية، فيتذكر ماضيه المليء بالأمان والرخاء والرفاه الذي عاشه، ويذهب بتفكيره بعيداً إليه، وكأنه حلم مر سريعاً. وقد أثبتت الدراسات النفسية بأن النكوص استجابة شائعة للإحباط.

- **التبرير :** وهو إعطاء أسباب مقبولة اجتماعياً للسلوك بغرض إخفاء الحقيقة عن الذات، ويعد وسيلة دفاعية ترمي إلى محافظة الفرد على احترامه لنفسه وتجنبه للشعور بالإثم، وتعطيه الشعور بأن ما قام به قد جاء بناء على تفكير منطقي معقول، ويختلف التبرير عن الكذب، بأن الأول (التبرير) يكذب فيه الإنسان على نفسه، في حين يكون الثاني (الكذب) بأن يكذب الإنسان على الناس. وهذه الآلية الدفاعية تقدم أسباباً مقبولة اجتماعياً لما يصدر عن الإنسان من سلوك وهو يخفي وراءه حقيقة الذات. مثال ذلك: اعتقاد الفقير بأن الفقر نعمة، وأن الثروة والغنى يجلبان له المشاكل والهموم.
- **الإنكار:** وهو ببساطة رفض القبول أو أدراك الواقع، ومن خلال استعمال الأفكار، فأنا نكون قادرين على حماية أنفسنا من الظروف المؤلمة والتي تسبب الضغط النفسي.

### 3.4.5- الحيل الدفاعية العدوانية: و هي تضم كل من:

- **العدوان:** إن الإحباط والضغوط كثيراً ما يؤدي إلى الغضب والعدوان، وسلوك العدوانية هو استجابة لموقف لم يحقق صاحبه نتائج مثمرة متوقعة ويحس الفرد عادة بمشاعر عدوانية لا يفجرها إلا في أوضاع معينة، كرد فعل غير متحكم به. فمعظم الناس حينما يواجهون تحدياً قوياً يصبون نار غضبهم في غير مكانه، ويهجمون بدون سيطرة على أهداف أو ممتلكات أو أشخاص آخرين يكونون كبش الفداء، وربما هم أبرياء، فقد يسلك الفرد سلوكاً عدوانياً بعد يوم كامل من الإذلال والتحقير، أو الشعور بالدونية تجاه مواقف الحياة المختلفة، ولم يستطع أن يحقق فيها أي نتيجة مريحة.

• **الإسقاط:** هو أسلوب دفاعي ينقل فيه الأفراد أفكارهم الغير مقبولة إلى أناس آخرين ، ويؤدي ذلك إلى سوء إدراك الآخرين ومعرفة سلوكهم ، ولذلك فإنه أحيانا يتم مواجهة الضغوط الغير مقبولة من خلال إسقاطها على الآخرين، فالشخص الغاضب ينظر إلى العالم من حوله على أنه عالم شرير مملوء بالعنف والعداء (Newman, 1981)(Rethus, 1974) .

و هناك تقسيم آخر لحيل الدفاع النفسي و هي:

- **حيل دفاعية سوية:** و هي غير عنيفة و تساعد الفرد في حل أزمته النفسية، و تحقيق توافقه النفسي مثل: الإعلاء و التعويض.
- **حيل دفاعية غير سوية:** و هي عنيفة و يلجأ إليها الفرد عندما تخفق حيله الدفاعية السوية، فيظهر سلوكا مرضيا مثل . العدوان، النكوص، الإسقاط.

### 5.5- أساليب التمارين الرياضية:

التمارين الرياضية لها دور هام في اختزال الضغط النفسي لأنها تعتبر مخرجاً لطاقة جسمية كامنة ، وعندما لا يصرح بخروجها فإنها تسبب توتراً . وتفرغها عبر التمرين الرياضي يتيح للعقل أن يتحول إلى بعض الأشياء المفيدة بعيداً عن الإحباطات والضغوط التي أرهقت الجسم وجعلته على أهبة المواجهة . ويعتبر هذا الأسلوب أكثر فعالية في مواجهة الضغوط النفسية حيث أن التمارين الرياضية تؤدي إلى خفض الضغط بطرق مختلفة حيث أن ضربات القلب ، ومعدل التنفس يميل إلى الانخفاض عند جميع الأفراد الذين يمارسون التمارين الرياضية بشكل منتظم وأيضاً يشعر التمرين بالإحساس بالنجاة ، كما يبعدك ابتعاداً مؤقتاً عن البيئة التي تسبب الضغط النفسي ، وتجعل التمارين الرياضية الأفراد ينامون أفضل في الليل .

وتشير الأدلة العلمية والطبية إلى أن الأفراد المنتظمين في أداء التمرينات الرياضية بأنواعها أقل عرضة لكثير من الأمراض المتعلقة بالضغوط مثل الأزمات والسكتة القلبية ، فالنشاط الرياضي يظهر تحسناً ملموساً في كفاءة الأوعية الدموية، ومن ثم يحافظ على مستوى ضغط الدم ، ومستوى سكر الدم ، كما يشعر الفرد بالراحة بعد أداء التمارين لأنها تحرر العضلات من التوتر . (الفرماوي ، وأبو سريع ، 1989).

وتسبب التمارين مستوى عال من الرضا الداخلي فبالإضافة إلى خفض الإثارة الفسيولوجية ، فان تمارين التنفس تعتبر مفيدة في زيادة الطاقة ومن الأمثلة على التمارين الرياضية التي تؤدي إلى خفض الضغط النفسي اليوجا Yoga حيث تعتمد اليوجا على الجانب الروح بهدف توحيد الجسم والعقل

والروح ، وذلك يتم من خلال القيام بحركات معينة وعلى تركيز الانتباه بشكل تام على صورة أو شكل معين وهذا بدوره يؤدي إلى الإحساس المتزايد بالاسترخاء ويؤدي إلى الشعور بالابتهاج والمرونة .  
(الفرماوي وأبو سريع ، 1989).

### 6.5- أسلوب صرف الانتباه:

هو أسلوب أو إستراتيجية متعلمة يستخدمها بعض الأفراد لتفادي الأمور المؤلمة أو الضاغطة و قد تأخذ الأشكال التالية:

1.6.5- التركيز على شيء معين: حيث يدرّب الشخص على التركيز على شيء ما و يصفه بالتفصيل لنفسه باستخدام الأسئلة التالية و الإجابة عليها: أين هو بالضبط؟ ما حجمه؟ ما لونه؟ مما صنع؟ كم يوجد منه؟ ما الفائدة منه؟.... الخ.

2.6.5- الوعي الحسي: حيث يتدرب الشخص على ملاحظة البيئة المحيطة به بصورة عامة مستخدماً النظر، و السمع، و الذوق، و اللمس و الشم ،مستعيناً بالأسئلة التالية: ما الذي تراه بالضبط إذا نظرت من حولك؟ و ماذا أيضاً؟ و الذي تستطيع سماعه داخل و خارج الغرفة، و خارج المبنى؟ ما الشيء الذي تستطيع تذوقه؟ ما الشيء الذي تستطيع لمسه؟... الخ.

3.6.5- التمرينات العقلية: و يشمل ذلك مثلاً التفكير في أسماء الحيوانات التي تبدأ بالحروف الهجائية بالترتيب، أو تذكر حادثة معينة بالتفصيل، أو أي نشاط عقلي يصرف الانتباه عن المشكلة.

4.6.5- ممارسة نشاط معين: اختيار نشاطات تشغل العقل و الجسم معاً(كلمات متقاطعة، ألعاب رياضية) أو دمج نشاطين معاً كالاستماع للموسيقى أثناء ممارسة نشاط جسمي رياضي.

### 7.5- أسلوب الاسترخاء:

يعتبر هذا الأسلوب من أهم الأساليب التي تتعامل بفعالية مع التوتر النفسي وأحد الأساليب لمواجهة الضغوط النفسية ، ويعتبر الاسترخاء العضلي أسلوباً قديماً وحديثاً فهو ليس بالظاهرة الجديدة فالعديد من الديانات الشرقية قد مارست هذا الأسلوب أما في وقتنا الحاضر فقد أصبح هذا الأسلوب القاعدة الأساسية لطرق الاسترخاء الاكلينيكية الحديثة(Powell & Enright, 1990) .

وقد أكد علماء النفس الفيسيولوجيين على إن الفرد وأن كان مسترخياً تبقى عضلاته إلى حد ما متوترة ، وان توتر العضلة يمكن أن يعكس تأثير الظروف والبيئة السيئة على الفرد توتر فيما بعد على مختلف نواحي شخصيته ، وقد أكدوا أيضاً على أن جميع الناس تقريباً يستجيبون للاضطرابات الانفعالية بتغيرات وزيادة في الأنشطة العضلية ، حيث تتركز هذه التغيرات والنشاطات العضلية في كل من الجبهة والرقبة والذراعين والركبتين والعضلات الباسطة، وان التوتر العضلي الشديد يضبط قدرة الفرد على التوافق والنشاط البناء. (الفرماوي وأبو سريع، 1989).

وقد أورد Burns (1980) عدة فوائد للاسترخاء العضلي ومنها :التخلص من المشكلات المرتبطة بالضغط النفسي ، مثل : الصداع العصبي والأرق وارتفاع ضغط الدم ، كما يعد الاسترخاء أسلوباً وقائياً يعمل على خفض احتمال حدوث التوتر النفسي وضبط القلق ، ويساعد الاسترخاء الفرد على أن يفكر بطرق أكثر عقلانية وأن يصبح أكثر وعياً للتوتر من خلال تعلم إجراءات شد وإرخاء عضلات الجسم (Beech, etal. 1982) .

### 8.5- أسلوب ضبط النفس:

وهو أسلوب من أساليب التعامل مع الضغوط، يلجأ إليه بعض الناس عندما يتعاملون مع مواقف من شأنها أن تؤثر على التحكم والسيطرة، ولكن تتولد لديهم مشاعر قوية نابعة من العقل. بمعنى آخر فإنهم يعالجون الموقف بخبرات وقوة إرادة رغم التوتر والإثارة، إلا أن التحكم وتقليل وطأة الأحداث التي تبعث على الضيق، تظل مفتاح حل المشكلة لديهم من خلال السيطرة والقدرة على ضبط الاستجابة الانفعالية. وتكون - عادة - أنماط الشخصيات التي تلجأ إلى هذا الأسلوب هم من الذين يعملون في مجالات الطب أو العمل الصحي كالأطباء والمرضى والمساعدين لهم، حيث يكون التحكم في أعلى حالاته أثناء التعامل مع المرضى المصابين بأمراض خطيرة أو إصابات من جراء الحوادث الطارئة. ويرى (ستيرلي) أن أسلوب ضبط النفس يريح الفرد في حينه، وقد يكون لذلك فائدته في الصحة النفسية والجسمية، أما إذا فشل فإنه يؤدي إلى حالات مرضية خطيرة.

### 9.5- أسلوب التجنب و الهروب:

عندما لا يجد الفرد الإمكانيات المتوفرة لديه والكافية للتعامل مع الضغط السائد، فبإمكانه وفي بعض الأحيان تجنب التعامل لحين استجماع قواه ثانية، أو التهيؤ له، ويحدث هذا على مستوى الأفراد. أما إذا فشل في تجنب الموقف الضاغط ولم يستطع مقاومته، فإنه يلجأ إلى العقاقير. و الكثير من الذين يتعاطون العقاقير، يجدون فيها وسيلة للهروب من المواجهة، لذا يعتبر الانسحاب استجابة شائعة للتهديد عند بعض الناس. فقد يختار البعض هذا الأسلوب على وفق نمط شخصيته، فهم لا يفعلون شيئاً، وغالباً ما يصاحب هذا السلوك شعور بالاكئاب وعدم الاهتمام.

### 10.5- أسلوب التأمل:

وهو أسلوب متعلم يتضمن إعادة التركيز على الانتباه الذي يؤدي إلى حالة متغايرة من الشعور ، وفي معظم أشكال التأمل فان الناس يكررون صوتاً أو كلمة أو مقطعاً معيناً أو يركزون انتباههم على صورة معينة ، ويعتمد التأمل على التركيز على المثير الذي يصبح فيه غير واعٍ للإثارة الخارجية حيث يتم الاعتماد على الخبرة الداخلية ، وإذا نفذ التأمل بفاعلية فإنه يؤدي إلى انخفاض في معدل ضغط الدم وعدد ضربات القلب وبعد 20 دقيقة من التأمل يشعر الفرد بالاسترخاء ، ويضغط نفسي أقل. التأمل يعتبر أسلوباً فعال في مساعدة الفرد على الاسترخاء وخفض الضغط النفسي ، ويمكن أن يكون التأمل ضاراً في بعض الأحيان ويمكن أن يكون بناءً في بعض الأحيان، فهو يسمح للفرد بتنفيذ مخططات ، ويكون ضاراً عندما يصبح التأمل بديلاً لا العمل ، حيث يعمل كقوة هدامة في حياة الأفراد . (Krohne, 1986)

### 11.5- أسلوب الالتجاء الى الدين:

يستعين الكثير من الأفراد بالعبادات و ذكر الله عز و جل لتخفيف الإحساس بالضغط، و من الدراسات التي تناولت دور الحالة الروحانية في مواجهة الضغوط نذكر دراسة Graham Stéphanie, et, al, 2001.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الدين و القيم الروحية و القدرة على مواجهة الضغوط، و من أهم النتائج التي توصلت إليها أن الدين و العقائد الروحية ترتبط ارتباطاً ايجابياً بمواجهة الضغوط بدرجة تفوق الأفراد الذين يتعرضون لجلسات إرشادية.

كما أشارت الدراسات الى أن أسلوب اللجوء الى الصلاة من أكثر الأساليب أهمية لدى الفرد الأمريكي للتخلص من مواقف الضغط.(درويش، 1993، 12).

### 12.5- أسلوب التعبير عن المشاعر :

يجد الكثيرون في التعبير عن المشاعر أسلوبا يواجهون به مواقف الضغط، حيث يرى شوبل Schwebel أن البكاء و الصراخ من أكثر الأساليب التي يستخدمها الأفراد في مرحلة الطفولة ، و حتى في مرحلة الرشد.

و يرى راين Ryan أن التعبير عن المشاعر يمكن أن يكون بسلوك ظاهر مثل :البكاء أو بشكل ضمني مثل : الشعور بالخوف أو بالحزن ،أو بالأسف .(درويش، 1993، 13 ).

### 6- العوامل المؤثرة على أساليب المواجهة:

لقد أجريت دراسات عديدة حول العوامل التي تؤثر في استراتيجيات مواجهة الضغوط . و قد أشار Moss & Schaefer (1986) إلى أن العوامل الشخصية وخاصة النضج الانفعالي، والمعرفي والثقة بالنفس، تؤثر في طبيعة أساليب المواجهة التي يستخدمها الأفراد ، إضافة إلى العوامل المرتبطة بالمواقف الضاغطة وخصائص البيئة التي يعيش فيها الفرد.

و يمكن أن نصنف العوامل التي تؤثر على استراتيجيات المواجهة الى :

• عوامل شخصية و ديموغرافية.

• عوامل خاصة بموقف الضغط و بيئته.

### 1.6- العوامل الشخصية و الديموغرافية:

تتضمن العمر، والجنس، والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والجماعات الفلسفية والدينية التي ينتمي إليها الفرد، والخبرات السابقة مع مواقف الضغط وأساليب مواجهتها، حيث تفيد هذه العوامل في تحديد الموقف الضاغطة، كما تساعد في إيجاد حل لمواجهتها.

أما بالنسبة لمتغير الجنس فتشير الدراسات إلى عدم وجود فروق بين الجنسين في مرحلة ما قبل البلوغ في الاستجابة لمواقف الضغط بشكل عام ، وتبدو استجاباتهم لمواقف الضغط النفسي وكأنها تحدث في الاتجاه نفسه ، وأشار (Dunn) إلى أن الأولاد يميلون للانسحاب أكثر من الإناث ، فيما لا تتأثر بقية السلوكيات باختلاف الجنس.(Rutter, 1981)

أما بالنسبة للراشدين فقد وجد كل من Moss & Billing (1984) أن هناك فروق بين النساء والرجال في أساليب مواجهتهم للضغوط ، وأن النساء أكثر عرضة من الرجال للضغوط البيئية و أنهن يمتلكن القليل من المصادر الاجتماعية المساعدة والرجال أقل استخداما لأسلوب المواجهة الانفعالية والهروب . و أما النساء فهن يستخدمن أساليب مواجهة أقل عدداً من تلك التي يستخدمها الرجال . أما دراسة كل من Stone & Neale (1984) أشارت إلى أن الرجال يفضلون أساليب مواجهة مباشرة بينما تستخدم النساء أساليب مواجهة تعتمد على الدين والاسترخاء والبحث عن المساندة الاجتماعية .

## 2.6- العوامل الخاصة بمواقف الضغط وبيئته:

فقد حدد كل من (Smyer & Rees, 1980) أربعة أنماط من المواقف التي يمكن أن ترتبط بالضغط وتؤثر فيه وهي :

- البيولوجية مثل المرض أو الموت.
  - الشخصية مثل الزواج.
  - البيئة الفيزيائية مثل الكوارث الطبيعية و الانفجارات.
  - الاجتماعية الثقافية مثل القيود التي يفرضها المجتمع من خلال العادات والعرف والتقاليد.
- و عندما لا يستطيع الفرد تغيير الحدث أو آثاره، فإنه يقوم عادة بمحاولة تغيير معنى الموقف بالنسبة له، وكذلك تغيير مشاعره نحو الحدث. (Beech, et, al, 1982). (أمل العنزي، 2004: 63) .

## 7- بعض النظريات المفسرة لأساليب المواجهة:

**1.7- نظرية التعاملات التقييمية :** انطلق لازاروس في تفسيره للمواجهة من فكرة أن هذه الأخيرة هي نتاج لتفاعل الفرد مع البيئة، و عليه فقد عرف المواجهة بأنها: "الجهود المعرفية و السلوكية التي يقوم بها الفرد لتدبر مطالب البيئة الداخلية و الخارجية".  
و قد ورد في نظريته أن المواجهة لا تتحقق إلا إذا توفرت العمليات التالية:

### 1.1.7- الحدث الضاغط: و يصنف الى نوعين :

- أحداث ضاغطة خارجية: و هي الأحداث المحيطة بالفرد في البيئة الخارجية.
- أحداث ضاغطة داخلية: و هي نابعة من داخل الفرد ، و تتكون من خلال ادراكاته للعالم الخارجي.

**2.1.7- عمليات التقييم:** إن تعرض الفرد لحدث ضاغط يجعله يلجأ الى تقييم هذا الحدث من خلال:

- **تقييم أولي:** و فيها يقدر الفرد ما إذا كان الحدث الضاغط مهدد لاستقرارهن أم غير ذلك.
- **تقييم ثانوي:** و هنا يفكر الفرد في كيفية التعامل مع هذا الحدث.

**3.1.7- طرق المواجهة:** و يرى لازاروس أن المواجهة قد تظهر كالآتي:

- **مواجهة مركزة على المشكلة:** و تشمل كل الإجراءات السلوكية و المعرفية التي يستعين بها الفرد لمواجهة الحدث الضاغط ن من خلال التغلب على المشكلة. و تضم المواجهة المركزة على المشكلة عدة أساليب منها: المواجهة، طلب المساندة، التخطيط لحل المشكلة، قمع النشاطات المتعارضة.. .
- **مواجهة مركزة على الانفعال:** و تشمل كل الإجراءات السلوكية و المعرفية التي تستهدف تنظيم انفعالات الأفراد تجاه المواقف الضاغطة، و تضم عددا من الأساليب منها: التحكم الذاتي، الابتعاد، الهروب و التجنب، التوجه الديني، إعادة التأويل الايجابي... .

و قد نوه لازاروس بدور المشاعر الايجابية و السلبية و أهميتها في التأثير على الأحداث الضاغطة، فافترض أن المشاعر السلبية تزيد الحدث الضاغط سوء، أما الايجابية فإنها تزود الفرد بالاسترخاء و الراحة النفسية التي تدعم مجهودات المواجهة، و يمكنها إشباع المصادر التي استنفذت أثناء الضغوط.

(Folkman, S & Judith M . 2000 :647-654) (Lazarus, 2000,665-673).

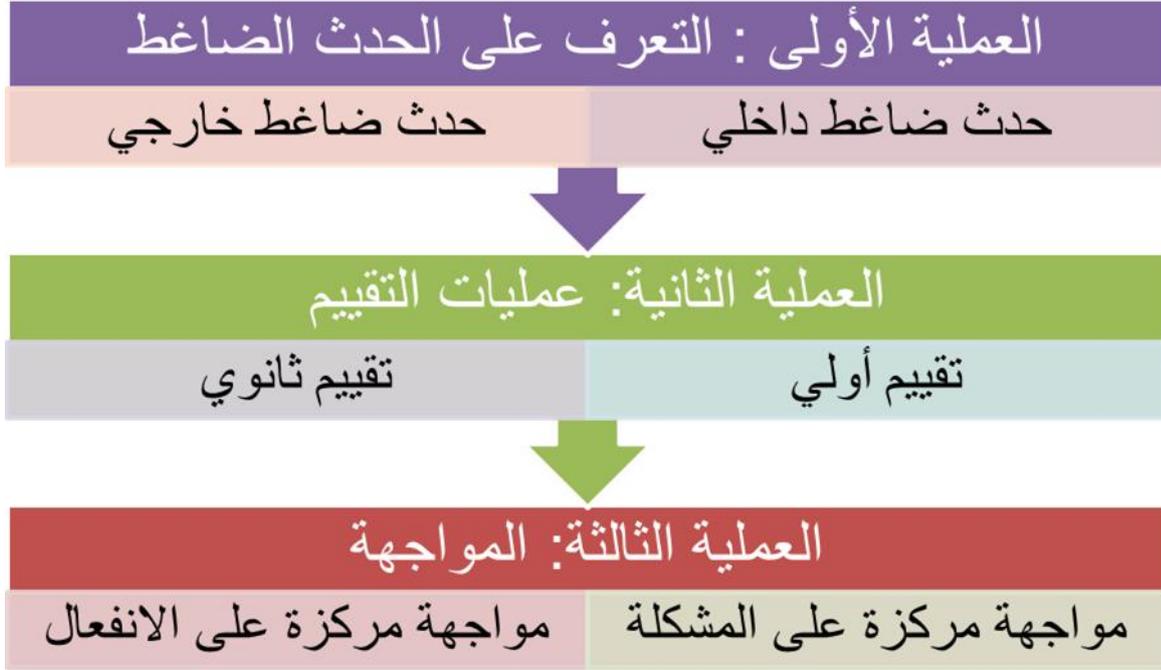
تعتبر نظرية لازاروس ذات منحنى تفاعلي، حيث يعتبر أن المواجهة ناتجة عن تفاعل المتغيرات الشخصية، و الظروف النفسية للفرد مع بيئته الفيزيائية، فعندما يحدث التفاعل المستمر بين الفرد و البيئة نوعا من العلاقات غير الملائمة، فان الفرد يسعى لمواجهةها و استرجاع استقراره السابق عن طريق ما يلي :

- إما بحل المشكلة، و التغلب عليها.
- أو من خلال التخفيف من الانفعالات المترتبة عليها.

و الشكل الأتي يلخص عمليات المواجهة حسب نظرية التعاملات التقييمية.

### الشكل رقم 5: عمليات المواجهة حسب نموذج لازاروس

#### التفسيري



### 2.7- النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت Granzvoort :

يؤكد جرانز فورت في نموذجها على أن عملية المواجهة ذات طبيعة معقدة، و لا بد أن تفهم من خلال نموذج متعدد الأبعاد. و تعتمد هذه النظرية على الأبعاد التالية:

**1.2.7- هوية الفرد:** إحساس الفرد بالاستمرارية، التفرد في تفاعله مع السياق الاجتماعي، و تشمل: الخصائص الشخصية و الشعور بالكفاية الشخصية و اتجاهات النوع.

و تعد هوية الفرد متغير مستقل يؤثر في عملية المواجهة ، كما يعاد تشكيلها على نحو متواصل في تفاعل مستمر مع المواجهة و السياق الاجتماعي.

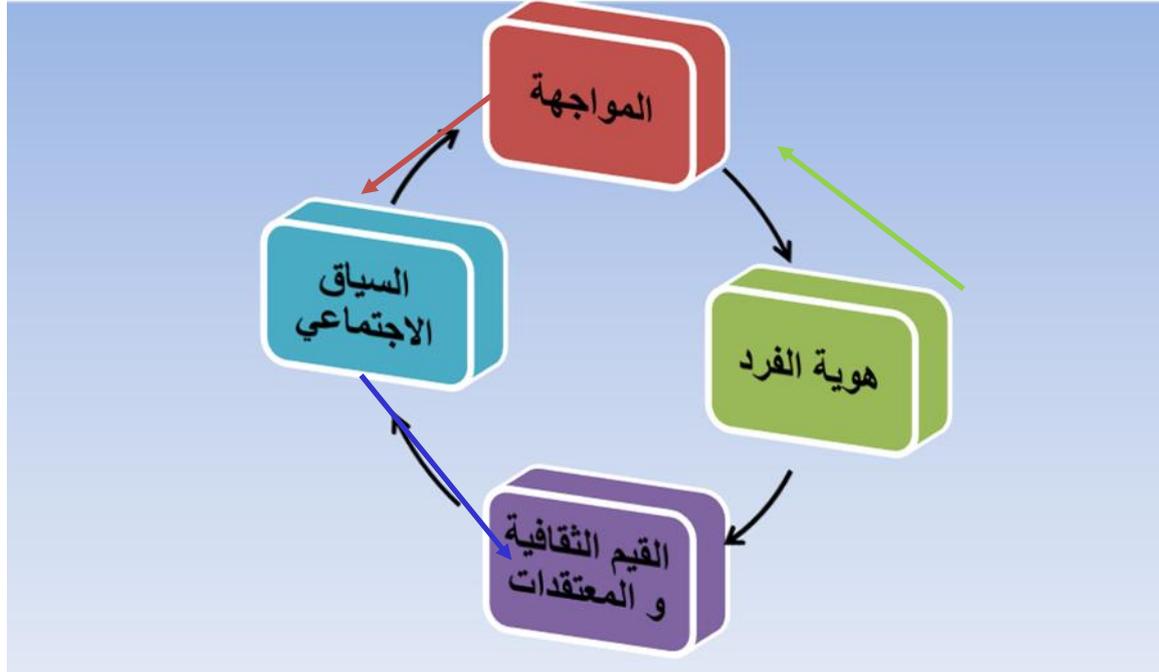
**2.2.7- المواجهة:** تتأثر المواجهة بالسياق الاجتماعي الذي يقع فيه تفاعل كل من الهوية و المواجهة، و يتم تحديد استراتيجيات المواجهة من خلال القيم الثقافية و المعتقدات.

3.2.7- السياق الاجتماعي: متغير لا يتسم بالثبات، و هو يتغير على نحو متواصل، و يتأثر بكل من المتغيرات الاجتماعية و الاقتصادية .

4.2.7- القيم الثقافية و المعتقدات: و لها دور في تشكيل فهم الفرد للضغوط و تحديد استراتيجيات المواجهة.

كما اهتم النموذج بالعلاقات الاجتماعية، فاختيار الفرد لأساليب مواجهة معينة، يمكن أن يجعله معتبرا عن السياق الاجتماعي الذي يعيش فيه أي أن عملية المواجهة تتأثر بالوسط الاجتماعي.(إيمان محمد القماح، 2002، 151-152) .

الشكل رقم 6: عملية المواجهة من خلال النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت



### 3.7- نموذج إبراهيم (1994)

اعتمادا على نظرية لازروس (Lazarus) بنى إبراهيم نموذجَه وتصوره حول عملية المواجهة والتي يمكن إيجازها بالنقاط التالية:

يرى أن عملية المواجهة عبارة عن عملية دينامية يلعب فيها التقدير المعرفي دورا أساسيا، فهو يعتمد على النظرية المعرفية ؛ وخاصة وجهة نظر لازروس (Lazarus) حول عمليات التقدير المعرفي التي صنفها إلى:

- 1- عملية تقدير معرفي أولي :من خلالها يقدر الفرد معنى أو دلالة الحدث " الموقف الضاغط."
- 2- عملية تقدير معرفي ثانوي :يتم خلالها استحضار العقل؛ لاستجابة ما محتملة، حيث يفكر الفرد في ماذا يستطيع أن يفعل؟
- 3- عملية المواجهة وتنفيذ الاستجابة :وهي العملية التي يقوم بها الفرد؛ لمواجهة الموقف الضاغط.

### تعريف عملية المواجهة:

بأنها مجموعة من النشاطات أو الاستراتيجيات الدينامية - سلوكية أو معرفية - يسعى من خلالها الفرد إلى مواجهة الموقف الضاغط، أو لحل المشكلة، أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها.

### وصف عملية المواجهة:

تتم عملية المواجهة من خلال تفاعل الفرد مع البيئة، فعند ما يحدث التفاعل المستمر بين الفرد والبيئة نوعاً من العلاقات غير الملائمة؛ فإن استجابة الفرد تسعى لمواجهة عن طريق ما يلي:

- إما بحل المشكلة، أو التغلب عليها.

- أو من خلال التخفيف من الانفعالات المترتبة عليها.

حيث تبدأ عملية المواجهة عندما يسأل الفرد نفسه: هل ما أتعرض له يهدد ذاتي؟

فإن كانت الإجابة بنعم؛ بدأ في البحث عن استجابة يتغلب بها على الموقف الضاغط، فإذا كانت الاستجابة ملائمة تبع تنفيذها مواجهة الموقف الضاغط، وهنا يصل الفرد إلى الاتزان الانفعالي، وإذا حدث عكس ذلك؛ فإما أن يبحث عن أسلوب مواجهه آخر؛ أو يعيد تقدير الموقف نفسه، أو يفشل في الوصول لاستجابة مناسبة وتنتهي مرحلة البحث والمقاومة، ويصل لمخرجات سلبية.

إما إذا كانت الاستجابة لا : أي أن الموقف لا يمثل تهديداً له؛ لكنه نوع من التحدي فإنه يبحث عن أسلوب ملائم ليصل الفرد إلى حالة الاتزان، وإذا كان غير ذلك، يبحث الفرد عن أسلوب مواجهة آخر، أو يعيد تقدير الموقف، أو يستنفذ أساليب المواجهة، وتنتهي مرحلة المقاومة بمخرجات سلبية.

### تصنيف عمليات المواجهة:

عمليات المواجهة إلى خمس فئات وهي:

- العمليات السلوكية الموجهة نحو مصدر المشكلة: مثل المبادأة بالفعل النشط، وكف الاستجابة المتنافسة، والتريث.

- العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال: مثل السلبية، وعزل الذات، والتنفيس الانفعالي.

- العمليات المعرفية الموجهة نحو مصدر المشكلة :مثل إعادة التفسير الايجابي ، والتحليل المنطقي، والتفكير .
- العمليات المعرفية الموجهة نحو الانفعال ل :مثل القبول، والاستسلام، والانسحاب المعرفي، والإنكار .
- العمليات السلوكية المعرفية المختلطة :مثل البحث عن المعلومات، والتأييد الاجتماعي، والرجوع للدين (ابراهيم، 1994: 95-127) .

### 8- نتائج استراتيجيات المواجهة:

يتعرض الناس كلهم للضغوط بشكل أو بآخر ولكنهم لا يتعرضون جميعاً لمخاطرها بالدرجة نفسها، لأن تأثير الضغوط يختلف من فرد إلى آخر وإن التهديد ومستواه يختلفان أيضاً من فرد إلى آخر، لذا فإن استجابة الفرد إليها تختلف تبعاً لنمط الشخصية وتكوينه، ونوع البيئة والوسط الاجتماعي الذي يتحرك فيه، ويؤثر في تشكيل شخصيته ونموها وتحديد أسلوب التعامل مع الحدث أو الضغط، وكذلك الحيلة الدفاعية النفسية ومطالبة الشخصية في الرد لإحداث التوازن الداخلي . فالناس يضطربون ليس بسبب الأشياء ولكن بسبب وجهات نظرهم التي يكونونها عن هذه الأشياء، وأسلوب معالجتها بغية التخفيف منها لكي لا تتحول إلى أعراض مرضية تقعد الفرد عن ممارسة حياته العامة . فإذا حصلت الموازنة الصحيحة بين المعنويات والماديات لم تتدهور حالة الفرد الصحية والنفسية والاجتماعية ولم يترد المجتمع، ويستطيع الفرد أن يخفف من تلك الهموم والضغوط .فأساليب التعامل والآليات الدفاعية تساعد الناس كثيراً على خفض القلق وخاصة عندما يواجهون الكثير من المشاكل والهموم، فاستخدام هذه الأساليب أو الآليات الدفاعية إنما هو مناورة مناسبة لتحقيق التوازن الداخلي للإنسان ، فاختلاف الأشخاص ينتج - بالتأكيد - عنه اختلاف في رد الفعل الناتج عن الضغوط التي حدثت، وذلك يقود إلى أسلوب التعامل مع هذه الضغوط ونوعيتها والطريقة التي يواجه بها كل فرد وبأسلوبه الخاص تلك الضغوط لحله .ومن الأمور المغرية للتظاهر بأن مخاوفنا ومشاكلنا لا تصاحبنا على الدوام، والقيام بإغلاق أعيننا عنها ونحن نأمل أن تبتعد عنا المشاكل والضغوط وتتركنا في حالنا من تلقاء نفسها، غير أن المشكلة هي أنها لن تدعنا وشأننا في هدوء...إنها تحتاج إلى المعالجة والحل . وهذه المعالجة والحلول ما هي إلا مواجهة تتطلب اللجوء إلى أسلوب مناسب أو طريقة مناسبة للتخفيف من هذه المشاكل، لذا فأسلوب المعالجة للضغط هي محاولة يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي، والتكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية والمستقبلية.

أما إذا عجز الإنسان عن المواجهة وتجنب التصدي للمشاكل أو إيجاد الوسائل والأساليب المناسبة لحلها، وفضل الإبقاء عليها بدون حل، فإنها ستزداد صعوبة و سوءاً، وبالتالي تصعب مواجهتها ، وكلما كان تحديد المشكلة بأسرع ما يمكن، بات من الممكن حلها وإيجاد الوسيلة للتخفيف عنها على الأقل، حيث يعدل الإنسان طريقته إلى ما يراه مناسباً للحل لذلك فإن الإنسان السوي هو من استطاع بحنكته أن يستظل بالوعي دون الانزلاق في شقاء المرض .لذا فإن تفرغ الهموم والمشاكل باستخدام أساليب التعامل معها يمنحنا دفعة قوية للمواجهة عندما نجد ما يلائم تلك المشاكل والضغط.

## المبحث الثالث: الشخصية و أنماطها

مدخل

### أولاً: دراسة الشخصية

1- عرض تاريخي لدراسة الشخصية

2- تعريف الشخصية

3- خصائص الشخصية

4- محددات الشخصية

5- نظريات الشخصية

6- قياس الشخصية و تقييمها

### ثانياً: دراسة أنماط الشخصية

1- عرض تاريخي لدراسة أنماط الشخصية

2- أهمية دراسة أنماط الشخصية

3- مفهوم النمط (الطراز أو النموذج)

4- تفسيرات أنماط الشخصية

**مدخل:**

ازداد الاهتمام بدراسة الشخصية زيادة كبيرة ، واختلفت الآراء حول طبيعتها ومنشأها وبنيتها ، و أخذت الدراسات التي تختص بها تتشكل وتتنظم منذ ثلاثينات القرن الماضي بدءاً مع أعمال البورت Allport والى ما تبعها من دراسات وأبحاث وكتابات متخصصة متواصلة حول مجمل جوانبها. فتناولت موضوع الشخصية نظريات التحليل النفسي والنظرية السلوكية ونظرية السمات، والنظرية الإنسانية ، ونظريات نفسية أخرى كل تبعاً منظوراتها. و يتضح الاهتمام المتزايد بدراسة الشخصية من خلال العديد من الأبحاث المنشورة في الدوريات المتخصصة.

و تعتبر دراسة الشخصية نقطة البداية في جميع الدراسات النفسية ، وهي في الوقت نفسه تمثل الهدف الذي نسعى للوصول إلي فهمه.

**أولاً: دراسة الشخصية****1- عرض تاريخي لدراسة الشخصية:**

اختلف اهتمام الناس بموضوع الشخصية وتعريفها ابتداء من الإنسان القديم حتى علماء النفس في العصور الحديثة ، فقد لاحظ الإنسان القديم الفروق الموجودة في أنماط السلوك للناس من حوله ، وما قد يكون عليه هذا السلوك من ثبات نسبي أحياناً ومن تغير أحياناً أخرى ، وهذه النواحي الثلاث يمكن النظر إليها باعتبارها من الخصائص الأساسية التي أقيم عليها علم دراسة الشخصية. وعند الإغريق كان سقراط(469-399ق م) يعتبر الوظيفة الأساسية للإنسان (هي أن يعرف نفسه). وجاء أفلاطون وأكد على كلام سقراط ، وأضاف إليه تقسيم قوى النفس إلى: شهوية وغضبية وعاقلة. وجاء بقراط بفكر جديد ، فكان أول من جعل المشكلات السلوكية والنفسية موضع اهتمام الأطباء ودراستهم ، بعد أن كانت تعزى إلى تدخل الآلهة وإلى قوى أخرى تفوق الطبيعة ، وهو أول من بدأ محاولة رسم صور كلامية للأنماط العامة لشخصية الإنسان ، فقد قام بتصوير أنماط عدة للشخصية الإنسانية ، فكان يعرف السمة ثم يصف الشخصية التي تسود لديها هذه السمة. ولم يصف الرومان الكثير إلى معنى الشخصية عند اليونان ، سوى ابتداءً اللفظ Persona برسونا ومعناه القناع ، والذي اقتبسه الإنجليز فيما بعد ليصبح مصطلحاً لتعريف الشخصية Personality (غنيم ، 1983) .

وفي العصور الوسطى بينما كان الفكر الأوروبي يتشع بظلام الجهل الدامس كان الفكر العربي يتسم بالنبوغ والرقي والتقدم الباهر، ولا تزال آثار بصماته تضيء صفحات أمهات الكتب الطبية والعلمية التي تدرس في جامعات أوروبا في عصرنا الحالي ، ففي الوقت الذي كان فيه المرضى العقليون في أوروبا يذوقون أصناف العذاب ويعاملون معاملة غير إنسانية ، كان العرب يقومون بعلاجهم بأفضل الوسائل الإنسانية ، ويكفي أن نشير إلى أن من أول مستشفيات الأمراض العقلية في العالم ، كانت مستشفيات بغداد عام 705 م ، ومستشفى قلاوون بالقاهرة عام 800 م ، ومستشفيات دمشق وحلب عام 1270 م .

أما في العصور الحديثة ظهرت بعض النظريات والأفكار التي تعد بمثابة نقطة ارتكاز هامة أفادت فروع العلم المختلفة ، وانعكس أثرها واضحاً على دراسة الشخصية فيما بعد ، وساهمت في ظهور علم نفس الشخصية كعلم مستقل بذاته ، ومنها :العلوم الطبيعية والقياس ، وعلم النفس الفارق ، وسيكولوجية الأنماط، وسيكولوجية الجشنت ، وعلم النفس الإكلينيكي . (غنيم،1983).

## 2- تعريف الشخصية:

### 1.2- المعنى اللغوي للشخصية:

#### 1.1.2- المعنى اللغوي للشخصية في اللغة العربية:

الشخصية في اللغة العربية هي الذات المخصوصة ، وتشاخص القوم اختلفوا وتفاوتوا ، أما كلمة الشخصية فإنها تعني حسن الحديث عن صفات الشخص التي تميزه عن غيره واستعمالها بدل التفاوت والتمايز . (عبد الله ، محمد قاسم،2001:76) .

و اشتقت كلمة الشخصية في اللغة العربية من شخص ، جماعة شخص الإنسان وغيره وكذلك سواء الإنسان تراه من بعيد ، وكل شيء رأيت جسمانه فقد رأيت شخصه .

وانتقل المصطلح من المستوي المادي إلي المستوي المعنوي ، وهو كل جسم له ارتفاع وظهور ، والمراد به إثبات الذات فاستعير لها لفظ الشخص ، وقد أكد الرفاعي 1987 أن الشخصية هي كلمة حديثة الاستعمال تعني صفات تميز الشخص عن غيره و إن استعمالها يأتي أساسا من معنى كلمة الشخص أي كل ما في الفرد مما يؤلف شخصيته الظاهرة ، كما ورد أن للشخصية صفات متميزة وإرادة وكيان مستقل. (ليندا دافيدوف ترجمة سيد الطوب، 2000 :33)

## 2.1.2- المعنى اللغوي للشخصية في اللغات الأجنبية:

قد قام البورت ببحث مستفيض في أصل المصطلح فذكر أن كلمة (Personality) في الانجليزية ، ومصطلح (personnalité) بالفرنسية ، ولفظ ( personlichkeit ) بالألمانية تشبه كل منه إلى حد كبير كلمة (personalit) في اللغة اللاتينية التي كانت متداولة في العصور الوسطى ، فيما كانت الكلمة اللاتينية (persona) هي وحدها المستخدمة في اللغة اللاتينية القديمة ، وقد استخدمت (persona) في الأصل لتشير إلى القناع المسرحي الذي استخدم لأول مرة في المسرحيات الإغريقية وتقبله الممثلون الرومان قبل ميلاد المسيح بحوالي مائة عام ، ويذكر Guilford إن الممثل اليوناني كان يضع عادة على وجهه قناع يدعى (Persona) لأنه كان يتحدث من خلاله ، وذلك ليخضع على نفسه ثوب الدور الذي يمثله أو ليظهر أمام الأعين بمظهر معين ومعنى خاص ، فالشخصية ينظر إليها من حيث ما يعطيه قناع الممثل من انطباعات أو من ناحية كونها غطاء يختفي وراءه الشخص الحقيقي. (عبد الخالق، 1987: 36).

و مع مرور الوقت أطلق لفظ (Persona) على الممثل و على الأشخاص الآخرين كذلك ، و ربما كان ذلك على أساس القول الذي يشير الى أن "الدنيا مسرح كبير، و أن الناس جميعا ليسوا سوى ممثلين على مسرح الحياة".

و قد أوضح جوردين ألبورت J.Alpport أن لفظ الشخصية ورد في كتابات الفيلسوف الروماني ششرو Cicero (106-43) ق م بأربع معان هي :

- الفرد كما يظهر للآخرين و ليس كما هو عليه في الواقع، و اللفظ بهذا المعنى يتصل بالقناع.
- مجموعة الصفات الشخصية التي تمثل ما يكون عليه الفرد حقيقة، و اللفظ بهذا المعنى يتصل بالممثل.
- الدور الذي يقوم به الفرد في الحياة سواء كان دورا مهنيا أو اجتماعيا أو سياسيا.
- الصفات التي يشير الى المكانة و التقدير و الأهمية الذاتية.

## 2.2- المعنى الاصطلاحي للشخصية:

قد استخدم مصطلح الشخصية ليعني أشياء مختلفة لدى عامة الناس، فأحياناً يعني المهارة الاجتماعية والحدق، فشخصية الفرد هنا تقدر بما له من فاعلية تمكنه من استثارة استجابات إيجابية من جانب عديد من الناس في ظروف مختلفة وأحياناً أخرى تعتبر شخصية الفرد متمثلة في أقوى وأبرز الانطباعات التي يوجد لها لدى الآخرين، ولذا يمكن القول إن الشخص له شخصية عدوانية أو شخصية مستكينة أو شخصية مخيفة. (هول وليندزي، 1978: 21).

و تعددت تعريفات علماء النفس للشخصية ، تعدداً كبيراً يعكس تعقد دراستها ، وعلى أساس من التغيرات، و يمكن تصنيف تعريفات الشخصية إلى ثلاث مجموعات:

- **المجموعة الأولى:** تركز على تعريفات الشخصية باعتبارها منبهاً أو مثيراً.
- **المجموعة الثانية:** و تضم التعريفات التي تنظر للشخصية بأنها استجابات الفرد للمنبهات المختلفة التي تؤثر فيه.
- **المجموعة الثالثة:** فتنظر إلى الشخصية كمتغير وسيط بين المنبه والاستجابة ، أو على أنها تكوين فرضي داخلي ، أو تنظيماً دفاعياً وقائياً يمكن في تفسير سلوك الفرد.(عبد الخالق، 1989: 5- 6 ) . و سنعرض فيما يلي أهم التعريفات التي وردت في كل مجموعة كالآتي.

### 1.2.2- الشخصية كنمط من المثيرات:

هذه مجموعة من التعريفات تنطلق من فكرة أساسية مفادها أن الشخصية هي مجموع ما يحدثه الفرد من تأثير في المجتمع، أو هي العادات و الأفعال التي تحدث أثرها بنجاح في الآخرين.

و من أمثلة تعريفات هذه المجموعة نذكر ما يلي:

تعريف لنك Link: "الشخصية هي مجموعة تأثيرات الفرد في المجتمع".

تعريف فليمن Fleming: "الشخصية هي الأعمال التي تؤثر في الآخرين".

تعريف ماي May: "الشخصية هي ما للفرد من تأثير اجتماعي".

و إن حاولنا التمعن في هذه التعريفات فإننا في اطار تحدثنا على الشخصية كمثير يجب أن:

- نشير الى أنه مفهوم يتضمن فقط أجزاء معينة من نمط حياة الفرد، و على وجه الخصوص حيويته و قدرته على التعبير و التأثير في الآخرين.
- أنه مفهوم ينظر الى الجانب الظاهري السطحي في الشخصية و لا ينظر الى تكوينها الداخلي.
- أن التطبيق الجامد لمفهوم الشخصية كمثير قد ينكر العوامل الخاصة كالإحباط و القلق، الطموح، ... الخ ، و التي تؤثر في الفرد و تشكل سلوكه، و إن كانت لا تؤثر في الآخرين

### 2.2.2- الشخصية كأسلوب للاستجابات:

هذه المجموعة من التعريفات تصف الشخصية بأنها الأنماط السلوكية المختلفة التي تميز الفرد لدى استجابته للمثيرات التي تقع عليه، هذه الأنماط السلوكية للاستجابة قد تكون تعبيرات في ملامح الوجه أو الإشارات الجسمية أو التعبيرات الكلامية أو الأساليب الانفعالية أو طرق التفكير أو غير ذلك من الاستجابات. و من أمثلة تعريفات هذه المجموعة نذكر ما يلي:

يعرف واطسن ( Watson ) الشخصية على أنها " مجموع الأنشطة التي يمكن اكتشافها عن طريق الملاحظة الفعلية للسلوك لفترة كافية بقدر الإمكان ،لكي تعطي معلومات موثوق به أو بعبارة أخرى، فإن الشخصية ما هي النتاج النهائي لأنظمة عاداتنا (الأشول، 1988 : 10).  
كما يرى شرمان ( Sherman ) الشخصية على أنها هي السلوك المميز للفرد . (منصور، أبو عبادة، 1996 : 8).

ويعرفها بouden بأنها : "تلك الميول الثابتة عند الفرد التي تنظم عملية التوافق بينه وبين البيئة".

و الشخصية وهي مجموعة منظمة من الأفكار والسجايا والميول والعادات التي يتميز بها شخص ما عن غيره (صالح حسن، 1999 : 28).

فيما يؤكد كاتل (Cattell, 1950) على أن الشخصية "هي ذلك الشئ الذي يسمح بالتنبؤ بما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين" (بوكاني، 2001، ص10).

بينما يعرفها كريمي (1998) كونها "عبارة عن مجموعة منظمة وموحدة من الخصائص المتسمة بالثبات والديمومة نسبياً والتي تميز الفرد عن الآخرين".

ويعرفها فهمي بأنها : "ذلك التنظيم المتكامل من الصفات والمميزات والتركيبات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تبدو في العلاقات الاجتماعية للفرد، و التي تميزه عن غيره من الأفراد تمييزاً واضحاً." (جبل ، 2000 : 56).

أما تعريف كمف Kempf 1919 للشخصية بأنها " أسلوب التوافق العادي الذي يتخذه الفرد بين دوافعه الذاتية المركز ، ومطالب البيئة" فهذا التعريف يعطي اهتماماً لأسلوب توافق الفرد مع البيئة (غنيم، 1983 : 47).

ويعرفها بيرت Burt (العيسوي، 1999 : 300 ) بأنها : "نظام متكامل من الدوافع والاستعدادات النفسية والجسمية والفطرية والمكتسبة الثابتة ثبوتاً نسبياً، والتي تميز شخصاً معيناً عن غيره والتي تحدد طرق تكيفه مع البيئة المادية والاجتماعية التي يعيش فيها".

وتعرف أيضاً بأنها المجموع الدينامي المنظم لخصائص الإنسان وصفاته المعرفية، والانفعالية والجسمية والاجتماعية التي تميزه عن غيره، وتحدد درجة تكيفه مع بيئته.(عبد الله، 2001 : 77).

و تعرف ليندا دافيدوف الشخصية بأنها "الأنماط المستمرة و المتسقة نسبياً من الإدراك و التفكير و الإحساس و السلوك ،التي تبدو لتعطي الناس ذاتيتهم المميزة، و الشخصية تكوين اختزالي يتضمن الأفكار، و الدوافع و الانفعالات ن الميول ، الاتجاهات، القدرات و الظواهر المشابهة".

كما أشار باودن الى أن الشخصية هي "تلك الميول الثابتة عند الفرد في تنظيم عملية التكيف بينه و بين بيئته".(الرفاعي، 1986 : 96).

و قد أوضح كل من ماركيز و وود ورت (Marquis&Woodworth) أن الشخصية هي "الأسلوب العام لسلوك الفرد كما يظهر في عاداته التفكيرية و تعبيراته و اتجاهاته و ميوله و طريقة سلوكه و فلسفته الشخصية في الحياة".

أما حامد زهران فيري أن الشخصية "هي جملة السمات الحسية و العقلية و الانفعالية و الاجتماعية التي تميز الشخص عن غير".(زهران، 1982 : 55).

و ما يمكن استخلاصه من أغلبية التعريفات السابقة أن:

- الشخصية تتحدد وتتشكل على أساس استجابة الفرد للآخرين ، واستجابات الآخرين له في المواقف المختلفة أي تؤكد علي جانب التوافق الاجتماعي و التكيف بينه و بين بيئته.
- إن أهم معيار للإنسان في هذا الوجود هو عنصر التكيف مع البيئة والمجتمع الذي يوجد فيه ويتم ذلك عبر سلوك و فكر معينين يلجا إليهما الفرد خلال عملية التكيف.
- أن الشخصية شيء ينفرد به الشخص عن باقي الأفراد ، أي ينظر إلى الشخصية علي أنها تميز وانفراد.

و ما قد يؤخذ على مثل هذه التعريفات هو أنه لا يمكن النظر للشخصية باعتبارها مجرد مجموعة من الاستجابات تضاف الي بعضها البعض دون تكامل أو تفاعل ، كما أن أسلوب السلوك كثيرا ما يتأثر بأسباب مختلفة تجعله يتباين من موقف لأخر كحالة الفرد المزاجية أو الصحية ، مما يؤثر أيضا في الحكم على الشخصية.

### 3.2.2- الشخصية كمتغير داخلي بين المثيرات و الاستجابات:

هذه الوجة من التعريفات أخذ بها معظم علماء النفس و خاصة المعاصرين منهم ، حيث تذهب هذه التعريفات الي أن الشخصية عبارة عن التنظيم الداخلي للدوافع و الانفعالات و الإدراك ،...، التي تحدد أسلوب الفرد في سلوكه و تصرفاته ، كما ينظر إليها باعتبارها تنظيما داخليا يمكننا من تفسير مظاهر السلوك المختلفة ، فهي نوه من الوحدة الداخلية التي تحدث التآزر و التكامل بين أفعال الفرد.

ومن التعارف العلمية لأشمل للشخصية تعريف دريفر (Drever) حينما قال أن الشخصية اصطلاح يستخدم بمعان مختلفة ، بعضها دارج وبعضها نفسي ، وأفضل معنى للشخصية شمولاً وقبولاً هو التنظيم المتكامل والديناميكي للخصائص الفيزيائية والعقلية والخلقية والاجتماعية للفرد كما يعبر عن نفسه أمام الآخرين في مظاهر الأخذ والعطاء في الحياة الاجتماعية ، وبتحليل أكثر فهي تبدو بصفة أساسية تشمل الطبيعي والمكتسب من الدوافع والعادات ، والميول ، والعقد ، والعواطف ، والمثل ، والآراء ، والمعتقدات ، كما تتضح من علاقاته بوسطه الاجتماعي .(طه،1979).

أما تعريف البورت (Allport, 1937) للشخصية فقد سمي بالتعريف الجمعي أو التجميعي حيث يرى أن الشخصية "هي التنظيم الديناميكي لتلك الأجهزة النفسية والجسمية التي تحدد طابع الفرد الخاص في سلوكه وتفكيره ويوجد هذا التنظيم في داخل الفرد" (غنيم ، 1983، ص8).

ويتفق روشكا (1989) Roschka مع ألبرت في تعريفه للشخصية ويرى بأنها "التنظيم الديناميكي المتكامل أو التركيب الموحد للخصائص النفسية التي تتصف بالثبات ، وبدرجة عالية من الاستقرار متضمنة المظهر العقلي الخاص بالإنسان ( فيصل ، 1997: 26) .

أما عبادة (2001) فيرى أن الشخصية " نظام متكامل من السمات الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية ، الثابتة نسبيا ، والتي تميز الفرد عن غيره و تحدد أسلوب تعامله و تفاعله مع الآخرين، و أيضا مع البيئة الاجتماعية والمادية المحيطة به (عبادة ، 2001، ص 13).

ويعرف ايزنك (Eysenck) الشخصية بأنها " ذلك التنظيم الثابت والدائم إلى حد ما، لطباع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه، والذي يحدد توافق الفرد لبيئته .وتشير الطباع إلى جهاز السلوك النزوعي (الإرادة) ، ويقصد بالمزاج ذلك السلوك الوجداني (الانفعال) ، على حين يشير العقل إلى السلوك المعرفي (الذكاء)، ويقصد بالبنية شكل الجسم والمثيرات العصبية والغدد للفرد . ( عبد الخالق، 1987).

و يرى وارن أن الشخصية هي " التنظيم العقلي الكامل للكائن الإنساني في أية مرحلة من مراحل نموه و هي تتضمن كل مظاهر شخصية الإنسان: عقله و مزاجه و مهارته و خلقه و كل اتجاه كونه خلال حياته".

أما جيلفورد Guilford فيعتبر الشخصية "مفهوم يعبر عن نسق فريد من السمات السيكولوجية المختلفة كالاستعدادات العقلية، الحركية، الميول، الاتجاهات و الخصال المزاجية التي تتوافر بدرجات متفاوتة لدى الفرد".

نخلص من التعريفات السابقة إلى أن الشخصية لدى أصحاب هذا الاتجاه تتمثل في:

- الشخصية تنظيم دينامي داخلي من مجموعة الصفات ، والاستعدادات والمعتقدات و القيم والاتجاهات.
- أن السلوك الظاهر والخفي هو نتاج لهذا التنظيم الداخلي المترابط والمتداخل لمجموعة الصفات والمثيرات والتركيبات الجسمية ، والعقلية ، والانفعالية، والاجتماعية .
- أن الشخصية كامنة في الفرد نفسه بمعنى أن الشخصية إضافة إلى الجانب الظاهري لها فأن الجانب العضوي يرتبط به عدد من سمات معينه كامنة في الفرد.

- في الشخصية نكون أكثر ميلا إلى النظر للفرد ككل متكامل أي كتركيب من جميع أجزاء العمليات الفردية التي يتكون منها، وبعبارة أخرى ينظر إلي الوظائف أو العمليات كأجزاء في نظام متكامل و هذا النظام هو الذي يدرس كموضوع للشخصية.

في الأخير و رغم الاختلافات في وجهات النظر حول تعريف الشخصية فإن معظم إن لم يكن كل نظريات الشخصية تتفق فيما بينها على أن الشخصية يمكن أن تتضح من خلال طريقة ونمط السلوك الثابت نسبياً، فالشخصية ثابتة نسبياً والرغبة التي نملكها للاستجابة بثبات في المواقف المختلفة تعطينا شكل هويتنا الفردية، ومن خلال نمط سلوكنا الثابت هذا يمكننا التنبؤ بسلوكنا في المستقبل بدرجة كبيرة من الصدق.(عبد الرحمن،1998).

### 3- خصائص الشخصية:

إن الشخصية في محتواها العلمي تحتوى على كثير من الخصائص التي تميزها وقد ذكرت هذه الخصائص في التراث السيكولوجي وقد جمعها أبو خاطر (2000) على شكل نقاط نذكرها على سبيل المثال.

-أول ما يمتاز به الشخصية هو أن الإنسان يشعر بها، وهذه إحدى ميزات الإنسان عن غيره من الحيوان ، ولذا فإن مفهوم (الشخصية) لعله هو مفهوم (النفس) التي نشعر بها وعنها تقدر جميع مظاهر التكوين الإدراكي والجسمي والانفعالي و الاجتماعي.

-خاصية التفرد بمعنى أن الشخصية تختلف من فرد إلى فرد على الرغم من تشابه الأفراد في بعض نواحيها يحكم نشأتهم في ثقافة واحدة.

-تمتاز بخاصية الثبات النسبي، وكذلك تمتاز سماتها بصفة الديمومة النسبية، وتدل ملاحظة سلوك الشخصي أن هناك نظاما معيناً أو تنظيمياً معيناً يبدو في سلوكه، وأن هذا الثبات يسمح بالتنبؤ بما سنعمل في المستقبل في مواقف محددة.

-تمتاز الشخصية بأنها مكتسبة، حيث أنها تمثل العلاقة الديناميكية بين الفرد وبيئته، فهي ليست موجودة عند الفرد منذ ولادته، و إنما هي نتاج للتفاعل الاجتماعي.

-خاصية الديناميكية : أي الحركة المستمرة ، فالشخصية متغيرة باستمرار نتيجة التفاعل بين العناصر المكونة لها والمواقف والظروف البيئية التي يعيشها الفرد ، وهذا التغيير مستمر مع استمرار حياة الشخص.

-السلوك هو السمة الرئيسية والبارزة والتي نتعرف بواسطتها على الشخصية ونوعيتها و مكانتها.  
-مظاهر السلوك المختلفة التي تعبر عن الشخصية يمكن أن تخضع للقياس، في مستوياته المتفاوتة من التراكيب والتعقيد.

#### 4-محددات الشخصية:

تتمثل محددات الشخصية في :الوراثة، والبيئة، وبنية الجسم، وفسولوجيا الجسم.

#### 1.4-الوراثة:

يؤثر النمط الوراثي الخاص الذي يتكون منذ الإخصاب في شخصية الفرد، و التي تنمو فيها بعد، ولما كان هناك تشابه بين كثير من سمات الأبناء وسمات الآباء والأجداد، فمن المعقول افتراضي أن مثل هذه السمات قد انتقلت من جيل لآخر، ويرجع أحد أسباب الاختلاف في السمات بين الناس إلي أن الخصائص المتباينة التي توجد لدى الأفراد المختلفين تنتقل إلي آبائهم، ولكنها لا توجد لديهم جميعاً، ويكون دور الوراثة في السمات الجسمية الخالصة كالقوام أكبر منه في السمات النفسية. ( لازاروس، 1993:145)، ولكن أنصار الوراثة لا يذهبون إلي أن الشخصية موروثه، بل يميلون إلى القول بأنه ليس ثمة مظهر من مظاهر الشخصية يمكن أن يخلو من تأثيرات الوراثة والتي تحملها الجينات، وهذا يعني أنه إذا كانت كل خاصية تتأثر إلي حد ما بالجينات فإنها يمكن أن تتأثر أيضاً بالظروف البيئية المحيطة.

(غنيم، 1972: 75).

#### 2.4- البيئة:

تبدأ المورثات البيئية منذ حمل الطفل في رحم أمه، والأحوال العقلية والجسمية والانفعالية للأُم تؤثر في تطور الجنين في الرحم، وتبدأ البيئة الخارجية من وقت ميلاده، فالإنسان اجتماعي بطبعه يولد في نظام اجتماعي، وجميع الناس يولدون متساويين من حيث حاجاتهم البيولوجية، وتتولد الفروق بسبب البيئة الاجتماعية التي تلبي فيها الحاجات وتلعب الأحوال الطبيعية والجغرافية للبيئة دوراً مهماً في تشكيل شخصيات الكائنات الإنسانية، فالبيئة الاجتماعية للبيت من الحالة النفسية والمعنوية للعائلة إلى العامل الاقتصادي تؤثر في الشخصية سلباً وإيجاباً وكذلك فإن دور المدرسة والذي يشمل دور المعلم والجو العام الذي يسود المدرسة له أثره الذي لا ينكر في تطور شخصية الناشئ عبر مراحل

عمره المختلفة ، كما أن التراث الحضاري والثقافي الذي انتقل من جيل إلى جيل له أهميته في تشكيل شخصية الفرد تدريجياً.(الجبوري، 1990:114).

### 3.4 - فسيولوجيا الجسم:

لقد لوحظ ارتباط بين اختلاف كل من الشخصية وفسيولوجيا الجسم والكيمياء الحيوية له ويختلف الناس في عدد من المقاييس الفسيولوجية مثل حجم الغدد الصماء، واستجابة الجهاز العصبي اللاإرادي، وترتبط الفروق بين الشخصيات بالفروق الفسيولوجية البيولوجية، ولا شك أن مستوى الطاقة والمزاج يتأثران بعمليات فسيولوجية وكيميائية حيوية معقدة، ولكن ليس من السهل أن تحدد السبب وتفصله عن النتيجة في هذا الصدد لنحدد أي هذه الفروق موروثه وأيها ترجع إلى خبرات الحياة .( عبد الخالق، 1990: 590)، ويفترض لازاروس أن الفروق الفردية الثابتة في بعض السمات السلوكية يمكن أن تكون نتيجة مقادير مختلفة من الهرمون الذي يجري خلال الجهاز، فالهرمونات لها تأثير ملحوظ على نمو الشخص ابتداء من بداية الحمل وما بعده، ومن ثم يمكن أن يؤثر في الشخصية عن طرق التأثير في شكل البناء والوظيفة الفسيولوجية التي تتكون في وقت مبكر من الحياة، وعليه فإن الفروق الفردية في النشاط الهرموني والتي تحدث نتيجة تأثيرات الوراثة والخبرات المبكرة في الحياة يمكن أن تخلق تراكيب فسيولوجية متغيرة تماماً من شخص لآخر، ومن ثم تؤدي إلى ظهور أنماط مختلفة من السلوك طوال بقية الحياة.(لازاروس، 1993: 169).

### 4.4 - بنية الجسم:

وهي التركيب البدني الظاهر لجسم الإنسان، ونمط العلاقات بين مختلف أعضائه وفكرة الارتباط بين بنية الجسم والشخصية فكرة قديمة، وقد ذهب شلدون في دراسته الأولى إلى أن هناك درجة عالية من الارتباط بالتكوين الجسمي والمزاجي والشخصية، إلا أن ما ذهب إليه شلدون فيه مبالغة أظهرتها الدراسات العلمية بعد ذلك.(غنيم، 1972: 179). فالتركيب الجسمي للشخص دون شك له بعض التأثير في سلوكه وشخصيته من خلال الحدود التي يضعها على قدراته ومن خلال رد فعل الآخرين له، أي أن بنية أجسامنا لا تحدد شخصياتنا، ولكنها يمكن أن تشكل شخصيتنا بالتأثر في كيفية معاملة الآخرين لنا ، وطبيعة تفاعلنا مع الآخرين وأنواع المواقف التي نبحت عنها ونتجنبها .(عبد الخالق، 1990: 569).

### 5- نظريات الشخصية:

تباينت منظورات أصحاب الاتجاهات الفكرية ومدارس علم النفس حول الشخصية، وتعددت النظريات التي تناولتها بالبحث والتحليل. و من تلك النظريات التي اهتمت بدراسة الشخصية هي: نظرية التحليل النفسي، النظرية السلوكية، نظرية المجال، نظرية التعلم الاجتماعي، النظرية الإنسانية و نظرية السمات. وسيتناول البحث الحالي بعض الجوانب المهمة التي ركزت عليها تلك النظريات بهدف تسليط الضوء عليها:

### 1.5- منظور التحليل النفسي للشخصية :

أولى سيجموند فرويد (1856-1939) Sigmund Freud مؤسس نظرية التحليل النفسي اهتمامه بدراسة العمليات الشعورية واللاشعورية وتأثيرهما على الشخصية والسلوك الإنساني، وأكد على دور الطفولة المبكرة في شخصية الفرد. وأعتبر الغرائز العوامل المحركة للشخصية (عويصة، 1996، ص74).

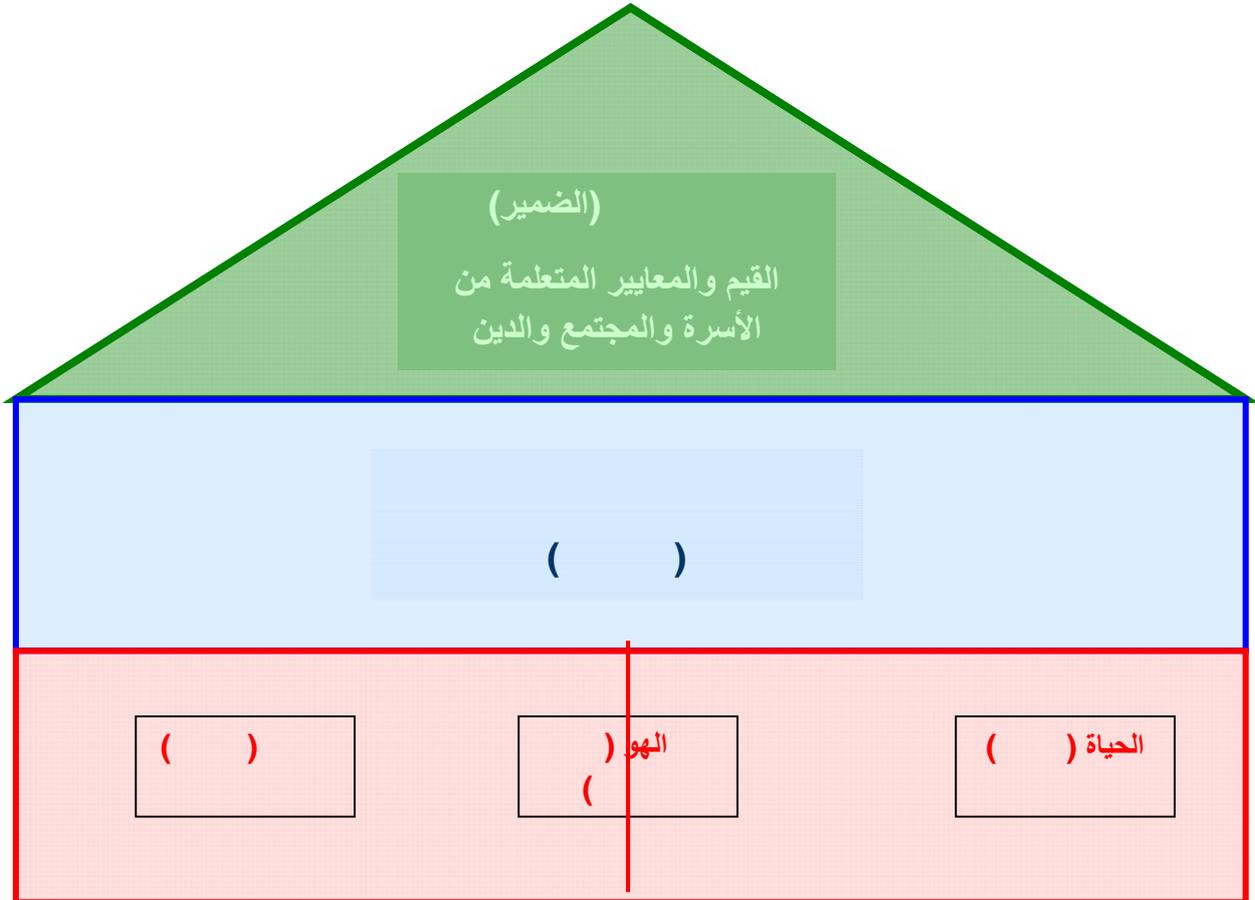
ويرى فرويد إن هناك ثلاثة قوى أساسية تدخل في مكونات الشخصية وتعمل مع بعضها البعض بصورة تفاعلية. و هذه القوى هي:

- **الهو (id):** فهو أقدم قسم من أقسام هذا الجهاز، وهو منبع الحيوية والنفسية التي يولد الفرد مزوداً بها. ويحتوي تركيب الجسم على ما هو ثابت، فهو يضم الغرائز والدوافع الفطرية الجنسية والعدوانية. والصورة البدائية للشخصية قبل أن يتناولها المجتمع بالتهذيب والتحوير. مستودع القوى والطاقات الغريزية. وجانب لا شعوري عميق ليس بينه وبين العالم الواقعي صلة مباشرة. ولا شخصي ولا إرادي. لذلك فهو بعيد عن المعايير والقيم الاجتماعية، لا يعرف شيئاً عن المنطق، ويسيطر على نشاطه مبدأ اللذة (والألم) أي أنه يندفع إلى إشباع دوافعه اندفاعاً عاجلاً في أي صورة، وبأي ثمن .
- **الأنا (Ego):** فهو مركز الشعور والإدراك الحسي الخارجي ، والإدراك الحسي الداخلي، والعمليات العقلية. وهو المشرف على جهازنا الحركي الإرادي ، ويتكفل بالدفاع عن الشخصية، ويعمل على توافيقها مع الحياة ، وإحداث التكامل وحل الصراع بين مطالب الهو وبين مطالب الأنا الأعلى وبين الواقع. فالأنا له وجهان : وجه يطل على الدوافع الفطرية والغريزية في الهو وآخر يطل على العالم الخارجي عن طريق الحواس مهمته هي التوفيق بين مطالب الهو والظروف الخارجية. وينظر إليه فرويد متحرك منفذ للشخصية.

ويعمل الآنا في ضوء مبدأ الواقع. ويقوم من أجل حفظ وتحقيق قيمة الذات والتوافق الاجتماعي (زهران، 1977؛ الأنصاري، 1997).

- الأنا الأعلى (Super ego): فهو مستودع المثاليات والأخلاقيات والضمير والمعايير الاجتماعية والتقاليد والقيم والصواب والخير والعدل والحلال، فهو بمثابة سلطة داخلية أو "رقيب نفسي". وشعوري إلي حد كبير. وينمو مع نمو الفرد. ويتأثر الأنا الأعلى في نموه بالوالدين، ومن يحل محلهم (مثل: المربين والشخصيات المحبوبة في الحياة العامة والمثل الاجتماعية العليا). ويتعدل ويتهدب بازدياد ثقافة الفرد وخبراته في المجتمع (زهران، 1977؛ الأنصاري، 1997). (دالبيز، 1984، ص 410-411).

ويؤكد فرويد بأن هذه القوى غير منفصلة عن بعضها بل تتعاون فيما بينها وتساهم في التفاعل مع البيئة وفي إشباع الرغبات الأساسية ، وبعبارة سيحصل سوء التوافق مع المحيط (شيببي، 2005، ص 33 و 34).



## ( 7 ) يبين بناء الشخصية حسب نظرية التحليل النفسي لدى فرويد

(أمل حميد بالهول 2010: 46)

بينما يتصور ألفريد أدلر (1870-1937) Alfred Adler إن الشخصية تتأثر بأهداف المستقبل ويختلف مع فرويد حول أهمية الطفولة المبكرة في تكوين الشخصية. كما ويؤكد على أهمية العوامل الاجتماعية في تحديد السلوك وليس القوى البيولوجية أو الغرائز (داود، الطيب، 1991: 74).

ويعتقد كارل يونغ (1875-1961) Carl Jung أن الإنسان تحركه أهدافه المستقبلية وطموحاته وآماله. وفيما يخص بناء الشخصية، استخدم يونغ مفهوم النفس Psyche للإشارة إلى العقل الذي يتكون من ثلاث مستويات: الشعور، اللاشعور الشخصي، واللاشعور الجمعي (حنتول، 2004، ص20). و يصنف يونغ الناس حسب أسلوبهم واهتمامهم في الحياة إلى منطويين و منبسطين. فالمنطوي هو من يفضل العزلة ويتحاشى العلاقات الاجتماعية. أما المنبسط فهو المنفتح على الآخرين و يقيم الصلات معهم (مطاوع، 1981، ص 124).

وتفترض كارن هورني (1885-1952) Karen Horney وجود الذات الحقيقية والذات المثالية. فالذات الحقيقية هي الفرد بحد ذاته فيما يتعلق بالشخصية والقيم والأخلاق. لكن الذات المثالية تؤسس لنفس الفرد لتتطابق مع الأهداف والمعايير الشخصية والاجتماعية (Coon, 1983, P. 439) و تعطي هورني أهمية كبيرة للعوامل الاجتماعية والحضارية والعلاقات الشخصية ومالها من اثر في تكوين خصائص الشخصية غير المتوافقة مع السلوك (كمال ع.، 1983 -أ، ص130).

أما هنري موراي (1893-1988) Henry Murray فانه اهتم في نظريته حول الشخصية بالفرد في جميع تعقيداته وتجلى ذلك في إطلاقه لمصطلح علم الشخصية Pesonalogy عنواناً لمحاولاته الخاصة بالفهم الكامل للحالة الفردية (هول وليندزي، 1978، ص213). وتبنى نظريته في الشخصية على أساس نظرية فرويد واتفق معه على أن الشخصية تتطور خلال مراحل الطفولة وإن كل مرحلة تترك بصمتها على الشخصية في صورة عقدة وهي نموذج من السلوك يوجه لاشعورياً نمو الفرد بعد ذلك (ربيع، 1986، ص431). و اهتم موراي كذلك بالحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى الأمن، والحاجة إلى التقدير الاجتماعي، والحاجة إلى

الحرية والاستقلال، والحاجة الى تأكيد الذات واعتبرها من المحددات الجوهرية للسلوك داخل الفرد (الوقفى، 1998، ص583-584).

ويؤكد أريك فروم (Erich Fromm (1980-1900) إن جوهر الشخصية الإنسانية هو الميل إلى وضع الطبيعة الإنسانية موضع التحقيق والتنفيذ. وينظر فروم الى الشخصية بأنها شكل نوعي تشكل فيه الطاقة البشرية بالتوافق الديناميكي للاحتياجات الإنسانية مع النمط الخاص للوجود لمجتمع معين، والشخصية تحدد بدورها تفكير ومشاعر الأفراد (فروم، 1972، ص222). ويرى فروم الشخصية كنتاج لشبكة العلاقات بين الأشخاص في فترة مبكرة من الحياة، مثلما هي نتاج الظروف الاجتماعية التي أدت إلى تكوينها" (فروم، 1989، ص75).

أما إسهامات أريك أريكسون (Erik Erikson (1994- 1902) في تكوين الشخصية فكان من خلال إبراز تأثير العوامل الاجتماعية والعوامل الشخصية ممثلة في فاعلية الأنا في بناء الشخصية. وتشكل نظريته واحدة من النظريات الحديثة في التحليل النفسي (عسيري، 2003، ص37). وأبرزت نظريته البعد الاجتماعي بصورة أكثر وضوحاً وأكدت على أزمة الهوية في المراهقة والرشد (غنيم، 1983، ص73).

## 2.5- المنظور السلوكي للشخصية:

يرى أصحاب نظريات التعلم، أن السلوك الإنساني محكوم من الخارج، أي من البيئة المحيطة بالفرد. وتلتقي منظورهم مع التحليل النفسي في تأكيده على أهمية مرحلة الطفولة واكتساب الخبرات التي تشكل السلوك والشخصية و لكنه يؤكد على متغير البيئة على حساب متغير الوراثة ويهمل الجانب التكويني في بناء وتكوين الشخصية (أبو فوزه، 1996، ص117).

يرى جون واطسون (John Watson (1958 -1878) مؤسس المدرسة السلوكية، أن الشخصية لا تورث، بل إنها تتشكل من عادات وسمات مكتسبة طبقاً للارتباط الشرطي بين المثيرات والاستجابات، فليس هناك ذكاء موروث أو غرائز موروثة (عويصة، 1996، ص75). ويؤكد واطسون بأنه بالإمكان تدريب الطفل وتعليمه لنجعل منه الشخص الذي نريده أن يكون (ربيع، 1988، ص343).

وطور برهس سكينر (Burrhus Skinner (1990-1904) المدرسة السلوكية، وفسر الشخصية بأنها ردود أفعال لمحفزات خارجية، وأوجد نموذجاً يبرز التفاعل المتبادل للشخص مع بيئته. ويعتقد

سكينر بأن الأطفال يقومون بأعمال سيئة لجلب الانتباه، وهذا هو مبدأ مثير- استجابة- نتائج، وعلى إن سلوك الناس هو نتاج عمليات أطلق عليها "الاشراط الفعال ( Ryckman, 1993, P. ) (462).

### 3.5- منظور التعلم الاجتماعي للشخصية :

وتقوم هذه النظرية على ملاحظة سلوك الفرد في عملية التفاعل الاجتماعي وتؤكد على دور التدعيم Attribution في اكتساب وتعديل الأنماط السلوكية. وتؤكد على دور الثواب والعقاب كأسلوب من أساليب التعلم الاجتماعي في تنمية الشخصية (غنيم، 1983، ص70).

يعتبر البرت باندورا (1925- ) Albert Bandura الذي تبنى نظرية التعلم الاجتماعي، بأن سمات الشخصية هي نتاج التفاعل المتبادل بين ثلاثة عوامل هي المثيرات وخاصة الاجتماعية منها، والسلوك الإنساني، والعمليات العقلية والشخصية (عسيري، 2003، ص38). ويشير إلى الدور الأساس لخبرات التعلم الاجتماعي في تطوير وتغيير السلوك لدى الفرد، وأوضح كذلك أن اكتساب الطفل للأنماط السلوكية الجديدة يتم من خلال مراقبته لسلوك المهتمين بتربيته (Coon, 1983, P. 441).

أما جوليان روتر (1916- 1985) Julian Rotter فيؤكد في نظريته على ست حاجات لكي يسير التعلم الاجتماعي بالتنشئة الاجتماعية الى تحقيق الهدف منها. وهذه الحاجات هي: تأكيد المكانة الاجتماعية، والحماية الناتجة عن السيطرة، والاستقلال والحب، والراحة البدنية (عيد، 2000، ص133). وطبقا لروتر، فان بعض الناس يعزو الأحداث الى كفاءة شخصية، و الآخر الى الصدفة أو الحظ أو القدر. ويطلق روتر على هذا المفهوم تسمية مركز السيطرة Locus of Control، ويعتبره المفهوم الذي بموجبه يتم تفسير الأحداث أو قوى التعزيز في حياة الفرد (حسن، 2001، ص68).

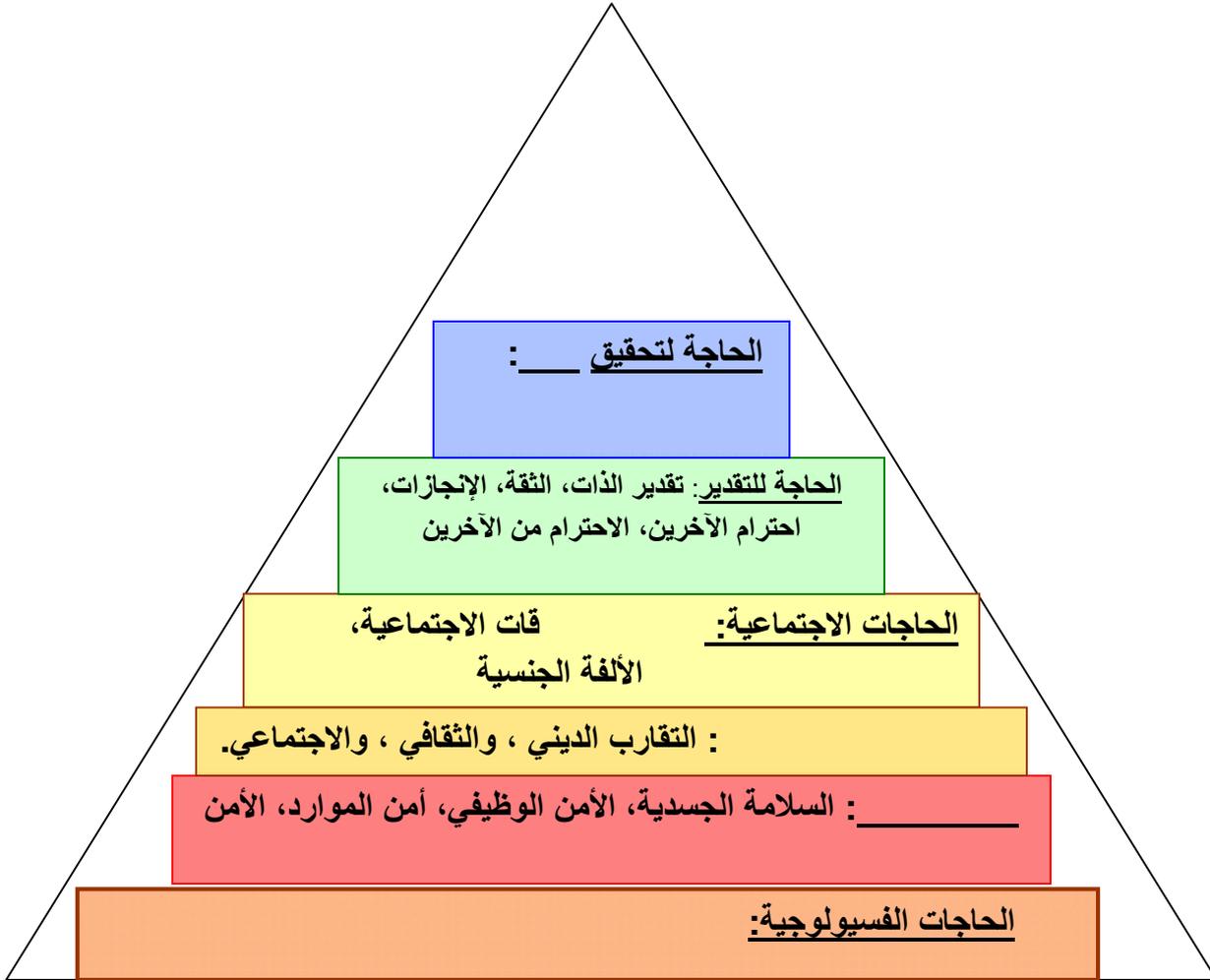
### 4.5- المنظور الإنساني للشخصية :

المنطلق الرئيسي لهذا الاتجاه الذي يعدّ ماسلو Maslow و روجرز Rogers من أهم رواده، هو أن الإنسان بطبيعته مدفوع لفعل الخير وله دافع رئيسي للنمو و الإبداع وتحقيق الذات (إبراهيم، 1998، ص53)، وأن عوامل نمو الفرد مكتسبة أكثر من أن تكون بيولوجية، ويظهر تأثير هذه العوامل على الفرد خلال علاقاته الشخصية المتبادلة وتفاعله مع البيئة، والتي بدورها تشكل عالم

الخبرة والواقع للفرد، وأن أقوى هذه العوامل عامل هو ميل الفرد الى تحقيق الذات الذي يوجه سلوكه (عسيري، 2003، ص30).

وقد اهتم ماسلو بنوعين من الحوافز: حوافز وحاجات النمو (العليا) يتميز بالاندفاع نحو تحقيق القدرات الكامنة لدى الفرد (هرم ماسلو لحوافز وحاجات النمو)، وحوافز وحاجات الحرمان (الدنيا) يعمل على المحافظة على الحياة فقط، الحاجات الفسيولوجية اللازمة لإشباع الأنسجة، وهي الماء والطعام والنوم.

وكذلك أشار إلى أن صفات الأفراد المحققين لذاتهم تتشابه في مجموعات، وصنف سمات الشخص المحقق لذاته، بأن تكون لديه القدرة على مقابلة المتطلبات. وإدراك الواقع بشكل غير عادي. والتلقائية. وزيادة القدرة على حل المشاكل. والميل إلى الخصوصية/ العزلة، والشعور الزائد بالاستقلال، والشعور العميق بالخبرات لفترات أطول، والانتماء الشديد للجنس البشري. وتغير العلاقات مع الآخرين، وتحسنها، وسمات أساسية أكثر ديمقراطية، وشعور عميق، ومتزايد بالإبداع، وحدث تغير معين في القيم (الأنصاري، 1997؛ قاسم، 2000).



شكل (8): يبين هرم ماسلو لحوافز وحاجات النمو (الأنصاري، 1997: ص 214 : 215)،

[www.modon.org/index](http://www.modon.org/index).

### 5.5- نظرية السمات:

تعتبر نظرية السمات من بين النظريات التي لها تأثير ودور كبيرين في تحليل الشخصية. وعلى وفق منظورها ، تميز خواص الشخصية وتحدد سلوك الفرد طبقاً لقياس الصفات الشخصية لديه. تفترض هذه النظرية بأن الاستجابات المختلفة للفرد في المواقف الخاصة تستند الى الاستعدادات المحددة المتوفرة لديه. وتطلق على هذه الاستعدادات الصفات الفردية. أي بعبارة أخرى، أنه بالإمكان وصف الأفراد والتعرف عليهم تبعاً للسلوك الخاص بهم (خسروي ، 2004).

يعتقد أنصار نظريات السمات بان الشخصية تتألف من مجموعة كبيرة من الصفات والسمات، ويجمعون على أن السمة هي الوحدة الرئيسية للشخصية (عامود، 2001، ص 464). والسمة لدى سنكّر Stagner هي مفهوم له طبيعة مجردة لا تلاحظ بطريقة مباشرة بل يمكن ملاحظتها من

خلال مؤشرات وأفعال معينة (النداوي، 2006، ص3). وكثير من السمات تعبر عنها بصفات وقسم منها بالأسماء و بعضها بالأفعال (يوسف، د س، 38). يمكن أن يختلف الأفراد في السمات ويميز بعضهم عن البعض أي أن هناك فروقا فردية فيها. و تكون السمة وراثية أو مكتسبة، أو تكون جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية (عبد الخالق، 1994، ص67).

كان لإسهامات ألبرت في مجال الشخصية وسماتها أثر كبير في حث الكثير من الباحثين وعلماء النفس في القيام بأجراء الأبحاث والدراسات في الشخصية باستخدام السمة كمفهوم لوصف الشخصية، واستخدام التحليل العائلي Factor Analysis للوصول الى الابعاد الاساسية للشخصية. ومن أبرز الباحثين نذكر: "جيفورد Guilford" و "كاتيل Cattell" و"أيزنك Eysenck"، (Gleitman et al, 1999, P. 683).

عرّف كوردن ألبرت (1897-1967) Gordon Allport السمة بأنها هي الوحدة الطبيعية Natural Unit لوصف الشخصية. إن السمات طبقاً لألبرت هي البناءات الداخلية الموجهة لسلوك الفرد بشيء من الثبات والخاصية، وهي وحدات مستقلة داخل الفرد ولكنها متوافقة (Interdependent) بحيث تتجمع لأحداث الآثار السلوكية (النداوي، 2006، ص19). و يميز ألبرت بين السمة وبين الاتجاه والمعايير، فالسمة لا ترتبط بموضوع أو شيء محدد، بينما الاتجاه يكون نحو شيء محدد. وتكون السمة أكثر عمومية من الاتجاه (داود، 1991، ص59). أما المعايير التي يمكن بواسطتها قياس السمة لدى فرد ما فحددها ألبرت ب: عدد الحالات التي يسلك فيها الفرد سلوكاً معيناً، ومدى استمرار تلك الحالة التي يتبنى فيها الشخص طريقة معينة في السلوك.

و يميز ألبرت ثلاثة أنواع من السمات هي :

- السمات الرئيسية : Traits Cardinaux: تعبر عن استعداد واضح و شامل في حياة الفرد يؤثر في كل أفعاله، فنصف شخصا ما بأنه ميكافيلي ، أو سادي ، أو متسلط ، و لا تفيد السمات الرئيسية في تمييز الأفراد .
- السمات المركزية : Traits Centraux: كالأمانة و الطيبة ،و الثقة التي تعبر عن استعدادات تنطبق على عدد أضيق من المواقف مقارنة بالسمات الرئيسية.

- السمات الثانوية : Traits Secondaires : تعبر عن الاستعدادات الأقل ظهورا و الأقل عمومية .

و يشير ألبورت الى أن السمات لا تظهر في كل المواقف ، فهناك سمات تظهر غالبا في موقف معين و لا تظهر في موقف آخر ، فقد يعدل أكثر الأفراد عدوانية سلوكه في موقف يستوجب ذلك ، أي أن السمة تنطبق على السلوك المعتاد للفرد في أغلب المواقف و ليس كلها .

لذلك يؤكد على أن تأخذ كل من السمة و الموقف بعين الاعتبار لفهم سلوك الفرد، فالسمة ضرورية للدلالة على ثبات السلوك ، و الموقف يمثل مرجعية يفسر في ضوءها اختلاف السلوك .

أما جيلفورد (1897-1987) Guilford فيرى أن الشخصية يجب أن تحتوي أنواع من السمات التي اعتبرها أسلوباً عمومياً ثابتاً نسبياً يختلف من فرد لآخر. وهذه السمات هي سمات فسيولوجية وسلوكية وقدرات عقلية ومزاجية.

ويتفق رايمود كاتيل (1905-1998) Raymond Cattell مع ألبورت حول وجود سمات مشتركة لدى الناس. وأعتبر السمة أساس بناء الشخصية، واعتمدها كمفهوم رئيسي في نظريته حول الشخصية.

قسم كاتيل السمات إلى قسمين: سمات مصدرية أو أساسية Source Traits وهي تلك السمات التي تعتبر ذات أهمية كبيرة ولها ثبات ودوام، وسمات سطحية Surface Traits و هي تمثل خصائص الشخصية وتعتبر غير ثابتة نسبياً (Ryckman, 1993, P. 231).

و الجدول التالي يوضح سمات الشخصية حسب كاتل :

جدول رقم 1.: تصنيف السمات حسب نظرية كاتل .

( الانصاري،1997: 85)

لا تتوفر الا لدى فرد معين و لا يمكن أن توجد على نفس الصورة بالضبط لدى أي شخص آخر مثل العبقرية .	سمات فريدة Unique Traits	1
يتسم بها جميع الأفراد أو على الأقل الذين يشتركون في خبرات اجتماعية معينة كالمحبة و التعاون و العطاء .	سمات مشتركة Common traits	

و تمثل المتغير الكامنة التي تعتبر أساس السمات السطحية كالاستعدادات و القدرات ، و الحوافز .	سمات المصدر Source traits	2
و هي تجمعات من السلوكات الملاحظة على الفرد فباستثارة دافع الجوع و هي سمة مصدرية يقوم الفرد بتناول الطعام و السلوك الممثل لسمة سطحية .	سمات السطح Surface Traits	
و هي السمات الانفعالية للشخص مثل القلق، و العصابية حيث تحدد سرعة استجابة الشخص للموقف .	سمات المزاج Temperament Traits	3
و هي التي تهئ الفرد للحركة نحو الأهداف : 1- الدوافع الفطرية أو الغرائز و هي استعدادات فطرية . 2- الدوافع المكتسبة مثل الاتجاهات و العواطف . 3- الذات : التعبير عن الذات الواقعة و الذات المثالية . 4- الدور : ادراك الفرد للأوار الاجتماعية .	سمات دينامية Dynamic Traits	
تشير الى القدرات و الاستعدادات التي تمكن الفرد من التصرف بفعالية كالذكاء .	سمات الاستعدادات Ability Traits	

وطبق كاتيل عدداً كبيراً من الاختبارات لملاحظة سلوك الناس في مواقف معينة، باستخدام منهج التحليل العاملي Factor Analysis توصل الى تحديد العوامل الستة عشر المعروفة اختصاراً بـ (16 PF) (Morgan & King, 1971, P. 366). و يمكن ذكرها كالآتي :

الجدول رقم 2: العوامل الستة عشر للشخصية لدى كاتل

( الأنصاري ، 1997 : 88-89 )

الرقم	اسم السمة
1	السيكولوجيا مقابل السيكلوثيميا
2	الذكاء العام مقابل الضعف العقلي
3	الثبات الانفعالي او قوة الأنا مقابل عدم الاتزان الانفعالي
4	السيطرة مقابل الخضوع
5	الانبساط مقابل الاكتئاب و الانقباض

6	قوة الأنا الأعلى	مقابل	نقص المعايير الداخلية و الافتقار اليها
7	المغامرة	مقابل	الجبن
8	الطراوة	مقابل	صلابة العود
9	الميل الى الارتياح	مقابل	التقبل
10	رومنتيكي	مقابل	واقعي
11	الدهاء	مقابل	السذاجة
12	الاستهداف للذنب	مقابل	الثقة الكاملة بالنفس
13	التحرر	مقابل	المحافظة
14	قوة الاكتفاء الذاتي	مقابل	الافتقار الى التصرف الذاتي
15	قوة اعتبار الذات	مقابل	ضعف اعتبار الذات
16	قوة توتر الطاقة الحيوية	مقابل	ضعف توتر الطاقة الحيوية

بينما يوضح أيزنك (1916-1997) Esenck تصوراته عن الشخصية ويرى بأنها تتكون من مجموعة من الأفعال والاستعدادات. توصل أيزنك من خلال تطبيق منهج التحليل العاملي لتسع وثلاثين فقرة أخذت من صفحة البيانات الشخصية لجنود أمريكيان، إلى وجود بعدين أساسيين في الشخصية (هول وليندزي، 1978، ص350)، يضمنان معظم السمات الرئيسة وهما: الانطواء - الانبساط، و العصابية - الاستقرار الانفعالي ثم أضاف إليهما لاحقاً الذهانبة كبعد ثالث (Gleitman et al, 1999, PP. 684-686).

### 6- قياس الشخصية وتقييمها:

تعتبر دراسة الشخصية وقياسها وتقييمها من أبرز مهمات الأخصائي النفسي وتتنوع القياسات بين  
يدي الاختصاصي، فمنها ما موضوعي ومنها ما هو إسقاطي. يضاف إلى ذلك اختبارات الاتجاهات

والقيم والميول والاستعدادات والعلاقات الاجتماعية (أبو حويج و الصفدي ، 2001: 197).  
ومن الطرق الأساسية لقياس الشخصية ما يلي:

أ- **المقابلة:** وهي "موقف مواجهة ومحادثة بين شخصين: المفحوص والأخصائي النفسي القائم بالمقابلة والذي يقوم بعمله هذا بهدف فهم المفحوص أو العميل وجمع معلومات عن شخصيته وسلوكه". وتعتمد المقابلة على التواصل اللفظي.

ب- **قوائم الصفات:** وتستخدم قوائم الصفات كثيراً في قياس الشخصية حيث يقدم للمفحوص قائمة طويلة من الصفات أو (البنود) ويطلب منه أن يحدد ما إذا كانت تنطبق عليه أم لا(عبد الله ، 2001: 99-102) .

ج- **الملاحظة:** وتتم من خلال ملاحظة سلوك الفرد في المواقف الطبيعية خلال فترة طويلة أو في مواقف مصغرة من الحياة ترتب بحيث تستدعي ظهور سمات الشخصية المطلوب قياسها (أحمد ، 2003: 583) .

وأيضاً من الطرق الأساسية لقياس الشخصية:

- **الاختبارات الموقفية:** وهي ترمي إلى تهيئة مواقف وظروف فعلية وأعمال يؤديها المفحوص فيبرز بالفعل ما لديه من سمات يراد قياسها، دون أن يعرف الغرض من الاختبار. ومن هذه الاختبارات اختبار "هارتسون" و "ماي" لقياس سمة التعاون لدى الأطفال الأمريكيان(عيسوي ، 2002 : 263).

- **الاختبارات الإسقاطية:** وهي عبارة عن موقف مثير على شكل جملة تتميز بأعلى درجة من الغموض ونقص التكوين، يتعرض له المفحوص فيستجيب استجابة يستطيع من خلالها الفاحص اكتشاف جوانب مختلفة من شخصية المفحوص وتشير هذه الجوانب إلى أفكار المفحوص ودوافعه ومفاهيمه ووجداناته ودفاعاته ورغباته و احباطاته، وهكذا يصبح الموقف المثير في هذه الاختبارات الإسقاطية عبارة عن ستار يسقط عليه المفحوص حياته الداخلية(أبو حويج وآخرون، 2001 : 202) .

## ثانياً: دراسة أنماط الشخصية

### 1- عرض تاريخي لدراسة أنماط الشخصية:

تعود جذور الاهتمام بموضوع أنماط الشخصية ودراستها إلى المحاولات الأولى التي قام بها أبوقراط Hippocrates (400 ق.م) ، الذي كان يرى أن أنماط الشخصية تعود إلى أربعة أمزجة ، هي النمط الصفراوي ، والنمط السوداوي ، والنمط البلغمي ، والنمط الدموي ، وقد حاول عن طريقها

وضع تصنيف للشخصية الإنسانية وفهم الطبيعة البشرية اعتماداً على تلك الأخلاط الأربعة المكونة للجسم البشري عبر رؤيا فلسفية تتمحور حول مكونات الطبيعة وهي الماء والهواء والتراب والنار. (Bruchon et al , 2001 ,P.117)

تبعه فيما بعد كل من كريتشمر (Kertschmer (1925، وشيلدون (Sheldon (1940 في محاولات لوضع أنماط للشخصية من خلال بنية الجسم والمظهر الخارجي لجسم الفرد وعلاقته بالخصائص النفسية للفرد (Hansenne,2003,P58).

فضلاً عن ذلك فقد كان لدراسات برمان (Berman (1972 الأثر الواضح في محاولة فهم الشخصية الإنسانية ، وذلك من خلال وضع أنماط للشخصية اعتماداً على الخريطة الهرمونية التي تحوي كم ونوع الإفرازات الهرمونية التي يشترك بها بعض الأشخاص وتميزهم من غيرهم ، مما يفسح المجال أمام إمكانية تصنيف البشر إلى أنماط شخصية تستند إلى تلك الإفرازات الهرمونية (النمط الدرقي ، النمط الأدرنالي ، النمط النخامي ، النمط التيموسي ، النمط الجنسي). (Ryckman, 1993, P. 233).

أما في مجال تنميط الشخصية على أسس نفسية فقد كان لسيجموند فرويد (Sigmund Freud (1856-1939، ويونج (Jung 1875-1961)، وأدلر (Adler (1870)، وكارين هورني (1885-1952) مساهمة فاعلة في ذلك .

فقد حدد فرويد ستة أنماط للشخصية تميز فئة من الأفراد من غيرهم في المراحل المتقدمة من عمرهم وهي : نمط الشخصية الشهواني والنرجسي و الوسواسي والشهواني الوسواسي والنرجسي-الوسواسي وأخيراً النرجسي-الشهواني .

وفي تصنيف آخر ذكر فرويد أربعة أنماط للشخصية وهي : نمط الشخصية الفمي Oral Personality Type، ونمط الشخصية الشرجي Anal Personality Type ، ونمط الشخصية القضيبية Phallic Personality Type ، ونمط الشخصية الجنسي Genital personality type، معتمداً في ذلك على عملية التثبيت fixation التي يتعرض لها الفرد في أثناء مروره بإحدى تلك المراحل النمائية في مراحل عمره المبكرة .  
وأما يونج Jung فقد طرح أنماطاً للشخصية مبنية على عاملي الإنبساط و الانطواء ، إذ قسم الأفراد إلى إنطوائيين و إنبساطيين (Bruchon et al , 2001 ,P.119).

وأما أدلر Adler فقد وضع أنماطاً للشخصية عن طريق ما أسماه التسلسل الولادي . إذ أن تسلسل الفرد في ترتيب العائلة من حيث موقعه ولادياً بين أخوته سوف يضيف على شخصيته طابعاً معيناً يشترك به مع أقرانه من التسلسل الولادي نفسه ، ويميزه في الوقت نفسه من الأصناف الأخرى . وقد قام بتحديد ثلاثة أنماط للشخصية بناءً على ذلك، وهي نمط المولود الأول First Born Type، ونمط الثاني Second Type، ونمط الأصغر The Youngest Type .

وقدمت كارين هورني ثلاثة أنماط للشخصية ، معتمدة في ذلك على علاقة الفرد بالمجتمع ، وتلك الأنماط الثلاثة هي : النمط المذعن compliance type ، والنمط العدوانى aggressive type ، والنمط المنعزل withdrawal type .

وتوصل إدوارد سبرانكر (1882-1963) Eduard Spranger من خلال دراسته لتاريخ بعض الشخصيات وملاحظته لسلوك الأفراد، الى تصنيف الناس على أساس القيم السائدة في الشخصية الى ستة أنماط مختلفة (الوقفي، 1998، ص589). ويمثل كل نمط نموذجاً معيناً من الشخصية وهذه الأنماط هي: النمط النظري- والنمط الاقتصادي- والنمط الجمالي- والنمط الاجتماعي- والنمط السياسي- والنمط الديني (صالح، 1999، ص 74-75).

أما تورنر و كريكو Turner & Greco فاعتقدتا بتصنيف شخصية الإنسان حسب التقسيم الثقافي الجغرافي للبشر وأطلقتا على ذلك "بوصلة الشخصية Personality Compass" الى أربعة أنماط و يتميز كل نمط بصفات خاصة يقل وجودها في الأنماط الأخرى وهذه الأنماط هي: طبيعة الشمال- و طبيعة الجنوب- وطبيعة الشرق- وطبيعة الغرب. وتؤكدان بأن لدى كل فرد بعض المميزات من كل أنماط الطبيعة الأربعة، لكن إحدى الطبائع تكون طاغية على جوهر الشخصية أكثر من البقية (Turner & Greco, 1998, P. 19).

## 2- أهمية دراسة أنماط الشخصية:

وقد أولى الباحثون والدارسون لمواضيع علم النفس أنماط الشخصية إهتماماً كبيراً يتأتى في مجمله من أهمية وتأثير نمط الشخصية الذي يدور الفرد في فلكه في أشكال وتوجهات السلوك التي تصدر

منه كافة ، فضلا عن الطريقة أو الكيفية التي تكون بها إستجابة الفرد في مواف الحياة المختلفة ، الأمر الذي أدى إلى أن يركز الباحثون الكثير من إهتمامهم على معرفة نوع العلاقة التي تربط أنماط الشخصية والكثير من المتغيرات الأخرى ، هادفين عن طريق ذلك إلى وضع دراسة تأخذ صفة الشمولية ، وفي الوقت نفسه تكون مجدية وتكاملية وتوفر الجهد والعناء والموارد المادية المبذولة في فهم الظاهرة السلوكية التي تشكل جوهر أبحاث علم النفس.

وهنا يرى الكثير من الدارسين لمواضيع أنماط الشخصية أن دراسة السلوك وفهمه ومحاولة توصيفه والتنبؤ والتحكم به يستهلك الكثير من الوقت و الجهد إذا ما حاولنا دراسته عن طريق سمات أو تفضيلات أو ميول ...الخ، متناثرة هنا وهناك على متصل لا متناه من كل ما هو جديد يخرج علينا يوميا من دراسات وأبحاث أخذت الكثير من الوقت والجهد من دون أن تقدم السببية المتكاملة .

ففي هذا الصدد يشير هامبل (2002) Hample إلى أن أبرز الأهداف النظرية والعملية التي تقف وراء عملية تنميط الشخصية Personality Typology هي ما يأتي:

- تخصيص مهمة الباحث العلمي في التعامل مع عدد محدد وواضح ومجمل من السمات والخصائص والميول والرغبات المحددة من دون التورط في عدد غير قليل من السمات والصفات والخصائص المتعددة .
- مساعدة الباحث العلمي في تهيئة بعض الفرضيات العلمية الجديدة عن طريق تشخيص بعض العلاقات القائمة بين الخصائص النفسية والصفات والسمات المجتمعة في ذلك النمط من الشخصية والمتغيرات الأخرى للظواهر السلوكية المدروسة.
- تيسير مهمة الباحث العلمي في تحليل وتفسير بعض العلاقات القائمة بين الخصائص والسمات والصفات في إطار نظري تجريدي يقود إلى تعميمات نظرية مقبولة.
- فضلاً عن ذلك فإن هامبل يشير إلى أنه قد يكون الهدف أحيانا أن تقود هذه العمليات البحثية التتميطية للأفراد Typology Process إلى صياغة نظرية تفسيرية عامة ، وهي هدف رئيس للمشتغلين في مجال علم النفس وتفسير السلوك.(Hansenne,2003,P63) .

أما نورنج (1993) Noring فيؤكد أن فوائد وأهمية وضع الأفراد في أنماط للشخصية محددة وواضحة تكمن في جانبين الأول منها يتعلق بمساعدة الأفراد في تحقيق فهم أفضل لأنفسهم ،

وكذلك لمساعدتهم في تحقيق نمو شخصي جيد لهم ، فضلا عن بناء تقدير للذات مناسب لهم . أما الجانب الآخر في تصوره فينحصر في تحقيق نوع من الكفاية والفاعلية عن طريق تفاعلهم مع الآخرين في البيئة المحيطة بهم التي لا تختص بأصدقائهم المقربين منهم فقط ولكن مع زملائهم في العمل أيضاً . (Noring,1993,P.1-15) مضيفا نورنج Noring بأن عملية تنميط الشخصية هي ليست كما يراها البعض من أنها عملية تقوم على وضع الأشخاص في صناديق "Puts" "People In Boxes"، أو أنها تلغى التنوع والتغاير أو التباين بين الأفراد ، ولكنها تجعلنا نتعرف على من هم ليسوا على شاكلتنا في مجموع الخصائص والصفات الكثيرة المتنوعة التي نملكها ضمن النمط الذي ننتمي إليه ، مما يساعدنا على فهمهم وتقديرهم وتقييمهم ، وكذلك نحو أن نسلك السلوك الأمثل تجاههم ، وهذا بحد ذاته سبب لوضع وتطوير المزيد من مخططات النمذجة أو التتميط للأفراد.

وهذا ما يشير إليه عبد الغفور (1996) في قوله بأن " تحليل الشخصية إلى سمات هو نوع من التجريد يفقدها قيمتها ويفكك الشخصية، ومن ثم تنتفي وحدتها التي يتميز بها الفرد " (عبد الغفور، 1996، ص31). مضيفا بأن الشخصية ليست مجموعة من السمات أو الاستعدادات المنعزلة القائمة بذاتها مصفوفة بجانب بعضها ، بل هي بناء متكامل من السمات والخصائص والصفات تتفاعل مع بعضها البعض ، وتؤثر في بعضها البعض على الدوام . فحدة الانفعال تعطل التفكير ، والتهور يفسد الحكم ، والغباء يؤثر في نفس المرء وكبريائه ، وكذلك العاهات الجسمية والاندماج في المجتمع ينمي بعض المواهب الخاصة . هذا فضلا عن أن تحليل الشخصية إلى سمات بهذه الصورة لا يبين لنا كيف تتضافر هذه السمات أو تتنافر ، وما هي درجة تأثير كل سمة في السلوك الظاهري للفرد، ومتى يمكن اعتماد ذلك السلوك المتعلق بتلك السمة الفردية دالة لشخصية الفرد للتعامل معه (عبد الغفور، 1996، ص31).

وهناك من يشير إلى أن أهمية تنميط الشخصية The Personality Typology تكمن في أن هدف البحوث التجريبية المتمثل في ضبط المتغيرات الدخيلة في التجارب ، والتناول المنظم لمتغيرات البحث ، يكون سهلا في حال استعمال أنماط شخصية واضحة ومحددة ، يمكن الموازنة بينها في علاقتها بالمتغيرات الأخرى من دون تدخل أية ظروف أو متغيرات أخرى متعلقة بصفات أو سمات أو خصائص الشخصية التي قد تكون مجهولة في أثناء التجربة . ففي هذا الصدد يشير كورني (2002) Corney إلى أن التعامل مع أنماط للشخصية محددة ييسر

للباحث العلمي في ميدان البحوث التجريبية استعمال عينتين متماثلتين أحدهما تخصص للبحث والأخرى تكون عينة ضابطة ، مضيفا إنه لعل في استعمال مفهوم النمط " Type " ما يسهل اختيار مجموعتين على درجة كبيرة من التشابه والتطابق وذلك عن طريق عزل أو تشخيص الصفات المشتركة التي تتصل بكل مجموعة..(Corney,2002,P.12-14) . وكذلك يشير كافين (2003) Cavin إلى أهمية دراسة نمط الشخصية مستندا على رأيه في أن السلوك يتأثر بنمط الشخصية أكثر من تأثره بالنوع أو الجنس ، أو أية سمة أو بعد نفسي آخر لوحده. مضيفا إلى أن إحدى فوائد دراسة أنماط الشخصية هو مساعدة الناس في تعرف خصائصهم الشخصية ، الأمر الذي يؤدي بهم إلى فهم أحسن لذواتهم ، ومعرفة مكامن الضعف والقوة فيها ، ومن ثم إحترامهم وتقديرهم للآخرين ، مما يفتح الباب أمامهم نحو إقامة علاقات إيجابية مع البيئة المحيطة بهم . وخير مثال عليها هي العلاقات التي تسود بيئة العمل الإنتاجية ، التي تؤدي إلى قيام علاقات مرضية بين الموظفين المتشابهين في نمط الشخصية ، الأمر الذي يفضي إلى توفير نوع من الرضا الوظيفي.(Cavin,2003,P.3)

ويؤكد بوجارت (2003) Bogart أهمية دراسة أنماط الشخصية وفائدتها في مجالات متعددة ، لاسيما تعرف مراحل النمو ونماء الذات ، مضيفا بأن " تعرف أنماط الشخصية أسلوب علمي لاكتشاف الصيرورة الإنسانية إذا أحسن استعمالها ، بدلا من وضع الأشخاص ضمن صناديق وصفية مغلقة ، وهي وسيلة فاعلة للكشف عن دوافع و اتجاهات السلوك وتفسيره موفرة في ذلك الوقت والجهد"

### 3- مفهوم النمط (الطرز أو النموذج):

لغويا كلمة نمط وردت في قاموس المعاني العربي مرادفة لكلمة الشكّل ، النوع، الطريفة، الطراز، الأسلوب، و هي طريقة وأسلوب وشكل أو مذهب مميز لفرد أو لجماعة.

أما سيكولوجيا فقد اهتم الإنسان منذ القدم بتصنيف من يعاشره من الناس إلى شخصيات مختلفة يرجعها إلى أنماط معينة، ويقصد بالنمط أو الطراز Types فئة أو صنف من الأفراد يشتركون في نفس الصفات العامة، وإن اختلف بعضهم عن بعض في درجة اتسامهم بهذه الصفات أو مجموعة من السمات المترابطة.(راجع، 1985 :468).

ويرى عيسوي أنه يمكن القول بأن النمط هو "سمة عامة أو سمة غالبية، أو ائتلاف معين من عدة سمات". (عيسوي، 1973 : 294) فأسلوب النمط يعد امتداداً للتفكير المستخدم في أسلوب السمة.

فالفرد قد يتصف باعتباره ينتمي إلى نمط ما حسب مجموعة السمات التي يكشف عنها.

والأنماط أنظمة معقدة من السمات المتعارضة التي يمكن تبسيطها في مجموعة قليلة من القوائم الأساسية. و يقول ألبرت أن النمط أو الطراز كان كما يستخدم غالباً يشير إلى طريقة تصنيف الشخصية الكلية أكثر من كونه يشير إلى الوحدات الأصغر بداخلها. (الأشول، 1988 : 24).

و يذكر عبد الخالق ( 1994 ) أن مفهوم النمط type زملة من السمات أو مستوي أرقى تنتظم فيه السمات وهناك أنماط حسية ومعرفية إدراكية وأنماط للشخصية.

أي أن " النمط عبارة عن مجموعة من السمات المتفاعلة معاً والمتداخلة التي ينتج عنها سمة عامة تعرف بالنمط: أي أن النمط أكثر شمولاً وتضمنا من السمة وهذا يتفق مع إيزنك فقد نظر إيزنك إلى النمط باعتباره مجموعة من السمات المترابطة، مثلما نظر إلى السمة كمجموعة من الأفعال السلوكية أو نزعات الفعل المترابطة. كذلك في ضوء هذه النظرة فإن الفرق بين مفهوم السمة والنمط يوجد " لا في اتصال ولا انفصال المتغير المفترض، ولا في شكل ، توزيعه، وإنما في التضمن أو الشمول الأكبر لمفهوم النمط.

و يؤكد إيزنك سنة 1960 على أن السمات و الانماط تتشابه من حيث أنها مستمدة من تحليل الاتساقات ، و لكنهما يختلفان في درجة العمومية ، و في التحليل العاملي تتطابق الأنماط مع العوامل من الدرجة الثانية ، في حين تتطابق السمات مع العوامل من الدرجة الأولى .

مضيفا ان النمط مجموعة من السمات المرتبطة معا ، تماما كما تعرف السمة على أنها مجموعة من الأفعال السلوكية ، الفرق بينهما يكمن في ان النمط مفهوم أكثر شمولية .(الأنصاري ، 1997 ، ص 90 ، 91 )

و يشير عبد الخالق الى أن مصطلح النمط يشير من وجهة نظر حديثة الى مستوى أرقى تتجمع فيه السمات و تنتظم : فالصمت ، و التشاؤم ، و التحفظ مثلا سمات صغرى تتجمع في سمة كبرى هي الانطواء الذي يعتبر نمطا في هذه الحالة. و يمكن أن يخصص مصطلح العامل من الرتبة الأولى للإشارة الى السمات ، بينما يشار الى مفهوم النمط بمصطلح العامل من الرتبة

الثانية أو مصطلح البعد ، و هو مفهوم رياضي مرادف للعامل الى حد كبير .(الأنصاري ، 1997، ص 91 )

#### 4- أنواع الأنماط :

يمكن تصنيف مختلف الانماط البشرية المتواجدة في ثلاث فئات كبيرة هي :

- الأنماط المورفولوجية **Type morphologiques** : يعتمد هذا التصنيف على صفات الجسم من قسّمات و شكل ، و كذا الجسد و تكوينه ، و حتى من خلال المظهر الخارجي (لباس ، تسريحة ، نظرة ،....) .
- الأنماط الفيزيولوجية **Type physiologiques**: تقوم على أساس الفروق الفردية في وظائف الغدد الصماء ، و الجهاز العصبي المستقل .
- الأنماط السيكولوجية **Type psychologiques** : تستخدم أوصافا للشخصية أساسها ملاحظات كيفية أو تصورات تحليلية (عن طريق السمات ) أو بنيوية ، تتناول بعضها جوانب من الشخصية تعتبرها هامة في حين تأخذ أخرى بعين الاعتبار أكثر من جانب .
- الأنماط المختلطة **Type mixtes** : أدى الارتباط الموجود بين الجوانب المورفولوجية ، الفيزيولوجية و السيكولوجية الى تشكيل أنماط تستخدم خصائص مورفولوجية ، فيزيولوجية ، و سيكولوجية كوحدة للوصف ، و هي الأكثر استخداما في مجال الطب.

5- تفسيرات أنماط الشخصية : اختلفت نظريات الأنماط في كيفية تقسيم الأفراد و تصنيفهم الى أنماط إذ قسم العلماء الناس إلى أنماط مزاجية ، وجسمانية ، و نفسية ، واجتماعية كثير حسب تفسيراتهم الخاصة. ومن هذه التفسيرات نذكر:

#### 1.5- التفسير وفق الأنماط المزاجية(الطباع) Temperaments :

وهذا التصنيف يعزى إلى نظرية هيبيوقراط التي تقسم الناس إلى أربعة أنماط مزاجية وهي ( الدموي والصفراوي والسوداوي و اللمفاوي ) وهذه النظرية قسمت على أساس ما يوجد في الدم من هذه العناصر ومؤدي هذه النظرية إن كل نمط من هذه الأنماط يتميز بسلوك معين.

- النمط الدموي **Sanguins** (دموي المزاج): ويتسم أصحاب هذا النمط بسمات التفاؤل المرح ، والاستثارة السريعة ، والاستجابات المباشرة ، ووصف أفراد هذا النمط بعدم الجدية

في معالجة أمور حياتهم ، وسرعة تقلب أمزجتهم وعواطفهم ولذلك وصف أصحاب هذا النمط بأنهم هوائيين.

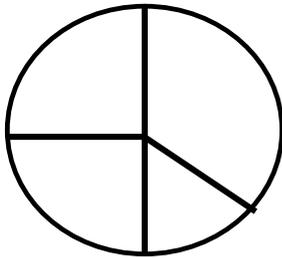
- **النمط الصفراوي Choloric**(صفراوي المزاج): وخصائص هذا النمط هي سرعة الغضب ، والعناد ، والعدوانية في التعامل ، وحدة الطباع ، والإصرار في مواجهة المواقف.
  - **النمط السوداوي Melancholic**: وخصائص هذا النمط التشاؤم، وسرعة الانفعالات ، وبطء التفكير، وصعوبة التعامل مع الآخرين.
  - **النمط البلغمي Phlegmatic**: وخصائص أفراد هذا النمط البدانة المفرطة ، وبدء الانفعالات ، واللامبالاة ، وانعدام الاهتمام ، والخمول الذي قد يصل إلى البلادة (الفتور و التكاسل).
- ( منصور، أبو عبادة ، 1996 :15).

ولم يثبت العلم صدق نظرية هيبوقراط ، وإن كان قد أثبت العلاقة بين إفرازات الغدد والسلوك(جلال ، 1971: 12).

و قد ربط جالينوس بين التأثيرات الكيميائية التي تحدثها سوائل الجسم و بين المظاهر و بخاصة الانفعالية منها ، و اعتبر تلك السوائل هي الأساس الذي تقوم عليه مقومات الشخصية ، ففي حالة امتزاجها بنسب متعادلة في الجسم يكون الفرد في حالة سواء ، أما اذا اختلت فان شخصية الفرد تدخل في اللاسواء . ( القذافي،2000، ص246 - 247)

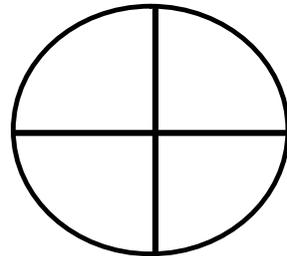
الشكل رقم 9: علاقة نسب امتزاج السوائل بسواء الشخصية

( القذافي،2000، ص 247)



اختلال في امتزاج النسب

(الشخصية غير سوية)



تعادل في امتزاج النسب

(الشخصية سوية)

وتوصل فريمان (Freeman) إلى وضع نظرية تصنف الناس من الناحية المزاجية وفق موضعهم من متغيرات ثلاث هي إثارة الدافع والتحكم في تفرغ الطاقة والقدرة على التميز (وهذه الأخيرة تعتبر ضرورية نظراً لأن الفرد يستخدم معلومات من البيئة كما أن الإثارة تتوقف على إدراك المثبرات الدالة )

أما التحكم فيتضمن تقييم نتائج العمل ، إلى ثلاثة أنماط هي:

- **النمط الأول:** يشمل أشخاصاً تكون استثارة الحافز عندهم قوية سريعة بينما التحكم في تفرغ الطاقة ضعيف. وهؤلاء من السهل عليهم ارتكاب الجريمة كما أن قدرتهم على التوافق مع البيئة وضبط النفس تكون ضعيفة.
- **النمط الثاني:** يشمل أشخاصاً تكون استثارة الحافز عندهم ضعيفة وقدرتهم على التحكم في تفرغ الطاقة قوية وهؤلاء يبدون كما لو كانوا لا يريدون عمل أي شيء كما لو كانوا متبلدين ، وهم يخافون من محاولة القيام بأي عمل ، فهم أقرب إلى شخصيات مرضية.
- **النمط الثالث :** تضم أشخاصاً تكون استثارة الحافز لديهم قوية وقدرتهم على التحكم في تفرغ الطاقة قوية كذلك ، فهؤلاء أكثر نجاحاً لأن الفرد منهم يبذل جهداً أو طاقة دون أن تذهب هذه الطاقة أو هذا الجهد هباء وهو يعتمد بالطبع على قدرته على التمييز أو الذكاء. (غنيم ، 1975: 94)

## 2.5- التفسير وفق الأنماط الجسمية:

وهناك آراء عديدة في هذه النظرية فمن العلماء من يقسم الناس حسب شكل الوجه ومنهم من يصنفه إلى حسب جغرافية جمجمة الرأس ، والسمات الجسمية من قصر وسمنة أو ضخامة. نذكر من هذه الوجهات ما يلي :

وضع كرتشمير أنماطاً ثلاثة رئيسية للتكوين الجسمي هي:

- **النمط البدني Type Pycnique :** ويتمثل في الشخص الممتلئ الجسم ، قصير الساقين سميك العنق ، عريض الوجه، مع وجود بقع بأسفل صدر منتفخ ، و أطراف ذات عضلات و عظام قليلة غير متناسقة ، حيث تبدو اليدين قصرتين و عريضتين و لينتين، و الأكتاف

صغيرة و مسحوبة نحو الأعلى ، و يغوص الرأس الى الأسفل و كأفنه يختفي داخل الرقبة ، بينما يكون الجلد ناعم و رطبا .  
يميل صاحب هذا النمط الى التطرف في التعبير عن مشاعره الوجدانية سلبية كانت أم ايجابية ، فعلى الرغم من مرحة الظاهر ، سرعان ما يتجه للانطواء و أعراض المزاج السوداوي في حالة شعوره بالضيق ، و يعتبر على المستوى المرضي مهياً للإصابة بالذهان الدوري .

• **النمط النحيل Type asthénique**: ويتمثل في الجسم الطويل النحيل ، طويل الأطراف ، دقيق السمات ونحيلها.

و يميل صاحب هذا النمط الى الانطواء و الخجل و التحفظ مع تفضيل البعد عن الغير ، علاقاته الاجتماعية فاترة ، و على الصعيد المرضي لديه استعداد للإصابة بالفصام. ( القذافي ، 2000 : 252)

• **النمط الرياضي: Type Athlétique** : وهو أشبه بالنوع السابق سوى أنه قوي العضلات الممتلئ الجسم ويشبه الرياضيين في تكوين بنيتهم.

و تتميز شخصية هذا النمط بالنشاط و الاقدام ، و لديه الاستعداد للإصابة بالصرع الأساسي .  
وثمة نوع رابع اسماه كرتشمير النوع مضطرب التكوين **Type Dysplasique** ويتمثل في تكوين الأشخاص يقعون ربما بسبب اختلال في إفرازات الغدد أو غيرها في مجالات خارج نطاق المجالات الثلاثة السابقة. ( غنيم ، 1975 ، 222). وقد ثبت فيما بعد خطأ هذا التصنيف والتفسير.  
أما شيلدون "Sheldon" فقد قام بتصنيف الناس إلى ثلاثة أنماط (طرز) هي:

• **الطرز الداخلي التركيب Endomorphic** (البدين): ويتميز بأنه اجتماعي ، معتدل المزاج، يجب الاسترخاء والراحة والمتعة والكسل.

• **الطرز المتوسط التركيب Memsomorphic** (الرياضي): ويميز بالعدوانية، وعدم الاهتمام بمشاعر الآخرين، ويحب المغامرة ، ويميل إلى السيطرة.

• **الطرز الخارجي التركيب Leptosome** (النحيل): وهو يكتب انفعالاته ومشاعره ويميل إلى العزلة والتستر في أقواله وأفعاله ، والتأمل الذاتي. (منصور، أبو عبادة، 1996: 16)

### 3.5- التفسير وفق النشاط الغدي الهرموني:

يصنف برمان Berman الأمريكي الشخصيات حسب النشاط الهرموني السائد لديهم. فهناك الطراز الدرقي وصاحبه متهور ، سهل الاستثارة، قلق نشط يميل إلى العدوان.

وهناك الطراز الأدرناليني وصاحبه مثابر ، نشيط ، قوى أما الطراز الجنسي فصاحبه خجول ، يسهل استثارته للضحك والبكاء في حين أن الطراز النخامي يتميز أفراده بضبط النفس والسيطرة عليها ، أما الطراز التيموسي فصاحبه ذو نزعة لواطية ويتميز بانعدام المسؤولية الخلقية . ولقد أطلق برمان وأتباعه على الغدد الصم اسم "غدد الشخصية" أو "غدد المصير" يشيرون بذلك إلى أننا نرث جهازاً غدياً يطبع شخصياتنا ويوجهها إلى الخير أو الشر ، إلى الصحة أو المرض . و مما يلاحظ في هذا التصنيف أن أصحابه يغفلون أثر العوامل الاجتماعية والثقافية إغفالاً تاماً فيما بين الشخصيات من فوارق.(راجع، 1985: 470).

#### 4.5- التفسير وفق الأنماط النفسية:

##### 1.4.5- التحليل النفسي و أنماط الشخصية :

تدخل الأنماط التي ولدت في أحضان التحليل النفسي ضمن الأنماط السيكلوجية التي يعتمد التصنيف فيها على تمييز متغيرات نفسية قوية للتفريق بين الشخصيات ، و تزخر الأدبيات التحليلية بالكثير من الأنماط حسب بلوم Blum لكنها لم تنظم قط في تصنيف واضح و معبر .

و يؤكد كل من بيشو Pichot و ديلاي Delay أن المساهمة الأصيلة الوحيدة للتحليل النفسي كانت وصف الأنماط الليبيدية التي تم تحديدها على أساس مرحلة النمو الليبيدي التي حدث خلالها التثبيت.

فحسب فرويد يمر كل فرد في طفولته بمراحل نفسية \_ جنسية ثلاث تتميز تبعا للوسائل الأولية للاشباع الجنسي المميز لكل مرحلة منها ، ففي المرحلة الفمية ، يتركز النشاط الشبقي حول الشفاه و الفم ، بينما يتركز في المرحلة الشرجية حول استثارة الشرج ، على حين يكون التركيز في المرحلة القضيبية على الأعضاء التناسلية .و في مجرى هذا النمو النفسي\_الجنسي يفشل بعض الأفراد في التقدم بصورة سوية نحو المرحلة التالية، و رغم بلوغهم في النهاية سن الرشد،

فان النزعات النفسية\_الجنسية الأولية المرتبطة بالمرحلة غير الناضجة تظل مستمرة ، تسيطر على الشخصية محدثة سمات سيكولوجية مميزة بهاه المرحلة (لازاروس و غنيم ، 1985، ص 64،65) كالآتي :

- **النمط الفمي Type oral**: يتميز هذا النمط بالحاجة الشديدة للتبعية للغير حتى يحافظ على احترامه لذاته و يصاحب هذا الميل للسلبية و التبعية سمات قد تكون متناقضة لكنها ترتبط بفكرة منح\_تلقني (كرم\_بخل ، سلاطة اللسان\_صمت عنيد) .
- **النمط الشرجي Type anal**: سماته الأساسية : البخل و الشح ، سرعة الانفعال ، ادعاء المعرفة ، و يذكر لازاروس أن لهذا النمط مرحلتان فرعيتان تتميز الأولى بانفجارات العدوان ، القذارة ، و المشاكسة ، بينما تتميز الثانية ، بالنظام و شدة البخل ،(المرجع السابق، 1985، ص 65).
- **النمط البولي Type uréthral**: سماته الأساسية هي الطموح ، و حب المنافسة ، و هي سمات لها علاقة بالبخل .
- **النمط القضيبى Type phalique**: يتميز سلوك صاحبه بالجرأة ، و التصميم ، و الحزم ، الأمر الذي يمثل تحقيقا لرغبته المرتبطة بقلقه من الاخضاء .
- **النمط التناسلي** : الذي يوافق الطبيعية المثالية للشخصية (Rolland,2004,P 112)

#### أ. فرويد و أنماط الشخصية :

يقسم فرويد أنماط الشخصية الى خمسة و هي :

- **النمط الشهواني** : يكون فيه الليبدو موجها نحو الجنس ، فتتلخص اهتمامات صاحبه في أن يحب و يحب . يعيش هاجس الخوف من فقدان محبة الآخرين له ، مما يجعله مترددا ، خائفا من اتخاذ القرار ، خاضعا و تابعا للأشخاص الذين يحبهم ، فهذا النمط يسيطر لديه الهو .
- **النمط النرجسي** : تسيطر الأنا على تصرفاته ن حيث لا يعاني أي صراع بين الأنا و الأنا الأعلى ، هاجسه الوحيد هو الحفاظ على أناه ، و لهذا يرفض أن يكون خاضعا او تابعا للآخرين. و للنرجسي ميول عدوانية متطورة يمكن أن تنفجر اذا أحس بأي خطر أو خسارة تهدد أناه . و هو بهذه العدائية قوي الشخصية ، يحسن فرض نفسه على الغير ، كما

يحسن قيادتهم و أحيانا مساعدتهم . و كثيرا ما تتوجع نرجسيته نحو الانجازات الثقافية و خاصة الشعر .

- **النمط الموسوس** : يتميز بسيطرة الانا الأعلى ، لا يخشى فقدان محبة الآخرين له كالنمط الشهواني و لكنه يخشى فقدان ضميره ، و قيمه ، و أخلاقه ، فهو بذلك يعاني تبعية نحو ذاته و نحو أناه العليا ، التي تخوض في هذا النمط صراعا عنيفا مع الأنا .
- **النمط الشهواني \_الموسوس** : يتميز هذا النمط بنشاطه و بقدرته على حماية أناه من تأثير أناه العليا ، و لديه ميل لإخضاع الآخرين لأرائه و معتقداته الخاصة ، و يصادف هذا النمط بمختلف أشكاله لدى المبدعين في كافة الميادين الثقافية .
- **النمط النرجسي \_الشهواني** : يجمع هذا النمط خصائص كل من النرجسي و الشهواني ، يكون فيه الصراع بين الهو و الأنا المرضية المتضخمة المميزة للنرجسية . و هذا النمط هو الأكثر انتشارا (النابلسي ، 1989، ص 53\_54) .

#### ب. أنماط الشخصية لدى كارل يونغ :

اعتمد يونغ في تحديده لأنماط الشخصية من أحد الأبعاد الهامة للشخصية و هو التفاعل الاجتماعي ، حيث يرى يونغ بأن طاقة الفرد الليبيدية قد تميل للتوجه نحو العالم الخارجي ، أي نحو المواضيع فيكون الفرد من النمط الانبساطي ، أو نحو العالم الداخلي أي نحو الشخص ذاته فيكون الفرد من النمط الانطوائي ، فهذا التفاعل هو المحرك الرئيسي المتحكم في سلوك الفرد .

و فيما بعد تمت اضافة نمط ثالث الى هذين النمطين بمثابة نمط وسيط بينهما ، حيث يتراوح صاحبه بين الانبساط و الانطواء الاجتماعيين (المرجع السابق ، 1989 ، ص 59) .

و على اساس أربعة وظائف نفسية تسيطر واحدة منها عند كل فرد ، صنف يونغ فئتي الانبساطيين و الانطوائيين الى ثمانية أنماط و هذه الوظائف هي : **التفكير** ، و **الشعور** ، و **الاحساس**، و **الحدس** حيث أن :

- وظيفة التفكير هي نفسها وظيفة الوعي و الرأي و المنطق .
- الشعور ، وهو ذاتي يشكل ادراكا متميزا للقيمة ، فهو ادن حكم متميز للانفعال .

▪ الاحساس و الحدس وظيفتان عقليتين : تنطبق الأولى على الحاضر ، و تنطبق الثانية على المستقبل (فالادون و المصري ، 1993 ، ص 53\_ 54 ) .

و انطلاقا من تقسيم فئتي الانبساطيين و الانطوائيين الى أربعة أقسام فرعية نتجت عن ذلك ثمانية أنماط على النحو التالي :

#### • النمط الانبساطي التفكيرى :

يميل صاحبه الى أن يكون واقعا تماما في حياته ن يتحدد سلوكه في ضوء الخصائص الحسية الملموسة للموقف ن يتقبل العالم كما يبدو. فقد يكون اما خاضعا للبحث عن اللذة البحثة ، و اما متقبلا لأخلاقيات مجتمعه دون نقاش ، فالأدوار الاجتماعية التي يلعبها أفراد هذه الفئة تعتمد على طبيعة الثقافة التي تحيط بهم الى حد بعيد ، و يعتقد يونغ أن غالبية أفراد هذا النمط من الذكور ، و يعزو ذلك الى أسباب حضارية لا بيولوجية .

#### • النمط الانبساطي الوجداني :

يتحدد سلوك صاحب هذا النمط في ضوء احساسه الوجداني في مواجهة الأشياء الخارجية . يميل الى الاحساس وجدانيا و العمل تبعا لمطالب الموقف و توقعاته ، يتبع تقاليد مجتمعه و متطلباته . يعتقد يونغ أن أغلب أفراد هذا النمط من النساء ، و ذلك بسبب العوامل الثقافية في المجتمع .

#### • النمط الانبساطي الحسى :

يتميز بالاهتمام بعالم الاحساسات ، و استخدام الحواس كأساس للتليل المنطقي و لتكوين الحقيقة كما يراها ، تأثره الجوهرى مصدره ما يتلقاه من معلومات من البيئة المحيطة . و يعتقد يونغ أن المنتمى الى هذا النمط يكون قصير النظر ، كما يميل الى الاعتماد على صيغ ثابتة كمرجعية يتناول الوجود من حوله من خلالها .

#### • النمط الانبساطي الحدسى:

لا يكون صاحب هذا النمط محكوما بالواقع الخارجي ، بل يمثل العالم المحسوس بالنسبة اليه مفتاح التصرفات التي يتخذها و ليس بمثابة موجه يخضع له ، و يعتقد يونغ أن هذا النمط يضم الصحافيين و أصحاب التأمّلات ، و كثيرا من النساء يدخلن ضمنه .

#### • النمط الانطوائي التفكيرى :

يتميز صاحبه بمجموعة تصورات ينظمها ذاتيا غير مبال بالعالم الخارجي ، فهو يميل الى عزل نفسه عن عالم الأشياء المادية ، و العيش في نطاق النظريات و الأفكار و المثل العليا الى حد بعيد ، غير عملي ، غير مبال بالمسائل المادية ، و لا بالملابس و الأشخاص المحيطين به .

#### • النمط الانطوائي الوجداني :

يخضع صاحبه للعامل الذاتي لكنه لا يسعى وراء ما يثير حماسه ن بل يحي في نطاق عالمه الداخلي المتعلق بانفعالاته الشخصية و أحاسيسه الوجدانية ، يميل الى الانخراط في أحلام اليقظة ن معتمدا على ما يميز حالته النفسية الراهنة من أحاسيس انفعالية ، يميل لالتزام الصمت و الانزواء .

#### • النمط الانطوائي الحسى:

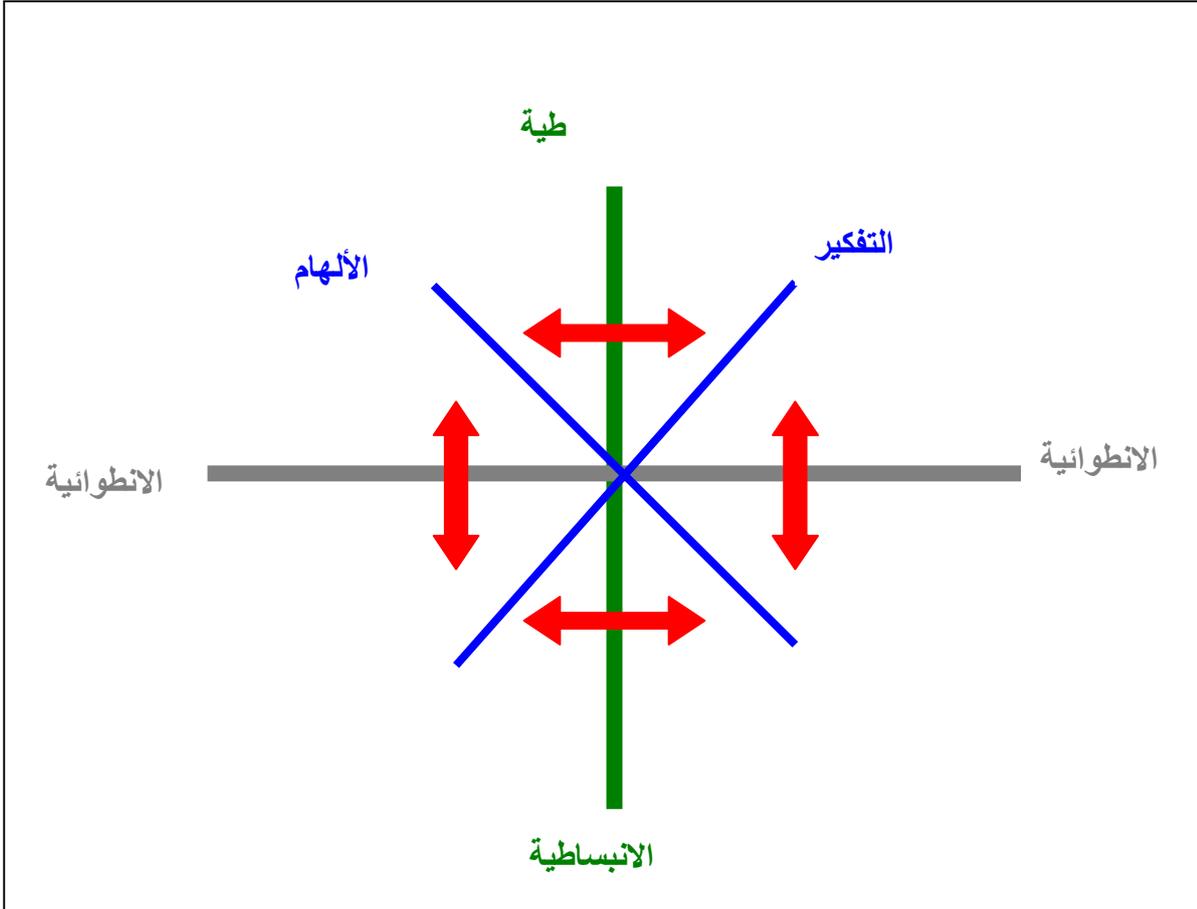
يوجه صاحبه انتباهه الى العالم الخارجي ، لكنه يخضع ادراكه لحالته الداخلية ، فهو يستجيب بطريقة ذاتية المركز على خلاف الشخص الانبساطى الحسى .

#### • النمط الانطوائي الحدسى :

يوجه الفرد من هذا النمط انتباهه الى أحياته الذاتية الداخلية التي تعتبر مفاتيح لنشاطه ، و يحيا في نطاق ذاتيته ، مستخدما صورته الذهنية للانطلاق الى صور ذهنية أخرى و الى خبرات داخلية ، و غالبا ما تكون النتائج التي يتوصل اليها أفراد هذا النمط غريبة عن الخبرة العادية التي ينتهي اليها الأشخاص المتعلقون بالعالم الخارجي ، و خير مثال عن هذا النمط القديس(الولى الصالح) ، و الفنان (أسعد ، دس،ص 17\_20) .

و غير هذه الأنماط كثير ، فقد قام ألكسندر لوون Alexander Lowen و قام انطلاقا من العلاقة التحليلية بشكل الجسد بتحديد خمسة أنماط للشخصية و هي :

النمط الفصامي ، و النمط الفمي ، و النمط النفسي\_المرضي ، و النمط المازوشي ، و النمط الصارم ( النابلسي ، 1989 ، ص: 54) .



10. الأنماط في نظرية يونج

(أمل حميد بالهول 2010: 34)

#### 2.4.5- السلوكية و أنماط الشخصية :

يرى السلوكيين ان الشخصية هي تلك التنظيمات او الاساليب السلوكية المتعلمة الثابتة التي تميز الفرد عن غيره من الناس(زهرا ، 1980 ، ص : 91 ) ، فهم يركزون في تناولهم للشخصية على

سيرورات التعلم أكثر من العوامل المكونة لبنية الشخصية كالنزوات او السمات ، لذلك فهم يهتمون بسلوكات معينة أكثر من اهتمامهم بالخصائص العامة للشخصية ، اضافة الى أنهم يولون أهمية لقوانين التعلم أكثر من الاهتمام بالفروق بين الافراد .

و رغم ذلك ، فان لهم مساهمات في تصنيف الشخصيات الى أنماط من أمثلتها ما يلي :

أ. **انماط بافلوف** : و من بين الانماط التي ميزها بافلوف نذكر ما يلي :

- **النمط المتوازن Type Equilibré** : يتميز بردود أفعال مناسبة للمواقف ، يمكنه بسهولة اكتساب عادة الاستجابة لمواقف معينة و أيضا عادة تنشيط استجابات أخرى بنفس السهولة .
- **النمط الانفعالي Type excitable** : يكتسب هذا النمط العادات النشطة بسهولة ، في حين يصعب عليه اكتساب العادات المتعلقة بالتنشيط .
- **النمط المثبط Type Inhibé** : تميزه خصائص مناقضة للنمط الانفعالي .
- **النمط الجامد Type Inerte**: يتميز بجمود سيرورات التنشيط و سيرورات الاثارة ، مع نشاط مفرط في الأولى و أحيانا في الثانية (Delay & Pichot, 1990, 348).

. **انماط هايمنس و وايرسما Heymans & Wiersma** : يقوم هذا التصنيف على فرضية للطبيب النفسي أوطو غروس **Otto Gross** مفادها أن كل ظاهرة نفسية تثير نشاط الخلايا العصبية الذي يبقى مستمرا حتى بعد انتهاء الظاهرة النفسية المنبهة ، و يؤثر بشكل لا شعوري في الأنشطة التالية للعقل .

و من هنا تقابل الوظيفة العصبية الاولية الوظيفة الثانوية ، حيث توافق الأولى اذا كانت سريعة الأفراد ذوي النشاط النفسي الاستجابي للأحداث لكنه سطحي ، و توافق الثانية اذا كانت ممتدة أفرادا ذوي صعوبة في تكامل الظواهر النفسية .

و على أساس هذه المفاهيم ، اقترح هايمنس و وايرسما وصفا للشخصية اعتمادا على ثلاثة أبعاد حدداها باستخدام سلالم التقدير و هي :

- الانفعالية أو اللااستقرار الانفعالي .
- النشاط أو القوة النزوية العامة .

- أولانية\_ ثانوية التي تحدها سيطرة احدى الوظيفتين اللتين ذكرهما غروس و منها تم اشتقاق ثمانية أنماط نفسية يوضحها الجدول رقم (3) .

الجدول رقم 3: أنماط هايمنس و وايرسما

(Delay & Pichot, 1990 , 348)

أولانية_ ثانوية	النشاط	الانفعالية	النمط
P	>	>	جامد
S	>	>	خامل
P	>	+	عصبي
S	>	+	عاطفي
P	>	>	دموي
S	>	>	بلغمي
P	+	+	غضوب
S	+	+	مفرم

(+ : فوق المتوسط \ - : تحت المتوسط \ P : سيطرة الوظيفة الأولية \ S : سيطرة الوظيفة الثانوية)

### 5.5- التفسير وفق الأنماط الاجتماعية:

حاول كل من (توماس و زنانيكوي) Znanicki في دراستهم للفلاحين البولنديين في أوروبا وأمريكا استعمال الأنماط الاجتماعية للتفريق بين ما يسمى بالخلق وما يسمى بالمزاج... فكان الناس في رأيهما ينقسمون إلى أنماط نتيجة التفاعل الاجتماعي وكان لكل نمط خلق معين يميزه عن غيره. والأنماط الاجتماعية لديهم ثلاثة هي:

- النمط العملي
- النمط البوهيمي
- النمط المبتكر

أما (سبرنجر) فقد قسم الناس إلي ستة أنماط اجتماعية تبعاً للاتجاهات النفسية هي النمط النظري - الاقتصادي - الجمالي - الاجتماعي - الديني - السياسي و قد قام موري Murray بتعديل هذا التقسيم و جعله أربعة أقسام هي:

- **النظريون:** ويدخل في عدادهم العلماء والمفكرون ورجال المنطق والفلاسفة.
- **الإنسانيون:** ومن بينهم الأطباء، والقساوسة والعشاق الروما نتيكين.
- **الإحساسيون:** ويدخل في عدادهم المغامرون في الحب ، والفنانون و الرقعاء
- **العمليون:** ومنهم الفلاح ، والصانع ، والجندي ، والعامل ، والجراح والمكتشف.

و في دراسة (للاسول) laswell عن القيادة خرج بأنماط اجتماعية لأنواع القيادات هي:

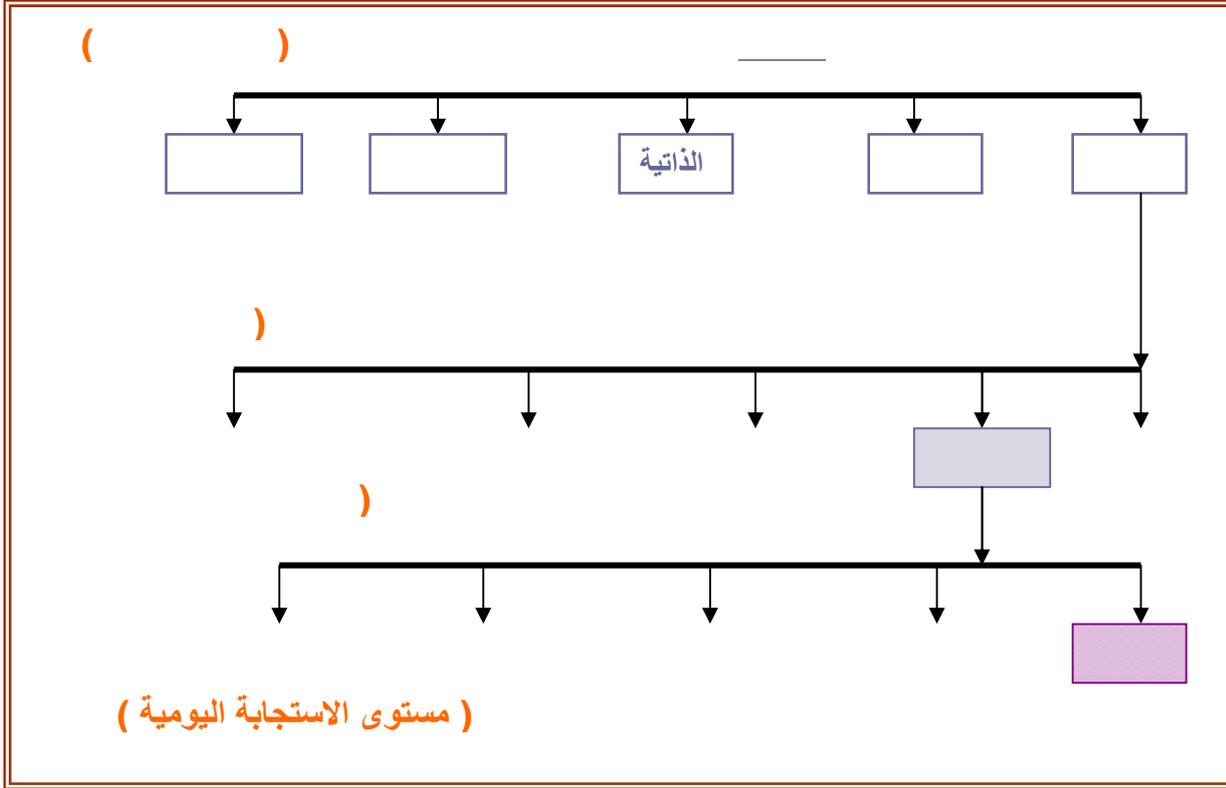
الإداري ، الدبلوماسي ، مثير الاضطرابات ، محب الرئاسة ، النظري . (جلال، 1971 : 221-222).

## 6.5- نظرية العوامل لأيزنك :

يقترح أيزنك نظرية في الشخصية أساسها تعريف للشخصية ، يدور حول أربعة أنماط سلوكية و هي : المعرفي (الذكاء) ، و النزوعي (الخلق) ، و العاطفي ( المزاج) ، و الجسمي (الجبلة) . و بذلك تكون الشخصية هي المجموع الكلي للأنماط السلوكية الفعلية و الممكنة للكائن الحي ، تتحدد بالوراثة و البيئة و تنشأ و تنمو من خلال التفاعل الوظيفي للأجزاء المكونة التي تنظم فيها هذه الأنماط السلوكية (الأنصاري، 1997، ص 98).

و على الرغم من أن أعماله ركزت على السمات ، الا أن أيزنك يؤكد على الأنماط و يوليها أهمية كبيرة ، و كان هدفه في كثير من أبحاثه هو التعرف على الأنماط ، فمن خلال استخدامه للتحليل العاملي ، عمل أيزنك على استنتاج عدد قليل من العوامل الهامة جدا كما عرض التركيب التدريجي للشخصية ( شكل رقم 11) ، و منذ تحليلاته العاملية الأولى تمكن من عزل عاملين أساسيين من الرتبة الثانية هما عامل العصبية ، و عامل الانبساط\_الانطواء ، ثم أضاف عاملا ثالثا هو عامل الذهانية .

( 11 ) : أيزنك ( 2000 )



و ذكر أيضا تصنيفات أخرى للشخصية عند أيزنك و هي :

- العصابي المنبسط .
- العصابي المنطوي .
- الأستيمي .
- الهستيري .
- السيكوباتي .

و يعتبر بعد الانبساط \_ الانطواء البعد الأكثر خضوعا للدراسة و البحث بسبب سهوله ملاحظات السلوكات المعبرة عنها ، و يمكن ذكر العلامات السلوكية في هذا البعد كالآتي :

- **الانبساط** : ومن صفات المنبسط أنه اجتماعي يحب الحفلات، و له أصدقاء كثيرون ، و يحتاج الى الناس من حوله يتحدث معهم ، لا يحب القراءة أو الدراسة منفردا ، نشيط، يفضل أن يكون دائم النشاط و الحركة و أن يقوم بأعمال مختلفة.

يسعى وراء الاثارة ، يتطوع لعمل أشياء ليس من المفروض أن يقوم بها ، مندفع على وجه العموم ، و يتصرف بسرعة و دون ترو .

مغرم بالقيام بالمقابل ، يحب الضحك و المرح ، لا يعتمد عليه أحيانا ، ثرثار ، يحب التغيير ، اجاباته دائما حاضرة ، متفائل و غير مكترث ، يميل الى العدوان ، ينفعل بسرعة و لا يسيطر على انفعالاته بدقة ، مستوى طموحه منخفض .

• **الانطواء** :ومن صفات المنطوي أنه : هادئ ، خجول ، متأمل لذاته ، مغرم بالكتب أكثر من غيره ، متحفظ الا بالنسبة لأصدقائه المقربين ، يميل الى التخطيط مقدما ، يترئث قبل أن يخطو أي خطوة و يتشكك في التصرف المندفع الربيع .  
لا يحب الاثارة ، يأخذ أمور الحياة بجدية ، يحب أسلوب الحياة الذي تم تنظيمه بطريقة جيدة ، يخضع مشاعره للضبط الدقيق ، لا ينفعل بسهولة ، يعتمد عليه متشائم الى حد ما ، يعطي أهمية كبيرة للمعايير الخلقية ، مستوى طموحه مرتفع.

ونظرية آيزنك في الشخصية نظرية بيولوجية-اجتماعية. ويرى أنصار التصور البيولوجي الاجتماعي للشخصية الإنسانية أن التركيبة الفيزيائية للإنسان ليست مجرد منافذ تظهر من خلالها الاستجابات التي يتم تطبيع الكائن الإنساني على إصدارها. فهم يرون أنها تتدخل في تحديد نوع الاستجابات الصادرة عن الإنسان. فالإنسان لديهم يرث استعداداً يجعله أكثر قابلية لتعلم نمط محدد من الاستجابات أكثر من نقيضه ، لا على أنه محتوم أو مقضي عليه بأن يسلك بطريقة معينة. فهذا التفسير عند أنصاره ليس مناقضاً للتفسير البيئي (عمليات التعلم)، بل مكمل له.

وقد ربط آيزنك بين بعد الانبساط-الانطواء والجهاز العصبي المركزي ، حيث يرى أن الانبساطي يرث نمطاً معيناً من بنية الجهاز العصبي يؤدي إلى وصول الاستثارات عبر أجهزة الاستقبال مروراً بالتكوين الشبكي الصاعد إلى القشرة اللحاءية في الدماغ ببطء وتشتت أثرها بسرعة مما يجعل الانبساطي في حالة 'نهم' مستمر للاستثارة. بينما يرث الانطوائي جهازاً عصبياً يؤدي إلى وصول الرسائل عبر الموصلات بسرعة وتشتت أثرها ببطء مما يجعل الانطوائي في حالة اكتفاء من الاستثارة. كما ربط آيزنك بين العصابية والجهاز العصبي المستقل (السمبثاوي) (أنجلر، 1991؛ جابر، 1986؛ Eysenck, 1967).

وقد أثمرت جهود أيزنك وزملائه وغيرهم من الباحثين عن تطوير أدوات لفظية لتحديد كمية ما يتوافر من تلك الأبعاد لدى مختلف الأشخاص ، و من بين هذه الاستبيانات نذكر : استبيان مودسلي للشخصية (MMQ) ، و قائمة مودسلي للشخصية (MPI) ، و قائمة أيزنك للشخصية (EPI) ، و أخيرا استبيان أيزنك للشخصية (EPQ) .

وقد لقيت تصورات أيزنك وزملائه والمقاييس التي أنشئوها قبولا لدى علماء الشخصية في مختلف البلدان حيث تمت ترجمة تلك المقاييس إلى مختلف اللغات ، وتم استخدامها لاختبار النظرية ولمسائل تطبيقية أخرى في مختلف الثقافات ، ومن بينها الثقافة العربية (الأنصاري ، 1999؛ رضوان، 2001؛ Abdel-Khalek & Eysenck, 1983).

### 7.5- وجهات حديثة لأنماط الشخصية:

في نهاية الخمسينيات من القرن العشرين ظهر نمطان حديثان في العلوم الطبية و النفسية ، و هما نمطا السلوك ا و ب ن و اللذان حددا من طرف فريدمان **Freidman** و روزنمان **Rosenman** سنة 1959 ، ثم ضيف لهما في بداية الثمانينات من نفس القرن نمط جديد أخر هو النمط ج أو ما يسمى بالشخصية المستهدفة بمرض السرطان من قبل كل من جرير **Greer** و موريس **Morris** سنة 1980 ، و قد تم تطويره من طرف تيموشوك و زملاءه .

## ثانيا:الدراسات السابقة

- أولاً :عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي.
- ثانيا: :عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية.
- ثالثا: :عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و أساليب المواجهة.
- رابعا : عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة.

**مدخل:**

نتناول فيما يلي استعراضا للدراسات السابقة في مجال الاحتراق النفسي و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات و الشخصية ، و في محاولة الاستفادة منها قامت الباحثة بمراجعة للدراسات الأجنبية و العربية التي أتاحت لها و المرتبطة بموضوع البحث ، و قامت بتصنيفها في عدة محاور تتسجم بقدر الإمكان مع متغيرات بحثها ، و تشمل أربعة محاور و هي :

- **المحور الأول:** يدور حول الاحتراق النفسي و مستوياته و مصادره و علاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية أو المهنية.
- **المحور الثاني:** يخص الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي و علاقته الشخصية (بعض الخصائص الشخصية أو أنماط الشخصية).
- **المحور الثالث:** ينصب حول دراسات الاحتراق النفسي و أساليب المواجهة.
- **المحور الرابع:** كان جامع للعلاقة بين ثلاثة متغيرات من الدراسة الحالية، و هو يتناول العلاقة بين الاحتراق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة.

و الباحثة في عرضها للدراسات السابقة سوف تلتزم بهذه المحاور الأربعة و قد فضلت أن تعرض الدراسات في كل محور حسب التسلسل الزمني من الأقدم الى الأحدث دون مراعاة إذا كانت الدراسات عربية أو أجنبية. و قد تبع كل محور بمناقشة لما ورد فيه من دراسات سابقة.

## • اولا : عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي.

### 1\_ عرض الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي:

#### 1.1\_ دراسة جولد ( 1985 ) : « العلاقة بين مفهوم الذات الأكاديمي والاحترق النفسي

لدى عينة من المعلمين المبدئين »

وهدفت الدراسة الى:

- التحقق من الصدق التلازمي لخمس مقاييس فرعية لمفهوم الذات الأكاديمي وهي مستوى الطموح ، القلق ، الرضا الاهتمام الاكاديمي ، ومستوى القيادة المبادأة ، ومدى ارتباط درجاتها بكل من درجات الأبعاد الفرعية لقائمة ماسلاش للاحتراق النفسي كما تتمثل في الاستنزاف الانفعالي ، وفقدان الآنية ، والإنجاز الشخصي من حيث التكرار والشدة.

- معرفة ما إذا كانت بعض المتغيرات الديموغرافية وبعض متغيرات الشخصية تساهم في الشعور بالاحترق النفسي.

تكونت عينة الدراسة من 109 معلماً من المعلمين الخريجين المبتدئين في ممارسة مهنة التدريس في المدارس الابتدائية.

وأظهرت نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطية دالة بين درجات أبعاد مفهوم الذات الأكاديمي وبين درجات الأبعاد الثلاثة لقائمة ماسلاش للاحتراق النفسي.

- سجل المعلمون الذين حصلوا على درجات مرتفعة في اختبار مفهوم الذات الأكاديمي درجات منخفضة في المقاييس الفرعية للاحتراق النفسي.

#### 2.1\_ دراسة الرحتاوي(1991):« الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في

الأردن»

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في الأردن وبيان اثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة وعدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية في درجة الاحتراق النفسي.

بلغت عينة الدراسة (84) مرشدا ومرشده و قد استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي . و أشارت نتائج الدراسة الى :

- أن المرشدين التربويين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي.
- وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي على تكرار وشدة الابعاد الثلاثة للمقياس تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور .
- هناك فروق داله إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بشكل عام تعزى لمتغير عدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية وكان ذلك لصالح المرشدين الذين يتعاملون مع عدد قليل من الطلبة.
- وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي وتعزى الى متغير الخبرة والمؤهل العلمي.

### 3.1\_ دراسة كاثرين نابيروغي(1994): « الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى

#### الأخصائيين النفسيين »

كانت الدراسة حول الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في ولاية إيلينوي الأمريكية .حيث كشف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي استخدم في هذه الدراسة والذي شارك في الإجابة عليه 132 فرداً عن أن الأخصائيين النفسيين يعانون بشكل متكرر من أعراض الاحتراق النفسي وان أهم مصادر الاحتراق النفسي التي يمكن أن تسهم بالإصابة به هي نقص المصادر وضعف إدارة الوقت والشعور بالرضا عن الإداريين والمشرفين، كما كشفت نتائج الدراسة عن أن المشرفين على الأخصائيين النفسيين يتمتعون بحصانة ملحوظة ضد الاحتراق النفسي.

### 4.1\_ دراسة يوكي (1995): « الاحتراق النفسي و علاقته بالدافعية لدى عمال الخدمات

#### الصحة النفسية »

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي من جهة ووضوح الهدف من الحياة ومستوى الدافعية من جهة أخرى.

و تكونت عينة الدراسة من 132 مشاركا من العاملين في خدمات الصحة النفسية في هونغ كونغ. كالأخصائيين والنفسيين ومرشدي الصحة النفسية و الأطباء النفسيين و الأخصائيين الاجتماعيين وممرضي الصحة النفسية.

و قد أشارت النتائج أن:

- هناك علاقة ارتباطية قوية بين مستوى الاحتراق النفسي وكل من وضوح الهدف من الحياة ومستوى الدافعية.
- و كشفت الدراسة أيضا بان اعلي مستوى من الاحتراق النفسي كان بين ممرضي الصحة النفسية في حين أن ادني مستوى من الاحتراق النفسي كان بين الأطباء النفسيين.

### 5.1\_ دراسة الوابلي (1995) «: الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام»

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام على مستوىي التكرار والشدة في الابعاد التالية:الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر نحو التلاميذ، والشعور بنقص الإنجاز. وتكونت العينة من 457 معلما و معلمة طبق عليهم مقياس ماسلاش المعرب وكانت أهم النتائج كما يلي:

- تعرض معلمي التعليم العام لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار والشدة في البعدين التاليين:الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر نحو التلاميذ، وبدرجة عالية في نقص الشعور بالإنجاز على مستوى التكرار والشدة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى التكرار والشدة في بعد الإجهاد الانفعالي، وعلى مستوى الشدة في بعد نقص الشعور بالإنجاز.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى التكرار والشدة في تبلد المشاعر نحو التلاميذ على مستوى التكرار في بعد نقص الشعور.

### 6.1\_دراسة زيدان السرطاوي (1997):« مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي مراكز

التربية الخاصة »

هدفت دراسة الى الكشف عن مستويات ومصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية .

تكونت عينة الدراسة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية في مدينة الرياض وباستخدام مقياس ما سلاك للاحتراق النفسي تبينت النتائج التالية:

- أن مستوى الاحتراق النفسي كان معتدلاً على بعدي الشعور بالانجاز و الإجهاد الانفعالي في حين كان المستوى متديناً في مستوى تبلد المشاعر .
- وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات المعلمين المتخصصين وغير المتخصصين في التربية الخاصة على بعد الإجهاد الانفعالي وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة.
- عدم وجود فروق داله إحصائية وفق متغيري التخصص ونمط الخدمة وذلك على بعد تبلد المشاعر .
- وجود فروق داله إحصائية وفق نفس المتغيرين على بعد نقص الشعور بالانجاز وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة الذين يعانون من مشاعر نقص الشعور بالانجاز أكثر من غير المتخصصين.
- وجود فروق دالة إحصائية على بعد الإجهاد النفسي لصالح المعلمين الجدد الذين كانوا اثر الفئات احتراقاً مقارنة بذوي الخبرات المختلفة. كما بينت الدراسة أن فئة المعلمين العاملين مع الإعاقات العقلية يتعرضون للإجهاد الانفعالي بدرجة داله مقارنة ببقية زملائهم العاملين مع فئات الإعاقات الأخرى.

## 7.1\_ دراسة مريم مرغني الحسن المبشر(1999): « الضغط المهني و الاحتراق

### النفسي لدى خريجات معهد التمريض »

وهدفت الدراسة الى البحث في المتغيرات النفسية الضغط المهني و الاحتراق المهني لدى خريجات معهد التمريض العالي بالخرطوم.

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من ( 184 ) خريجة يمثلن خريجات التمريض العالي العاملات بالمرافق الصحية المختلفة الحكومية والخاصة بالعاصمة القومية ( الخرطوم، بحري، أم درمان).

و استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق المهني ومقياس متغيرات الضغط المهني ومقياس غموض الدور المهني.

وقد توصلت الدراسة لعدد كبير من النتائج المهمة أبرزها:

- أن غالبية خريجات التمريض العالي ( 60.3 % ) لديهن ضغط مهني دون الوسط، ولم تظهر نتائج الدراسة أيا من خريجات التمريض العالي لديها ضغط مهني مرتفع.
- أثبتت النتائج أن أغلبية خريجات التمريض العالي لديهن احتراق مهني % 58.1 متوسط، وأن % 5 فقط لديهن احتراق مهني مرتفع.
- وجود علاقة ارتباطية دالة بين الضغط المهني وجميع أبعاد الاحتراق المهني أثبتت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة ارتباطية بين مكان العمل ( خاص، عام ) والتعرض للضغط والاحتراق المهنيين.

### 8.1\_ دراسة طلال حيدر البدوي ( 2000 م): « مصادر الاحتراق النفسي لدى الممرضين »

هدف الدراسة استقصاء درجة لاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة عمان وأثره ببعض المتغيرات في ذلك. تكون مجتمع الدراسة من ( 3308 ) ممرض وممرضة يعملون في مستشفيات محافظة عمان. أما عينة الدراسة فقد تكونت من ( 566 ) ممرض وممرضة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية حسب متغيرات الدراسة. أداة الدراسة كانت عبارة عن مقياس لقياس درجة الاحتراق النفسي. أوضحت نتائج الدراسة أن:

- الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان يعانون من تكرار حدوث الشعور بالإجهاد الانفعالي بدرجة عالية ومن شدة حدوثه بدرجة متوسطة.
- و أنهم يعانون من تكرار وشدة الشعور بتبديل المشاعر بدرجة متوسطة، وأنهم يعانون من تكرار وشدة نقص الشعور بالإنجاز بدرجة عالية. (مهند عبد العلي، 2003: 71)

### 9.1\_ دراسة خولة يحي ورناء حامد 2001: « مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعاقين عقليا »

هدفت دراسة الى التعرف على مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقليا في اليمن وفيما إذ كانت هناك فروق في هذه المصادر تعزى الى متغيرات (الجنس، المعلم، مؤهله التعليمي، سنوات خبرته، درجة إعاقة الطلبة) .

تألفت عينة الدراسة من 42 معلما وهم من استجابوا لأداة الدراسة التي أعدت من قبل الباحثين وقد شملت أربعة أبعاد هي: ظروف العمل، خصائص الطلبة، الخصائص التخصصية للمعلم، الإدارة والزملاء.

وأشارت النتائج الى أن :

- مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقليا في اليمن كانت: خصائص الطلبة وظروف العمل بينما لم يظهر مستوى يمكن اعتباره مصدراً للاحتراق النفسي على بعدي الخصائص الشخصية للمعلم والإدارة والزملاء.
- انه لا توجد فروق في مصادر الاحتراق النفسي تعزى الى متغيرات الجنس، المؤهل العلمي وسنوات خبرة المعلم.
- وجدت فروق في الاحتراق النفسي تعزى الى متغير درجة إعاقة الطلبة حيث ازدادت مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي الإعاقة العقلية الشديدة وذلك على كل من بعد ظروف العمل، خصائص الطلبة و الإدارة والزملاء، ولم تظهر فروق في مصادر الاحتراق النفسي تعزى الى متغير درجة إعاقة الطلبة بالنسبة لبعدي الخصائص الشخصية للمعلم.

### 10.1\_ دراسة سلوى عبد الله الحاج 2002 : « الاحتراق النفسي و علاقته بالضغط

#### المهني»

و تخص الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم.

أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من ( 530 ) معلماً من معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم

( حكومي، غير حكومي). حيث استخدم مقياس ماسلاش للاحتراق المهني ومقياس بيك للضغط المهني.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- توجد علاقة دالة بين أبعاد الاحتراق المهني والضغط المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.
- توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاحتراق المهني ومتغير الخبرة، بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قل الاحتراق المهني.
- لا توجد فروق دالة في أبعاد الاحتراق المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم مردها للنوع.

### 11.1\_ دراسة نادر فهمي الزيود(2002): « الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين و التربويين »

يهدف البحث إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والتربويين في المدارس الحكومية التابعة لمحافظة الزرقاء، على تكرر وشدة أبعاد مقياس ديفيد جليدارد للاحتراق النفسي، كما يهدف إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، الخبرة في الإرشاد والتخصص، والمؤهل العلمي ومكان العمل.

تكونت عينة الدراسة من ( 100 ) مرشد و مرشدة . وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الآتي:

- أن مستويات الاحتراق النفسي للمرشدين النفسيين والتربويين في محافظة الزرقاء بشكل عام قد بلغ درجة متوسطة من الاحتراق النفسي على مقياس جليدارد.
- وأشارت أيضا نتائج الدراسة إلى أن الاحتراق النفسي لدى الإناث أكثر منه لدى الذكور.
- و كذلك تبين أن من لديه خبرة أقل يكون أكثر احتراقاً نفسياً من الذين لديهم خبرة أكثر من أربع سنوات.
- كما أشارت النتائج إلى أن درجة الاحتراق النفسي لحملة البكالوريوس أعلى ممن لديهم دراسات عليا في الإرشاد النفسي.

### 12.1\_ دراسة العطية وعيسوي2004 « الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة »

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر، وعلاقته بعض المتغيرات (الجنسية، السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، نوع العمل، نوع الإعاقة).

تكونت عينة الدراسة من 138 من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر، قطريات وغير قطريات.

واستخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القطريات وغير القطريات في الاحتراق النفسي في بعد نقص الشعور بالإنجاز، والدرجة الكلية، لصالح القطريات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات العمرية المختلفة في الاحتراق النفسي، لصالح الفئة العمرية الأقل من 30 سنة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات وغير المتزوجات في الاحتراق النفسي، في بعد نقص الشعور بالإنجاز والإجهاد الانفعالي، والدرجة الكلية لصالح غير المتزوجات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة المختلفة في الاحتراق النفسي، لصالح سنوات الخبرة الأقل من 5 سنوات في بعد الإجهاد الانفعالي والدرجة الكلية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المؤهلات المختلفة في الاحتراق النفسي لصالح الحاصلات على الثانوية العامة في بعد الإجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالإنجاز والدرجة الكلية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعا لنوع الإعاقة.

### 13.1\_ دراسة غادة طه عبد الحفيظ (2007) : « الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز

الضبط والثقة بالنفس وبالأخرين لدى معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي»

تهدف الدراسة لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي ومركز الضبط والثقة بالنفس وبالأخرين لدى معلمي ومعلمات مرحلة الأساس بولاية الخرطوم. ودراسة مدى انتشار الاحتراق النفسي وسط معلمي ومعلمات مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.

تكونت عينة الدراسة من ( 490 ) معلماً منهم ( 245 ) معلم و ( 245 ) معلمة. و قد استخدم مقياس ماسلاش، مقياس مركز الضبط من إعداد عثمان فضل السيد احمد، مقياس الثقة بالنفس وبالأخرين في مقياس الخرطوم لسمات الشخصية - إعداد مهيد محمد المتوكل.

خلصت الدراسة إلى عدد كبير من النتائج أبرزها:

- هناك علاقة ارتباطية طردية دالة بين نقص الشعور بالإنجاز ومركز الضبط الخارجي بينما توجد علاقة ارتباطية طردية دالة بين جميع أبعاد الاحتراق النفسي وبعدي الضبط الخارجي والداخلي.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة بين جميع أبعاد الاحتراق النفسي وبعدي الثقة بالنفس وبالأخرين وسط معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم.
- لا توجد فروق دالة في جميع أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً للجنس.

#### 14.1\_ دراسة محمد عبد القادر عابدين (2010): «الاحتراق النفسي لدى المرشدين

##### التربويين»

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية في الضفة الغربية.

طبقت الدراسة خلال الفصل الثاني من العام 2010/2009 على عينة طبقية عشوائية بلغت 197 مشرفاً تربوياً باستخدام مقياس ماسلاش (Maslach) المعرب للاحتراق النفسي.

وأظهرت النتائج أن:

- مستوى الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين "متوسط" في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر و"عالٍ" في بعد نقص الشعور بالإنجاز.
- وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين تبعاً لجنس المشرف (المستوى لدى المشرفات أعلى منه لدى المشرفين) ومؤهله العلمي (المستوى لدى فئة "بكالوريوس فأدنى" أعلى منه لدى فئة "أعلى من بكالوريوس").

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لعمر المشرف، وخبرته الإشرافية، وتخصصه، وموقع المديرية التي يتبع لها.
- وأظهرت النتائج أيضاً أن أبرز مصادر الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ارتبطت بمجالات النمو المهني والعلاقة مع المعلمين والأمور الشخصية ومهنة الإشراف، بينما ارتبطت أدنى مصادر الاحتراق النفسي لديهم بالعلاقة مع الرؤساء والزملاء وطبيعة العمل.

## 2\_ مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي:

### 1.2\_ من حيث الهدف:

توحد الهدف الأساسي لأغلبية الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي من حيث قياس مستواه و درجته أو تحديد مصادره، و كذا دراسة علاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية و العوامل النفسية ....

فدراسة كل من الرحطاوي(1991) ، و زيدان السرطاوي(1997)، و نادر فهمي الزيود(2002)، و دراسة العطية و عيسوي(2004)، و دراسة محمد عبد القادر عابدين(2010)، التقت في أهدافها للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي، و أثر المتغيرات الديموغرافية من جنس، خبرة، مؤهل علمي، الحالة الاجتماعية على درجة الاحتراق النفسي، و لكن في عينات بحثية مختلفة من حيث العدد و من حيث تخصصها المهني.

كما اشتركت دراسات كل من زيدان السرطاوي(1997) ، طلال حيدر البدوي (2000)، خوله يحي و رنا حامد (2001)، في البحث عن مصادر الاحتراق النفسي، و الفرق في تأثير هذه المصادر على مستوى الاحتراق النفسي.

حيث استقصى زيدان السرطاوي(1997) مصادر الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين في معاهد و مراكز التربية الخاصة في مدينة الرياض بالسعودية.

أما دراسة طلال حيدر البدوي (2000) فهدفت الى قياس درجة الاحتراق النفسي و مصادره لدى الممرضين و أثر بعض المتغيرات في ذلك.

أما خوله يحي و رنا حامد (2001) فبحثتا عن مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعاقين عقليا، و أثر المتغيرات الديموغرافية على هذه المصادر.

من جهة أخرى وردت دراسة كاترين نابيروغي(1994) التي بحثت علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي، كما كان هناك سعيًا من خلال دراسة مريم مرغني الحسن المبشر(1999) لمعرفة أثر بعض المتغيرات النفسية على الضغط المهني و الاحتراق النفسي لدى خريجات معهد التمريض.

كذلك دراسة سلوى عبد الله الحاج(2002) التي خصت الاحتراق النفسي و علاقته بالضغط المهني و بعض المتغيرات الديموغرافية.

و قد قام جولد(1985) بدراسة العلاقة بين مفهوم الذات الأكاديمي و الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، و كذا محاولة معرفة ما إذا كانت بعض المتغيرات الديموغرافية تساهم في الشعور بالاحتراق النفسي لديهم.

أما دراسة يوكي (1995) فخصت لتعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي و وضوح الهدف من الحياة من جهة و مستوى الدافعية من جهة أخرى.

و قد تناولت دراسة غادة طه عبد الحفيظ (2007) علاقة الاحتراق النفسي بمركز الضبط و الثقة بالنفس و بالآخرين لدى معلمي المرحلة الأساسية بولاية الخرطوم.

## 2.2\_ من حيث عينة البحث:

شملت الدراسات المعروضة الأجنبية منها و العربية بالبحث عينة المهنيين العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية، و بأحجام متباينة أغلبها مختلطة بين الذكور و الإناث، في حين خصت دراسة جولد(1985) عينة مكونة من الذكور فقط و هم 109 معلما من المعلمين المبتدئين في المدارس الابتدائية.

و بالعكس فقد خلت عينة دراسة مريم مرغني الحسن المبشر(1999) من الذكور، و وجهت فقط لخريجات معهد التمريض من الإناث. و هو الحال نفسه في عينة دراسة العطية و عيسوي(2004) و التي تكونت عينة بحثهما من 138 من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

و قد حظيت مهنة التعليم \_التدريس\_ بأكبر قدر من الدراسات التي اعتمدت على عينات من المعلمين و المعلمات ، كدراسة الوابلي (1995) المكونة من معلمي التعليم العام، و دراسة السرطاوي (1997) التي تكونت من المعلمين في معاهد و مراكز التربية الخاصة بالسعودية، كذلك دراسة خوله يحي و رنا حامد (2001) على معلمي الطلبة المعاقين عقليا باليمن، و دراسة كل من سلوى عبد الله الحاج(2002)، و غادة طه عبد الحفيظ (2007) على معلمي و معلمات المرحلة الأساسية من التعليم بالسودان.

كما أولت دراسات الاحتراق النفسي اهتماما بالعاملين في مجال الخدمات الإرشادية و النفسية و الصحية ، إذ وجهت دراسة كل من الرحتاوي (1991) ، و فهمي الزيود(2002) لعينة من المرشدين التربويين في الأردن، أما دراسة محمد عبد القادر عابدين(2010) فاختارت كذلك المرشدين في فلسطين كعينة بحثية لها.

كما اعتمدت دراسة كل من كاترين نابيروغي(1994)،يوكي(1995) على عينة من العاملين في مجال الصحة النفسية من أخصائيين نفسيين، و أطباء نفسيين، و مرضي الصحة النفسية.

أما دراسة البدوي(2000) فقد تناولت عينة من الممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية و الخاصة في الأردن.

و كانت العينة الأقل حجما تلك التي تناولتها بالدراسة خوله يحي و رنا حامد (2001)، حيث بلغ حجمها ن=42 فردا من معلمي الطلبة المعاقين عقليا في اليمن. بينما كانت العينة الأكبر حجما تلك التي استخدمها البدوي (2000) و بلغت ن=566 فردا من ممرضي و ممرضات المستشفيات في عمان\_الأردن\_.

### 3.2\_ من حيث الأدوات:

اشتركت أغلبية الدراسات السابقة الأجنبية منها و العربية في استخدامها للمقياس الشهير للاحتراق النفسي و هو مقياس ماسلاش Maslach لتقدير درجة و مستوى الاحتراق النفسي من خلال ثلاثة أبعاد و هي : الاستنزاف الانفعالي(الإجهاد الانفعالي)، تبدد المشاعر، و الشعور بنقص الانجاز الشخصي .

كما لاحظت الباحثة كذلك اعتماد دراسة ناهد فهمي الزيود(2002) على مقياس آخر للاحتراق النفسي و هو مقياس ديفيد جليدارد للاحتراق النفسي.

كذلك لم تخلو الدراسات السابقة المعروضة أعلاه من استخدامها لمقاييس أخرى تلبي أهداف الدراسات و أغراضها البحثية ،حيث استخدمت دراسة مريم مرغني المبشر (1999) مقياس متغيرات الضغط المهني و مقياس غموض الدور المهني.

أما سلوى عبد الله الحاج(2002) فقد اعتمدت كذلك على مقياس بيك للضغط المهني للوصول لأهداف دراستها .

في حين ورد في دراسة غادة طه عبد الحفيظ(2007) استخدام كل من مقياس مركز الضبط من إعداد عثمان فضل السيد أحمد، و مقياس الثقة بالنفس و بالآخرين من مقياس الخرطوم لسمات الشخصية إعداد مهيد محمد المتوكل.

## 4.2\_ من حيث النتائج:

من خلال عرض الدراسات السابقة، و على الرغم من اختلاف أنواعها و طرق دراستها لهذا المتغير، إلا أنها أظهرت نتائج و دلالات علمية قيمة نوضحها على النحو الآتي:

- أظهرت نتائج دراسة جولد(1985) وجود علاقة ارتباطية دالة و سلبية بين درجات أبعاد مفهوم الذات الأكاديمي و بين درجات الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، بحيث تنخفض درجات المعلمين في الأبعاد الفرعية لمقياس ما سلاش كلما تحصلوا على درجات مرتفعة في اختبار مفهوم الذات الأكاديمي.
- و توصلت دراسة الرحتاوي(1991) الى وجود فروق في شدة الأبعاد الثلاثة لمقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس و لصالح الذكور ، و قد جاءت هذه النتيجة معاكس تماما لما ورد في دراسة نادر فهمي الزيود(2002) و التي تشير الى وجود فروق في الاحتراق النفسي لصالح الإناث أكثر منه لدى الذكور.

و في نفس السياق أوردت نتائج دراسة محمد عبد القادر عابدين (2010) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس و لصالح الإناث أكثر منه لدى الذكور.

كما جاءت نتائج دراسة الوابلي (1995) متضاربة حيث أبرزت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على مستوى بعدي تبليد المشاعر، و نقص الانجاز الشخصي، و عدم ودود فروق بين الجنسين على مستوى بعد الإجهاد الانفعالي.

و ورد في دراسة كل من سلوى عبد الله الحاج(2002) و دراسة غادة طه عبد الحفيظ (2007) عدم وجود فروق في أبعاد الاحتراق النفسي مردها للجنس.

• كذلك خلصت دراسة الرحتاوي(1991) الى وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي تعزى الى متغير الخبرة المهنية و المؤهل العلمي، كما توصلت دراسة العطية و عيسوي (2004) الى نفس النتائج السابقة.

في حين تشير دراسة محمد عبد القادر عابدين (2010) أنه تمت فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تبعاً للمؤهل العلمي، و تغيب هذه الفروق عندما تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

و من جهة أخرى ورد في دراسة خوله يحي و رنا حامد (2001) عدم وجود فروق في مصادر الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي و سنوات الخبرة.

و أشارت دراسة سلوى عبد الله الحاج (2002) الى وجود علاقة عكسية بين أبعاد الاحتراق النفسي و متغير الخبرة المهنية ن بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قل الاحتراق النفسي، أما دراسة نادر فهمي الزيود (2002) فجاءت نتائجها متماشية مع نتائج الدراسة السابقة حيث توصلت الدراسة الى أن من لديه خبرة أقل يكون أكثر احتراقاً نفسياً من الذين لديهم خبرة أكثر.

• و قد كشفت دراسة كاثرين نابيروغي (1994) على أن مصادر الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين يمكن حصرها في : نقص المصادر، ضعف ادارة الوقت، و الشعور بالرضا عن الإداريين .

و في نفس السياق حددت دراسة خوله يحي و رنا حامد (2001) مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعاقين عقلياً في:خصائص الطلبة، و ظروف العمل، و أشارت كذلك

الى أن الخصائص الشخصية للمعلم و الإدارة و العلاقات لم تظهر مستوى تأثير على درجة الاحتراق النفسي، و بالتالي لا يمكن اعتبارها مصدرا له.

كما ورد نتائج دراسة محمد عبد القادر عابدين(2010) أن أبرز مصادر الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ارتبطت بمجالات النمو المهني و العلاقة مع المعلمين و الأمور الشخصية و مهنة الإشراف، بينما ارتبطت أدنى مصادر الاحتراق النفسي لديهم بالعلاقة مع الرؤساء و الزملاء و طبيعة العمل.

• و أشارت نتائج دراسة مريم مرغمي الحسن المبشر (1999) الى وجود علاقة ارتباطية دالة بين الضغط المهني و جميع أبعاد الاحتراق النفسي، حيث أبرزت الدراسة أن 60,30% من أفراد العينة لديهم ضغط مهني متوسط ، و بالمقابل 58,10% من أفراد العينة لديهم احتراق نفسي متوسط، و 5% فقط لديهم احتراق نفسي مرتفع.

و قد أخذت نتائج دراسة سلوى عبد الله الحاج(2002) نفس هذا المنحى حيث توصلت هي كذلك الى وجود علاقة بين أبعاد الاحتراق النفسي و الضغط المهني لدى معلمي المرحلة الأساسية بولاية الخرطوم.

• و فيما يتعلق بنتائج الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي و متغيرات أخرى، فقد توصلت دراسة يوكي(1995) الى إثبات وجود علاقة ارتباطية قوية بين مستوى الاحتراق النفسي و وضوح الهدف من الحياة و مستوى الدافعية.

كذلك أظهرت دراسة غادة طه عبد الحفيظ(2007) وجود علاقة ارتباطية طردية بين جميع أبعاد الاحتراق النفسي و بعدي الضبط الخارجي و الداخلي، و وجود علاقة ارتباطية سالبة بين جميع أبعاد الاحتراق النفسي و بعدي الثقة بالنفس و بالآخرين.

• و من جهة أخرى توصلت دراسة العطية و عيسوي (2004) الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات العمرية في الاحتراق النفسي لصالح الفئة العمرية الأقل من 30 سنة.

و كذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات و غير المتزوجات في الاحتراق النفسي، و في بعد نقص الشعور بالانجاز و الإجهاد الانفعالي، و الدرجة الكلية لصالح غير المتزوجات.

- و اتفقت نتائج كل الدراسات السابقة المعروضة أنفا على أن تقديرات درجات الاحتراق النفسي و أبعاده لعينات دراستهم كانت في حدود المتوسطة أو المعتدلة، حيث أشار الرحتاوي(1991) الى أن المرشدين التربويين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي. و أوضحت دراسة الوابلي (1995) تعرض معلمي التعليم العام للاحتراق النفسي بدرجة متوسطة خاصة على بعدي الإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر، و بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي .
- كذلك دراسة السرطاوي(1997) أظهرت مستوى معتدل من الاحتراق النفسي على بعدي الشعور بالانجاز الشخصي و الإجهاد الانفعالي ، في حين كان المستوى متدنياً في مستوى تبلد المشاعر.
- من جهة أخرى دراسة البدوي (2000) على الممرضين خلصت الى وجود درجة متوسطة من الشعور بالإجهاد و تبلد المشاعر ، و درجة عالية من نقص الشعور بالانجاز الشخصي.
- و قد وردت النتائج كذلك متشابهة في كل من دراسة الزبود (2002)، و دراسة العطية و عيسوي(2004)، و دراسة محمد عبد القادر عابدين(2010).

## ثانياً: عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي و الشخصية:

### 1\_ عرض الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي و الشخصية:

#### 1.1\_ دراسة هيجز وآخرون ( 1987 ) « التنبؤ بالاحتراق النفسي للمعلم من خلال كل

من نمط الشخصية والتفكير الناقد ومفهوم الذات. »

تهدف الدراسة إلى بحث العلاقة بين كل من نمط الشخصية ومفهوم الذات والقدرة على التفكير الناقد والاحتراق النفسي للمعلم.

تكونت عينة الدراسة من 118 طالباً متخرجاً من قسم علم النفس التربوي والذين يعملون كمعلمين.

و توصلت نتائج الدراسة: الى

- حصل المعلمون الأكثر خبرة على درجات منخفضة على بعد الإنجاز الشخصي.
- يعتبر مقياس تنسي لمفهوم الذات أحسن منبئ للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.
- يعتبر نمط الشخصية الانطوائي أحسن منبئ للشعور بالاستنزاف الانفعالي

## 2.1\_ دراسة عادل عبد الله ( 1995 ) : « سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها

على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين » .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بعض سمات الشخصية(الحرص، التفكير الأصيل، العلاقات الشخصية، الحيوية) والجنس ومدة الخبرة على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين. والتعرف على مدى إسهام هذه المتغيرات في التنبؤ بدرجة الاحتراق النفسي للمعلمين  
تكونت عينة الدراسة من 184 معلماً من معلمي المرحلة الثانوية، بواقع 92 إناث و 92 ذكور بمدينة الزقازيق.

استخدمت الدراسة :

- قائمة الشخصية لجوردن ترجمة فؤاد أبو حطب ن و جابر عبد الحميد
- مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين Seidman&Zager (1986) ترجمة و إعداد عادل عبد الله (1994).

نتائج الدراسة:

- المعلمون الأقل خبرة أكثر المجموعات إحتراقاً.
- المعلمون الأقل في درجة الحرص أكثر احتراقاً من أقرانهم الأكثر منهم حرصاً.
- المعلمون ذوو الدرجات المرتفعة في بعدي التفكير الأصيل والعلاقات الشخصية أقل احتراقاً من المعلمين ذوي الدرجات المنخفضة على نفس البعد.
- المعلمون الذين يتصفون بالحيوية أقل إحساساً بالاحتراق النفسي عن أقرانهم الذين لا يتصفون بالحيوية.
- وجود علاقة سالبة ودالة بين الاحتراق النفسي وكل من المتغيرات المستقلة كل على حدة باستثناء، العلاقة بين الاحتراق النفسي وبين متغير الجنس فلم تكن دالة.

- المتغيرات المستقلة التي تشكل أفضل المتغيرات للتنبؤ بدرجة الاحتراق النفسي للمعلمين دون أن تتأثر بالجنس هي: الخبرة، والحرص، والحيوية، والتفكير الأصيل، والعلاقات الشخصية.

### 3.1\_ دراسة السمادوني 1995 م «التنبؤ بالاحتراق النفسي من خلال المتغيرات

#### المهنية و النفسية و الشخصية «

هدفت إلى إبراز الأهمية النسبية لكل من المتغيرات المهنية والنفسية والشخصية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لمعلمي التربية لخاصة، وكذلك التعرف على مصادر الاحتراق، سواء كانت شخصية أو بيئية، وتبعاته المتمثلة في المظاهر الفسيولوجية والانفعالية والسلوكية، والتي تعتبر مؤشراً لسوء الحالة النفسية. وتكونت عينة الدراسة من 240 ( معلماً ومعلمة ) 115 ذكور، 125 إناث من العاملين بمعاهد ومدارس التربية الخاصة، طبق عليهم قائمة الاحتراق النفسي للمعلم، ومقياس ضغوط العمل للمعلم من إعداد الباحث. وأسفرت النتائج عما يلي:

- وجود علاقة موجبة بين شعور معلمي التربية الخاصة بالاحتراق النفسي وبين كل من الخبرة، والمؤهل الدراسي، وإدراكهم للضغوط المهنية، وكانت المتغيرات المهنية المتمثلة في عدم المشاركة في صنع القرار، وغموض الدور، والضغط الناشئ من المعهد وصراع الدور وضغط المهنة من أكثر المتغيرات إسهاما في التنبؤ بالاحتراق النفسي للمعلمين.
- في حين كانت المتغيرات الشخصية المتمثلة في جنس و سن المعلم من أهم المتغيرات إسهاما في التنبؤ بالاحتراق النفسي.
- كذلك أظهرت النتائج أنه يمكن التنبؤ بتبعات الاحتراق النفسي المتمثلة في المظاهر الفسيولوجية والانفعالية والسلوكية، من خلال إدراك المعلم لحالة الإنهاك النفسي.

### 4.1\_ دراسة نصر يوسف مقابلة ( 1996 ) : « العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق

#### النفسي لدى عينة من المعلمين. «

هدف الدراسة الكشف عن العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى المعلمين في المرحلة الثانوية. وقد تكونت عينة الدراسة من 309 معلماً و معلمة 199 ذكور، 110 إناث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من 24 مدرسة ثانوية في تخصصات مختلفة، وكانت مؤهلاتهم العلمية تتراوح بين الدبلوم المتوسط و البكالوريوس والماجستير وكانت سنوات الخبرة تتراوح من سنة واحدة إلى 16 سنة فأكثر. وقد طبق على العينة مقياس روتر لقياس مركز الضبط ، ومقياس الاحتراق النفسي لدى المعلمين.

نتائج الدراسة:

- وجود علاقة موجبة بين مركز الضبط الخارجي وبين فقدان الهوية الشخصية في مقياس الاحتراق النفسي.
- وجود علاقة سالبة بين مركز الضبط الخارجي وبين بعد الإنجاز الشخصي في مقياس الاحتراق النفسي.
- أظهر المعلمون ذوو وجهة الضبط الخارجي تحكما أقل في سلوكهم.

### 5.1\_ دراسة عصام هاشم أحمد (2001): "مقارنة بين المحترقين نفسيا، و غير

#### المحترقين في بعض خصائص الشخصية، ووجهة الضبط"

هدفت الدراسة الى المقارنة بين المحترقين و غير المحترقين في وجهة الضبط ، و بعض خصائص الشخصية (و شملت : الذهانية و العصابية، الانبساطية و الكذب)، و تحديد مدى قدرة الشخصية و وجهة الضبط على التنبؤ بمستوى الاحتراق النفسي.

تكونت عينة الدراسة من (210) مبحوث من دولة الكويت من أصحاب المهن الخدمية ، بواقع (106) ذكور، (104) إناث تم تقسيمهم الى مجموعتين :المحترقين نفسيا و غير المحترقين نفسيا. استخدمت الدراسة مقياس الاحتراق النفسي من إعداد الباحث و مقياس أيزنك للشخصية للكبار ترجمة أحمد محمد عبد الخالق، و المقياس الثالث هو مقياس روتر لوجهة الضبط ترجمة علاء الدين كفاي (1982).

و قد أشارت نتائج الدراسة الى :

- وجود فروق دالة بين المحترقين نفسيا و غير المحترقين في بعدي الذهانية و العصابية لصالح المحترقين نفسيا (بمعنى أن المحترقين حصلوا على درجات أعلى من غير المحترقين نفسيا على بعدي العصابية و الذهانية)، كما كان المحترقون نفسيا ذا وجهة الضبط خارجية بعكس غير المحترقين ، حيث كانوا ذا ضبط داخلي.
- عدم وجود فرق دال بين المحترقين و غير المحترقين نفسيا في سمتي الانبساطية و الكذب.

- وجود ارتباط موجب عند 0,01 بين العصابية و فقدان الدافعية في مجال العمل، و عدم وجود ارتباط دال بين العصابية و كل من الإحباط في مجال العمل و الإجهاد النفسي ، أما بعد الانبساطية فلم يرتبط بالاحتراق النفسي.

### 6.1\_ دراسة العتيبي(2003): « الاحتراق النفسي لدى العاملين في الخدمة المدنية في

الكويت وعلاقته بنمط الشخصية" أ "والرغبة في ترك العمل. «

- وقام العتيبي ( 2003 ) بدراسة للكشف عن درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين في الخدمة المدنية في الكويت وعلاقته بنمط الشخصية" أ "والرغبة في ترك العمل، وطُبقت على عينة عشوائية بلغت 325 موظفاً من حملة الجنسية الكويتية باستخدام مقياس ماسلاش؛ وأظهرت نتائج الدراسة أن :
- نسبة انتشار الاحتراق بين أفراد العينة بلغت % 40 ، و أن درجته على بعد تبدل الشعور هي الأوسع انتشاراً % 81.5 من العاملين، ويليه بعد نقص الشعور بالإنجاز % 44 من العاملين.
  - كما أشارت النتائج أن صغار السن وذوي الخبرة الأكثر يعانون من درجة احتراق أعلى من أقرانهم في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.
  - وأنه لا فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق بين العاملين حسب الجنس والمؤهل العلمي .

### 7.1\_ دراسة بيتلر و كونستانتين Butler&Constantine (2005) : "تقدير

الذات و الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الإرشادية"

- هدفت هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين تقدير الذات الاجتماعي و الاحتراق النفسي المهني . حيث تكونت عينة الدراسة من (538) معلم (415) إناث، (118) ذكور تتراوح عمر العينة ما بين (25-65) سنة، و تنوعت بين الريف و الحضر و البدو. استخدمت الدراسة :

- قائمة المتغيرات الديموغرافية.
- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.
- مقياس تقدير الذات الاجتماعي .

و قد أشارت نتائج الدراسة الى :

- وجود علاقات مختلفة بين أبعاد مقياس تقدير الذات و بين أبعاد الاحتراق النفسي ، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبيا بالإرهاك ، و ايجابيا بالانجاز الشخصي، و ارتبط تقدير الذات للهوية سلبيا بتبند المشاعر ، و ايجابيا بالانجاز الشخصي ، بمعنى أن ارتفاع تقدير الذات يقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي.

### 8.1\_ دراسة عبد الله جاد محمود (2005): "بعض عوامل الشخصية و المتغيرات

#### الديموغرافية المسهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين"

هدفت الدراسة الى التعرف على علاقة عوامل الشخصية بالاحتراق النفسي ، و التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغيرات (الجنس ن المرحلة التعليمية).  
تكونت عينة الدراسة من (444) معلما من التخصصات الأدبية و العلمية بالمرحلة الابتدائية و الثانوية (228 ابتدائي، 216 ثانوي).

استخدمت الدراسة :

- مقياس التحليلي الاكلينيكي (الجزء الأول ) .
- مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين إعداد الباحث .

أشارت النتائج الى :

- وجود ارتباط دال سالب بين مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين و كل من العوامل التالية:  
الثبات الانفعالي و السيطرة و التنظيم الذاتي.
- وجود ارتباط دال موجب بين مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين و عاملي التوتر و الاندفاعية.

كما أشارت الدراسة كذلك الى أن كلا من الثبات الانفعالي، و السيطرة، و التنظيم الذاتي و التوتر من أهم عوامل الشخصية المسهمة في الاحتراق النفسي للمعلمين، و عن الفرق بين المراحل التعليمية في الاحتراق النفسي، فكان معلمو المرحلة الثانوية أكثر معاناة من الاحتراق النفسي عن معلمي المرحلة الابتدائية. أما عن تأثير الجنس فكان لصالح الإناث حيث كانت المعلمات أكثر احتراقا عن المعلمين.

فسمات الشخصية السوية تجعل المعلم أكثر قدرة على مواجهة ضغوط العمل ، و تفادي الاحتراق النفسي بعكس سمات الشخصية اللاسوية، التي تجعله أكثر عرضة لضغوط العمل و الاحتراق النفسي.

## 9.1\_ نوال بنت عثمان بن احمد الزهراني(2008): " العلاقة بين الاحتراق النفسي و

بعض سمات الشخصية" .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي و بعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية ) و كذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف ( سنوات الخبرة - العمر - المؤهل - الحالة الاجتماعية ) ، لدى عينة من العاملات ، في مدينة جدة ، و قد قامت الباحثة باختيار ( 150) عاملة بطريقة عشوائية ، حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي (ماسلك) ، و مقياس البروفيل الشخصي لجوردن ألبرت. و كشفت الدراسة على ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و بعض سمات الشخصية : (الثبات الانفعالي ، الاجتماعية ، السيطرة ) ، عند مستوى معنوية (0,05) .
- كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و سمة المسؤولية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات و منخفضات الاحتراق النفسي، من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي.
- بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق في سمات : ( الاجتماعية ، السيطرة ، المسؤولية و الدرجة الكلية)
- كشفت الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( 0,01 ) بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزي لتباين سنوات الخبرة وإجراء اختبار 15 سنة .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف المؤهل التعليمي.

## 2\_ مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية:

### 1.2\_ من حيث الهدف:

لقد استهدفت كل من دراسة هيجز و آخرون(1987) و دراسة السمدونى (1995)، و دراسة عصام هاشم أحمد (2001) التنبؤ بحدوث الاحتراق النفسي من خلال مجموعة من المتغيرات الشخصية حيث: بحثت دراسة هيجز (1987) في محاولة التنبؤ بالاحتراق النفسي للمعلم من خلال نمط الشخصية و التفكير الناقد و مفهوم الذات.

بينما تناولت دراسة السمدونى (1995) إبراز الأهمية النسبية لكل من المتغيرات المهنية و النفسية و الشخصية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة ، و كذا التعرف على مصادر الاحتراق النفسي .

أما دراسة عصام هاشم أحمد (2001) فتناولت المقارنة بين المحترقين و غير المحترقين نفسيا في وجهة الضبط و الخصائص الشخصية، و تحديد مدى قدرة الشخصية و وجهة الضبط على التنبؤ بمستوى الاحتراق النفسي.

و قد اجتمعت دراسة عادل عبد الله(1995) و دراسة السمدونى (1995) و دراسة نصر يوسف مقابلة(1996)، و العتيبي(2003)، و دراسة عبد الله جاد محمود(2005)، و دراسة نوال بنت عثمان الزهراني (2008) ، في أهدافهم البحثية الفرعية المتعلقة بدراسة أثر أو علاقة المتغيرات الديموغرافية من جنس و خبرة و حالة اجتماعية ، و مؤهلات علمية... ، على مستوى الاحتراق النفسي و أبعاده لعينات دراساتهم.

فعلى سبيل المثال لا الحصر هدفت دراسة عادل عبد الله (1995) الى التعرف على أثر بعض السمات الشخصية و كل من الجنس و مدة الخبرة على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين.

كذلك دراسة عبد الله جاد محمود (2005) التي تقصت على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لمتغيرات الجنس و المرحلة التعليمية.

كما هدفت دراسة نوال بنت عثمان الزهراني (2008) الى معرفة إذا كانت هناك فروق في متوسطات درجات الاحتراق النفسي باختلاف (سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) .

أما الهدف الرئيسي لأغلبية الدراسات الواردة في هذا المحور فكانت تخص العلاقة بين بعض سمات الشخصية و مستوى أو درجة الاحتراق النفسي، و قد اختلفت هذه السمات الشخصية من دراسة الى أخرى حسب توجهات الباحثين و أطرحهم النظرية ، حيث:

- بحث هيجز(1987) في العلاقة بين كل من نمط الشخصية و مفهوم الذات و القدرة على التفكير الناقد و الاحتراق النفسي للمعلم.
- أما دراسة عادل عبد الله (1995) فقد وجهت الى السمات الشخصية التالية: الحرص، التفكير الأصيل، العلاقات الشخصية، الحيوية) و التعرف على مدى إسهام هذه المتغيرات في درجة الاحتراق النفسي للمعلمين.
- كذلك اشتركت دراسة يوسف مقابلة(1996) و عصام هاشم أحمد (2001) في البحث عن علاقة وجهة الضبط بالاحتراق النفسي، غير أن دراسة عصام هاشم أحمد (2001) كانت أكثر شمولية من خلال تناولها لمتغيرات شخصية أخرى (الذهانية، العصائية، الانبساطية، الكذب).
- في حين أولت دراسة نوال بنت عثمان الزهراني (2008) دراسة العلاقة بين (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة، المسؤولية)و الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملات.

## 2.2\_ من حيث العينة:

ما عدا دراسة كل من عصام هاشم أحمد (2001) التي تناولت عينة من العاملين في مهن الخدمية ، و دراسة العتيبي (2003) الخاصة بالعاملين في الخدمة المدنية، فان أغلبية عينات البحث في الدراسات السابقة لهذا المحور تكونت أساسا من المعلمين باختلاف المرحلة التعليمية التي يدرسون فيها، و كذلك الفئات المدرسة ، حيث خصت دراسة كل من السمدوني (1995) و دراسة نوال بنت عثمان الزهراني (2008) معلمي التربية الخاصة.

و قد راعت أغلبية عينات الدراسة عامل الجنس ، فكانت دراسة عادل عبد الله (1997)، و دراسة السمادوني (1995)، و دراسة عصام هاشم أحمد (2001)، و دراسة العتيبي (2003) ، و دراسة بينتر و كونستانتين(2005)، دراسة عبد الله جاد محمود (2005)، ممثلة بكلاً الجنسين من ذكور و إناث و لكن بأحجام متباينة.

كما اعتمدت دراسة هيجز (1987) على عينة ممثلة فقط بالذكور من المعلمين، و نقيضها هي دراسة نوال بنت عثمان الزهراني(2008) حيث خصت عينة دراستها معلمات التربية الخاصة في جدة بالسعودية.

و كانت أصغر عينات البحث حجماً تلك التي استخدمت في دراسة هيجز و آخرون(1987) حيث تضمنت ن =118 طالبا متخرجاً من قسم علم النفس التربوي و الذين يعملون كمعلمين.

و بالمقابل كانت أكبر عينة تلك التي استخدمت في دراسة بينتر و كونستانتين (2005) ، حيث بلغ عدد أفرادها ن = 538 (ن=415 من الإناث، ن=118 من الذكور).

### 3.2\_ من حيث الأدوات:

فيما يخص قياس درجة الاحتراق النفسي فقد استخدمت كل من دراسة عادل عبد الله (1995) و دراسة يوسف مقابلة (1996) مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين إعداد Seidman&Zager (1986) و ترجمة عادل عبد الله (1994).

كما نجد كذلك حضور مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي كأداة رئيسية في كل من دراسة العتيبي(2003) ، و دراسة بينتر و كونستانتين (2005)، و دراسة نوال بنت عثمان الزهراني(2008).

كذلك نلمس اجتهاد العديد من الباحثين في إعداد أداة دراستهم ، كما هو الحال في بناء مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين في دراسات السمادوني (1995) و في دراسة عصام هاشم أحمد(2001)، و دراسة عبد الله جاد محمود(2005).

أما فيما يخص مقاييس الشخصية فقد تنوعت الدراسات في استخدامها حسب أهداف الدراسة، حيث استخدمت قائمة الشخصية لجوردن و ألبرت ترجمة فؤاد أبو حطب، و جابر عبد الحميد في كل من دراسة عادل عبد الله (1995) و دراسة نوال بنت عثمان الزهراني (2008).

كذلك لاحظت الباحثة استخدام مقياس أيزنك للشخصية ترجمة أحمد عبد الخالق في دراسة عصام هاشم أحمد و مقياس التحليل الاكلينيكي (الجزء الأول) في دراسة عبد الله جاد محمود (2005).

و قد استخدمت دراسة كل من يوسف مقابلة (1996)، و دراسة عصام هاشم أحمد (2001)، الى جانب مقياس الاحتراق النفسي مقياس آخر و هو مقياس روتر لوجهة الضبط ترجمة علاء الدين كفاي (1982).

و استجابة لمتغيرات الدراسة اعتمدت كذلك كل من دراسة السمادوني (1995) على مقياس ضغوط العمل للمعلم إعداد الباحث.

و دراسة بيتلر و كونستانتين (2005) على قائمة للمتغيرات الديموغرافية ن و مقياس تقدير الذات الاجتماعي.

## 4.2\_ من حيث النتائج:

من خلال عرض الدراسات السابقة و الإطلاع على نتائجها يمكن إيجاز النقاط الآتية:

- اعتبرت دراسة هيجز (1987) أن مقياس تنسي لمفهوم الذات أحسن منبئ للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة، و أن نمط الشخصية الانطوائي أحسن منبئ للشعور بالاستنزاف الانفعالي، أما دراسة عادل عبد الله (1995) فقد أظهرت أن أفضل المتغيرات للتنبؤ بدرجة الاحتراق النفسي للمعلمين هي : الخبرة، الحرص و الحيوية و التفكير الأصيل ، و العلاقات الشخصية.

كما برز في دراسة السمادوني (1995) أن المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في جنس و سن المعلم من أهم المتغيرات إسهاما في التنبؤ بالاحتراق النفسي، و أنه يمكن التنبؤ بتبعيات الاحتراق النفسي من خلال إدراك المعلم لحالة الإنهاك النفسي.

- أما تأثير الشخصية و سماتها على الاحتراق النفسي فقد برز من خلال دراسة عبد الله جاد محمود (2005) التي أشارت الى أن كل من الثبات الانفعالي و السيطرة، و التنظيم الذاتي، و التوتر من أهم عوامل الشخصية المسهمة في الاحتراق النفسي للمعلمين. فسمات الشخصية السوية تجعل الفرد أكثر قدرة على مواجهة ضغوط العمل ، و تقادي الاحتراق النفسي بعكس سمات الشخصية اللاسوية التي تجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي.
- و أضاف عصام هاشم أحمد (2001) أن خصائص الشخصية (الذهانية و العصابية ، و جهة الضبط) يمكن أن تسهم في رفع مستوى الاحتراق النفسي، و هو ما يتفق مع نتائج دراسة نصر يوسف مقابلة(1995)، حيث توصلنا الى نفس النتيجة من أن ذوي الضبط الخارجي أكثر عرضة للاحتراق النفسي من ذوي الضبط الداخلي.
- أما فيما يخص الاستدلال على أثر المتغيرات الديموغرافية في درجة الاحتراق النفسي ، فقد أشارت نتائج دراسة العتيبي (2003) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين العاملين حسب الجنس و المؤهل العلمي.
- في حين أوردت نتائج دراسة عبد الله جاد محمود (2005) وجود فروق دالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي بين الذكور و الإناث، و لصالح هذه الأخيرة.
- و كشفت نتائج دراسة نوال بنت عثمان الزهراني (2008) على عدم وجود فروق في درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف المؤهل العلمي.
- كما أوردت كذلك وجود فروق إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر و الحالة الاجتماعية.
- و دراسة بيتلر و كونستانتين (2005) أوضحت وجود علاقات مختلفة بين أبعاد الاحتراق النفسي و تقدير الذات، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبيا بالإنهاك الانفعالي، و ايجابيا بالانجاز الشخصي ، و بمعنى عام ارتفاع تقدير الذات يقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي.

ثالثاً: عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي و أساليب  
المواجهة:

1\_ عرض الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي و أساليب المواجهة:

### 1.1\_ دراسة Lindstrom, etal 1992:

وأجرى Lindstrom, et,al (1992) دراسة مقارنة بين الفنلنديين والأمريكيين، استهدفت معرفة أساليب مواجهة الضغوط لدى المدراء في مهن مختلفة وقد طبقت الدراسة على مجموعتين ، المجموعة الأولى هم المدراء الفنلنديين وكان عددهم 709 ومتوسط أعمارهم 40 سنة، أما المجموعة الثانية هم المدراء الأمريكيين وعددهم 446 مديراً ومتوسط أعمارهم 43 سنة.

وقد وجدا عند المجموعة الأولى الفنلنديين اضطرابات سيكوسوماتية، رغم عدم وجود ضغوط في مهام العمل لديهم ، بينما المجموعة الثانية الأمريكيين ظهرت لديهم اضطرابات سيكوسوماتية وكانوا يعانون من ضغوط كثيرة في مهام العمل .

وقد أظهرت الدراسة أن المجموعة الأولى قد استخدمت أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكلة ومحاولة حلها ، بينما المجموعة الثانية استخدمت أسلوب المواجهة ذات توجه اجتماعي بالإضافة لأحلام اليقظة وأسلوب المواجهة المتمركز حول الانفعال كأسلوب مواجهة ضغوط العمل .

ومن النتائج ترى الباحثة أنها كشفت عن وجود أعراض سيكوسوماتية لدى أفراد العينة الأولى بالرغم من انخفاض ضغوط العمل لديهم واستخدامهم لأسلوب المواجهة الذي يركز على المشكلة وحل المشكلة وقد يكون ذلك عائد إلى وجود مصادر ضغوط مختلفة أخرى لدى أفراد العينة غير العمل مما أدى إلى ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية.

## 2.1\_دراسة نجاة زكي،و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998): "أساليب مواجهة

المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية ، و الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بالمنيا"

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة المشكلات ، تعرف مدى امكانية التنبؤ بالضغوط النفسية و الاحتراق النفسي للمعلمين من خلال أساليب مواجهة المشكلات.

تكونت عينة الدراسة من (138) معلم من المدارس الثانوية بمدينة المنيا(61معلما، 77 معلمة).

استخدمت الدراسة :

- مقياس أساليب المواجهة Frydenberg&Lewis ترجمة الباحثان.
- مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين ترجمة عادل عبد الله محمد(1994).
- مقياس الضغوط النفسية إعداد مغاوري عبد الحميد مرزوق (1989).

أشارت نتائج الدراسة الى :

- وجود ارتباط دال موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة (القلق، خفض التوتر، تجاهل المشكلة، تأنيب النفس)، و بين الاحتراق النفسي.
- وجود ارتباط دال سالب بين أساليب المواجهة الفعالة (التركيز على حل المشكلة، و العمل بجد و الانجاز، و اللجوء الى الأصدقاء، و البحث عن الدعم الروحي، و التركيز على الايجابيات) و بين الاحتراق النفسي.
- كما أمكن التنبؤ بالضغوط النفسية للمعلمين من خلال أساليب (القلق، تأنيب النفس، و العمل بجد و الانجاز) و التنبؤ بالاحتراق النفسي من خلال أسلوب القلق ، و العمل بجد و الانجاز .

توصلت الدراسة الى أن تبني المعلم لأساليب مواجهة فعالة ، يقلل من تعرضه للاحتراق النفسي، على العكس من المعلم ، الذي يتبنى أساليب مواجهة غير فعالة ، و التي تؤدي بالمعلم الى أن يكون عرضة للاحتراق النفسي ، كما أن لأساليب المواجهة قدرة على التنبؤ بالاحتراق النفسي.

### 3.1\_دراسة أنجل و آخرون Angel et al (2003) : "عرض الاحتراق النفسي و

#### استراتيجيات المواجهة : نموذج العلاقات البنائية"

هدفت الدراسة الى توضيح العلاقات البنائية لأبعاد الاحتراق النفسي، و استراتيجيات المواجهة للتحكم في الضغوط المهنية ، كما هدفت الى اختبار الفرض الذي ينص على انه إذا ظهر كل من مشاعر الإنهاك و الانجاز الشخصي لدى الفرد المحترق نفسيا ، فيمكنه التغلب على مشاعر الإنهاك من خلال رفع مستوى إحساسه بالانجاز الشخصي.

تكونت عينة الدراسة من (127) معلما،(86) إناث و (41) ذكور، بلغ متوسط عمر العينة (28،31) سنة ، و كانت خبرة العينة حوالي خمس سنوات و تسعة أشهر.

استخدمت الدراسة :

- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (النسخة الاسبانية).

- مقياس طرق المواجهة (Meelfatrick, et.al 2000).

قسم الباحث المواجهة الى :

- 1- استراتيجيات مواجهة قائمة على التحكم (التحكم، الدعم الاجتماعي).
- 2- استراتيجيات مواجهة قائمة على عدم القدرة على التحكم (دعم المشاعر، الإحجام).

أشارت النتائج الى:

- أن هناك استراتيجيات مواجهة أكثر فاعلية في مواجهة الضغوط عن غيرها، حيث كانت استراتيجيات التحكم و الدعم الاجتماعي أكثر قدرة على التحكم في الضغوط ، بينما كانت استراتيجيات دعم المشاعر و الإحجام أقل قدرة على التحكم في الضغوط(سواء كانت هذه الضغوط ناتجة عن البيئة أو عن مشاعر الفرد).
- وجود علاقة سالبة دالة إحصائيا بين الانجاز الشخصي و كل من مشاعر الإنهاك و تبدل المشاعر .
- ارتبطت استراتيجيات المواجهة بعلاقة دالة إحصائيا بأبعاد الاحتراق النفسي حيث :
- ارتبطت مشاعر الإنهاك سلبيا باستراتيجيات المواجهة بالتحكم و الدعم الاجتماعي و الإحجام ، بينما ارتبطت ايجابيا بعلاقة دالة بإستراتيجية دعم المشاعر .
- ارتبط الانجاز الشخصي ايجابيا بعلاقة دالة باستراتيجيات التحكم ، و الدعم الاجتماعي و الإحجام .
- عدم وجود علاقة دالة بين استراتيجيات المواجهة و بعد تبدل المشاعر .

ربطت هذه الدراسة بين الاحتراق النفسي و المواجهة و الجديد الذي أضافته أنها أشارت الى علاقة أبعاد الاحتراق النفسي ببعضها البعض ، و كذلك استراتيجيات المواجهة، فأعطت أهمية الى بعد الانجاز الشخصي و دوره في التأثير في بعد الإنهاك، و بالتالي التقليل من درجة الاحتراق النفسي.

## 2\_ مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي و أساليب المواجهة:

### 1.2\_ من حيث الهدف:

هدفت دراسة Lindstrom (1992) الى معرفة أساليب مواجهة الضغوط لدى المدراء و في مهن مختلفة، و الكشف عن الاضطرابات السيكوسوماتية المرتبطة بوجود ضغوط العمل .

في حين حاولت دراسة نجاه زكي ، و مديحة عبد الفضيل (1998) التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة المشكلات، و تحديد مدى امكانية التنبؤ بالضغوط النفسية و الاحتراق النفسي من خلال أساليب مواجهة المشكلات.

أما دراسة أنجل و آخرون (2003) فقد خصت توضيح العلاقات البنائية لأبعاد الاحتراق النفسي ، و استراتيجيات المواجهة للتحكم في الضغوط المهنية.

## 2.2\_ من حيث العينة:

اجتمعت دراسة كل من نجاه زكي، و مديحة عثمان الفضيل (1998)، و دراسة أنجل (2003) في اعتمادهما على المعلمين كعينة بحثية في دراستهما، هذا على غرار دراسة Lindstrom (1992) التي خصت المدراء و لكن من مهن مختلفة. و الخصوصية الإضافية لعينة Lindstrom أن المدراء كانوا من دولتين من فلندا و من الولايات المتحدة الأمريكية.

أما من حيث الجنس فان دراسة Lindstrom (1992) اعتمدت على الذكور فقط من المدراء ، في حين كانت عينة دراسة كل من نجاه زكي ، و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998)، و دراسة أنجل و آخرون (2003) تجمع بين الذكور و الإناث من المعلمين.

و اختلفت العينات في حجمها من الأصغر في دراسة أنجل و آخرون (2003) حيث بلغت ن=127 معلما (ن=86 إناث و ن=41 ذكور)، و الأكبر حجما كانت في دراسة Lindstrom (1992) و المقدر ب ن=1155 مديرا موزعين على مجموعتين الأولى هم المدراء الفنلنديين ب ن=709 مديرا، و المجموعة الثانية هم المدراء الأمريكيين و عددهم ن=446 مديرا.

## 3.2\_ من حيث الأدوات:

تماشيا مع طبيعة المتغيرات المدروسة في الأعمال البحثية أعلاه فقد تنوعت المقاييس كالاتي:

فيما يخص الاحتراق النفسي فقد اعتمدت دراسة نجاه زكي و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998) على مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين ترجمة عادل عبد الله محمد (1994) ، كما اعتمدت دراسة أنجل (2003) على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي في نسخته الاسبانية.

كما اعتمدت دراسة نجاه زكي و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998) على مقياس أساليب المواجهة Frydenberg&Lewis ترجمة الباحثان.

في حين استخدم أنجل (2003) في دراسته على مقياس طرق المواجهة Meelfatrick, et, al 2000

الذي يصنف المواجهة الى صنفين :

- استراتيجيات مواجهة قائمة على التحكم .
- استراتيجيات مواجهة قائمة على القدرة على التحكم .

كما اعتمدت دراسة نجاه زكي و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998) على مقياس ثالث خاص بالضغوط النفسية من إعداد مغاوري عبد الحميد مرزوق (1989).

#### 4.2\_ من حيث النتائج:

أشارت دراسة نجاه زكي و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998) الى وجود علاقة ارتباط بين أساليب المواجهة و بين الاحتراق النفسي، و قد أكدت دراسة أنجل (2003) كذلك على وجود هذه العلاقة و الارتباط .

ففي دراسة نجاه زكي و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998) تبث وجود ارتباط دال موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة و وجود ارتباط دال سالب بين أساليب المواجهة الفعالة و بين الاحتراق النفسي .

و قد أوضحت الدراسة كذلك أنه يمكن التنبؤ بالاحتراق النفسي من خلال أسلوب القلق و العمل بجد و الانجاز .

بينما أوردت دراسة أنجل (2003) ارتباط مشاعر الإنهاك سلبيا باستراتيجيات المواجهة بالتحكم و الدعم الاجتماعي و الإحجام، و ارتبطت ايجابيا بعلاقة دالة باستراتيجية دعم المشاعر .  
كما ارتبط الانجاز الشخصي ايجابيا بعلاقة دالة باستراتيجيات التحكم، و الدعم الاجتماعي و الإحجام، كذلك عدم وجود علاقة دالة بين استراتيجيات المواجهة و بعد تبدل المشاعر .

## رابعا: عرض و مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة:

### 1\_ عرض الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة:

#### 1.1\_ دراسة جيملش و جيتس Gmelsh & Gates (1998): "تأثير الخصائص

الشخصية ، و المهنية ، و الخصائص التنظيمية على الاحترق النفسي الإداري"

هدفت الدراسة الى تحديد مدى تأثير كل من : الخصائص الشخصية، و الوظيفية و التنظيمية على الاحترق النفسي الإداري، كما هدفت الى تحديد العلاقات الارتباطية بين كل من : خصائص الشخصية (النمط أ ) ، الخصائص الوظيفية و الخصائص التنظيمية و بين الاحترق النفسي الإداري.

تكونت عينة الدراسة من (656) فرد ، (169) معلمة ، و (149) من المعلمين صغار السن ذوي المناصب المتوسطة و العليا بالمدارس الأساسية، (177) بالمدارس العليا ، (161) ناظرا.

استخدمت الدراسة :

- قائمة الضغوط الإدارية.
- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.
- استفتاء دور الإدارة.
- أداة المناخ المدعم.
- نمط الشخصية (أ).

أشارت نتائج الدراسة الى :

- وجود علاقات سلبية قوية بين الإحساس بالضغوط و المواجهة (بمعنى أن استخدام أساليب المواجهة الفعالة يقلل من تأثير الضغوط).
- ارتباط الرضا الوظيفي سلبيا ببعدي الإنهاك ، و تبدل المشاعر، و ايجابيا بالانجاز الشخصي ، و ارتبط الإحساس بالرضا الوظيفي بأساليب المواجهة الفعالة ارتباطا موجبا.
- ارتباط النمط (أ) سلبيا بالصحة الجسمية، بينما ارتبط التحدي ايجابيا بالصحة الجسمية ، و تتمثل الصحة الجسمية في عدم الإحساس بالاحتراق النفسي.

## 2.1\_ دراسة بربرا (Barbara , R(1998): "العلاقة بين نمط الشخصية ، و مصادر المواجهة ، و الاحتراق النفسي لدى معلمات المرحلة الابتدائية"

هدفت الدراسة الى اختبار العلاقة بين أساليب المواجهة و الاحتراق النفسي و نمط الشخصية. حيث حاولت الدراسة اختبار الفرض القائل بأن : المواجهة تتوسط العلاقة بين نمط الشخصية و الاحتراق النفسي .

تكونت عينة الدراسة من (189) معلمة بالمرحلة الابتدائية، تم اختيار العينة من (14) مدرسة عامة بشمال فلوريدا .

استخدمت الدراسة :

- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.
- قائمة الأنماط لمايرز بريجز .
- قائمة مصادر المواجهة.

أشارت نتائج الدراسة الى :

- أن ذوي الشخصية المنبسطة أقل عرضة للاحتراق النفسي إذا ما استخدم الشخص أساليب مواجهة مناسبة و فعالة في مواجهة المشكلات.
  - وجود علاقة ايجابية دالة بين الانجاز الشخصي و الشخصية الإدراكية ، و أكدت أن أساليب المواجهة الفعالة تقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي.
- و توصلت الدراسة الى أن شخصية المعلم تحدد مدى الإصابة بالاحتراق النفسي، أو امكانية تفاديه ، و ذلك في ضوء استخدام أساليب مواجهة معينة فعالة أو غير فعالة.

### 3.1\_ دراسة ديان (2002) Diann : "اختبار اثر الخصائص الشخصية و استراتيجيات

المواجهة على الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي للمعلم ."

هدفت الدراسة الى التحقق من الفروق الفردية في الخصائص الشخصية لدى المتقائلين و الانبساطيين، و التي تؤدي الى الإحساس المنخفض بالضغوط و بالتالي انخفاض مستوى الاحتراق النفسي ، و كذلك تعرف استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها كل من : المتشائمين و المتقائلين لمواجهة الضغوط.

تكونت عينة الدراسة من (108) معلم بإحدى مدارس كاليفورنيا .

و أشارت نتائج الدراسة الى:

- وجود فروق دالة في التأثير بالضغوط و الاحتراق النفسي يمكن إرجاعها الى التفاؤل و التشاؤم لصالح المتقائلين، بمعنى أن الشخص المتقائل أقل تأثراً بالضغوط عن المتشائم بفرق دال، كما كان المتشائمون أكثر استخداماً لاستراتيجيات المواجهة غير الفعالة ن بينما كان المعلمون المنبسطون أكثر ميلاً لاستخدام استراتيجيات الدعم الاجتماعي، و هم أقل عرضة للاحتراق النفسي عن الانطوائيين، كما أشارت الدراسة الى ارتفاع الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى كل من : المعلمين صغار السن، و الإناث، و المعلمين الأقل خبرة.

#### 4.1\_ دراسة نشوى كرم دردير (2007): "الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات "

هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير نمط الشخصية (أ، ب) و أساليب المواجهة و بعض المتغيرات الديموغرافية على مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين.

تكونت عينة الدراسة من (240) معلما بالمرحلة الابتدائية، و الإعدادية، و الثانوية، من بعض مدارس محافظة الفيوم. قسمت العينة الكلية من حيث نمط شخصيتهم وفقا لتصنيف مقياس نمط الشخصية الى : (111) معلما من النمط (أ)، و (110) معلما من النمط (ب).

استخدمت الدراسة :

- مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين.
- مقياس النمط الشخصية لبورتتر ترجمة الباحثة.
- قائمة المواجهة Carver et.al ترجمة مصطفى خليل الشراوي(1994).
- استمارة بيانات عامة عن أفراد العينة إعداد الباحثة.

و قد أشارت النتائج الى :

- وجود فروق دالة بين ذوي النمط (أ) و ذوي النمط (ب) في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي في اتجاه ذوي النمط (أ).
- وجود فروق دالة في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (أ) بين المعلمين الذين يستخدمون أساليب التماس العون، و بين المعلمين الذين يستخدمون الأساليب السلبية في اتجاه مستخدمي أساليب التماس العون.
- وجود فروق دالة في بعد عدم الرضا الوظيفي لدى ذوي النمط (أ) بين من يستخدمون أساليب المواجهة و من يستخدمون أساليب سلبية في اتجاه من يستخدمون أساليب المواجهة.
- عدم وجود فروق في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي (ب) ترجع لأساليب مواجهة المشكلات.

- وجود فروق دالة في بعد الاتجاه السلبي لدى ذوي النمط (ب) بين من يستخدمون أساليب التماس العون و من يستخدمون أساليب المواجهة في اتجاه من يستخدمون أساليب التماس العون.
- عدم وجود فروق دالة في الاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (ا) ترجع لاختلاف المرحلة التعليمية.
- وجود فروق دالة في بعد انخفاض المساندة الإدارية لدى ذوي النمط (أ) بين معلمي المرحلة الابتدائية و الإعدادية، و الثانوية في اتجاه معلمي المرحلة الابتدائية.
- عدم وجود فروق دالة في الاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (ب) ترجع للمرحلة التعليمية.
- وجود فروق دالة في بعد الاتجاه السلبي للتلاميذ لدى ذوي النمط (ب) ترجع للمرحلة التعليمية بين معلمي المرحلة الإعدادية، و الابتدائية لصالح معلمي المرحلة الإعدادية.
- عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي و أبعاده لدى ذوي النمط (أ) ترجع للجنس.
- عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي و أبعاده لدى ذوي النمط (ب) ترجع للجنس.

### 5.1\_ دراسة أبو بكر (2007): "علاقة الاحتراق النفسي بنمط الشخصية وأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين"

أجرى أبو بكر (2007) دراسةً لتعرف علاقة الاحتراق النفسي بنمط الشخصية وأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين، حيث طبقت الدراسة على 240 معلماً في المراحل التعليمية الثلاثة في محافظة الفيوم، واستخدم فيها مقياس الاحتراق النفسي لسيدمان وزاغر Seidman & Zager المعرب.

وأشارت النتائج أن:

- هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الذين يستخدمون أساليب العون بحسب المرحلة التعليمية والجنس.
- بينما لم تكن الفروق في مستوى الاحتراق ذات دلالة بحسب الجنس والمرحلة التعليمية لدى أولئك الذين يستخدمون أساليب سلبية في مواجهة المشكلات.

### 2\_ مناقشة الدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي و الشخصية و أساليب المواجهة:

**1.2\_ من حيث الهدف:**

التقت غالبية دراسات هذا المحور في الأهداف المرجوة و لكن بتجاوزات أو تباينات مختلفة. و لدراسة تأثير أنماط الشخصية على مستوى الاحتراق النفسي و أساليب المواجهة وردت دراسات كل من : جيملش و جيتس (1998) التي هدفت لتحديد العلاقات الارتباطية بين خصائص الشخصية من النمط (أ) و بين الاحتراق النفسي.

و في نفس هذا الإطار وجهت دراسة بريرا (1998) لاختبار العلاقة بين الاحتراق النفسي و أساليب المواجهة و نمط الشخصية(المنبسط، المنطوي).

و بالرجوع الى دراسة نشوى كرم دردير (2007) فقد بحثت في التعرف على تأثير نمط الشخصية (أ) ، (ب) و أساليب المواجهة على مستوى الاحتراق النفسي.

في حين اختبر Diann (2002) في دراسة الفروق الفردية في الخصائص الشخصية لدى المتفائلين و الانبساطيين و التي تؤدي الى الإحساس المنخفض بالضغوط و بالتالي انخفاض مستوى الاحتراق النفسي.

**2.2\_ من حيث العينة:**

تشارك كل الدراسات في هذا المحور في اختيارهم للمعلمين كأفراد لعيناتهم البحثية. فخصت دراسة كل من بريرا (1998)، و دراسة ديان Diann (2002) معلمي المدارس الابتدائية فقط.

في حين توجهت دراسة جيملش و جيتس (1998) الى المعلمين في المدارس الأساسية و بالمدارس العليا و الناظرين.

كما عنت دراسة نشوى كرم دردير (2007) المعلمين بالمراحل التعليمية الثلاثة ، و هذا ما توافق مع العينة المختارة كذلك في دراسة أبو بكر (2007).

أما من حيث جنس أفراد العينة فباستثناء دراسة بريرا (1998) التي اعتمدت على عينة أحادية الجنس مكونة من الإناث فقط ن فان كل الدراسات الأخرى الواردة في هذا المحور تكونت أفراد عينتها من الجنسين معا.

و بالرجوع الى أحجام العينات، فنلاحظ أن العينة الأصغر حجما تلك التي استخدمت في دراسة ديان Diann (2002) حيث تقدر بـ 108 معلما من العاملين في مدارس كاليفورنيا.

في حين تضمنت دراسة جيملش و جيتس (1998) العينة الأكبر من حيث العدد ن=656 معلما.

### 3.2\_ من حيث الأدوات:

حظي مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي باستخدامه في دراسة جيملش و جيتس (1998)، و كذا دراسة بريرا (1998) ، في حين استخدمت دراسة بريرا كرم دردير (2007) مقياس آخر لتقدير الاحتراق النفسي و هو مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين.

كذلك استخدم أبو بكر (2007) في دراسته مقياس الاحتراق النفسي لسيدمان و زاغر Seidman&Zager المعرب.

و في قياس أساليب مواجهة المشكلات استخدمت بريرا (1998) قائمة مصادر المواجهة، في حين اعتمدت نشوى كرم دردير (2007) على قائمة المواجهة Carver et al ترجمة مصطفى خليل الشرقاوي (1994).

### 4.2\_ من حيث النتائج:

فيما يتعلق بالدراسات التي ربطت بين الاحتراق النفسي و الشخصية و أساليب مواجهة المشكلات، أشارت دراسة بريرا (1998) الى أن أساليب المواجهة تتوسط العلاقة بين نمط شخصية المعلم، و بين إصابته بالاحتراق النفسي، بمعنى أنه إذا انتقى المعلم أساليب مواجهة فعالة ، فإنه يخفف من إصابته بالاحتراق النفسيين أو امكانية تفادي الإصابة به كلية.

كما أشارت دراسة Diann الى أن الشخصية تحدد مدى إحساسه بالضغط النفسية ، و بالتالي إصابته بالاحتراق النفسي، و كذلك استخدامه لنوعية أساليب المواجهة، بمعنى أن أساليب المواجهة الايجابية \_الفعالة\_ تقلل من احتمالات التأثر بالضغط النفسية، و هذا ما أكده جيملش و جيتس (1998) في دراستهما .



## الفصل الثالث: منهجية الدراسة و أدواتها

### • تمهيد

1- منهج الدراسة

2- مجتمع الدراسة

3- عينة الدراسة

4- ادوات الدراسة

5- الأساليب الاحصائية المتبعة في الدراسة

**تمهيد:**

توضح الباحثة في هذا الفصل الخطوات ، و الإجراءات التي اعتمدها في الجانب الميداني من هذه الدراسة ، و العينة التي طبقت عليها الدراسة، و الأدوات التي استخدمتها الدراسة، و المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات لاختبار صدق و ثبات الأدوات و للتحقق من الإجابة على افتراضات هذه الدراسة .

**1\_ منهج الدراسة:**

اتبعت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته للموضوع ، و أهداف الدراسة، حيث تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها ، فهو منهج " يتناول دراسة أحداث ، و ظواهر و ممارسات قائمة و موجودة و متاحة للدراسة، و القياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، و يستطيع الباحث أن يتفاعل معها و يحللها " (الأغا، 2002 : 43) . كما يعرفه كوهين وماثيون بأنه المنهج الذي يهدف إلى وصف ما هو كائن وتفسيره. ويعرفه رجاء أبو علام ( 148:1998 ) بأنه المنهج الملائم لدراسة العلاقات الارتباطية ، لما له من إمكانية لإيجاد العلاقات المتداخلة بين الظواهر مما يمكن من التنبؤ بمستقبل الظاهرة وإيجاد الحلول المختلفة لها.

**2\_ الدراسة الاستطلاعية :**

أجريت الدراسة الاستطلاعية بغية تحقيق الأهداف التالية :

- تحديد المجتمع الذي سيجرى عليه البحث ، و بما أن نوعية المهنة (طبيعة المهنة ) إحدى متغيرات الدراسة ، فحاولنا أن يمس مجتمع دراستنا قطاعات مهنية مختلفة ، حددنا مبدئياً في : قطاع الصحة، التربية و التعليم، قطاع البريد، الإدارة العمومية، قطاع المحروقات، و عمال الالكترونيات .
- السعي للحصول على التصاريح الإدارية من المديريات الولائية المعنية بهذه القطاعات ، و لكن قوبلت أغلب طلباتنا بالرفض(6/5)، و عليه تم الاعتماد على الاتصالات غير

الرسمية للتعامل مع الأفراد موضوع البحث . و في حدود ما تجاوب معنا فقد تحددت المصالح المعنية بالبحث كالاتي : قطاع البريد ، قطاع التربية و التعليم ، قطاع المحروقات ، قطاع الادارة ،قطاع الصحة. في حين تعذر علينا الحصول على عمال من مجال الالكترونيات.

- للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (كل ما يتعلق بهذا معروض في العنصر الخاص بأدوات الدراسة).

### 3- مجتمع الدراسة :

انطلاقا من نتائج الدراسة الاستطلاعية تم تحديد مجتمع الدراسة من خمسة قطاعات مهنية ، وتم اختيارهم من ولايتي تلمسان و سكيكدة ، و فيما يلي عرض لذلك:

- قطاع البريد: يمثله مؤسسة البريد المركزي لولاية سكيكدة ، و يتوزع الأفراد ما بين : قابضون، موزعي بريد، أعوان شبابيك .
- قطاع التربية و التعليم : يمثله ثانوية الرائد فراج (تلمسان) ، و ثانوية سنيقر ساعد (سكيكدة) ،و يبرز من خلال أساتذة التعليم ثانوي .
- قطاع المحروقات : يمثله المؤسسة الوطنية للبتترول و تميمع الغاز(فرع سكيكدة)، و يتوزع الأفراد ما بين : مهندسين، تقنيين ، عمال صيانة.
- قطاع الادارة: يمثله عمال الادارة لبلدية شتوان (تلمسان)، و يتوزع الأفراد العاملين ما بين : اداريين ، و أعوان ادارة ، أعوان أمن .
- قطاع الصحة : يمثله عمال مصلحة الاستعجالات و التوليد لولاية سكيكدة ، و يتوزع الأفراد العاملين ما بين : أطباء، ممرضين، قابلات .

و قد قدر العدد الاجمالي لمجتمع البحث بـ 956 فرد موزعين على القطاعات المهنية كالاتي :

### (04) : توزيع المجتمع الأصلي للبحث وفق القطاعات المهنية

عدد الأفراد	القطاع المهني
149	التعليم
109	الصحة
86	الإدارة
492	المحروقات
120	البريد
956	المجموع

#### 4\_ عينة الدراسة :

- **عينة الدراسة الاستطلاعية:** وقد تكونت من 40 فردا عاملا ؛ وذلك بهدف التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة، ومناسبتها لأفراد العينة .

**عينة الدراسة الأساسية :** تكونت عينة الدراسة النهائية من ( 345 ) عاملا مثلت ما نسبته 36.08 % من مجتمع الدراسة وقد تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية حيث عينة الدراسة مقسمة إلى طبقات في ضوء متغيرات القطاع المهني و الذي تم اختيار خمس قطاعات مهنية منه فقط و هي : الصحة ، التعليم ، البريد، الادارة و قطاع المحروقات .

و قد قامت الباحثة بتوزيع 550 استمارة بحث، لم تسترجع منها سوى 437 استمارة ، وبعد فحص الاستمارات المحصل عليها، تم إسقاط بعضها، واستبقيت (345) استمارة. وكانت الأسباب الداعية لإسقاط هذه الاستمارات من عملية التصحيح، هي إجابة الأفراد على جزء من الأداة، أو أحد المقاييس من دون الأخرى، أو التلاعب بالفقرات، أو عدم ذكر البيانات الديموغرافية المطلوبة.

و فيما يلي وصف لعينة الدراسة الأساسية حسب المتغيرات الديموغرافية و المهنية و ذلك انطلاقا من تفريغ استمارة البيانات الاولية و استمارة طبيعة الممارسات المهنية :

#### • من حيث المتغيرات الديموغرافية :

## (05) تكرارات و النسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

	المئوية		المتغير
<b>345</b>	49,0	169	إناث
	51,0	176	ذكور
<b>345</b>	24.1	83	التعليم
	24.3	84	الصحة
	18.5	65	الإدارة
	18.8	65	المحروقات
	13.9	48	البريد
<b>345</b>	23,8	82	30-21
	42,3	146	40-31
	28,7	99	50-41
	5,2	18	60-51
<b>345</b>	23.5	81	أعزب
	74.2	256	متزوج
	02.3	08	مطلق
<b>345</b>	05.5	19	أقل من الثانوي
	25.5	88	الثانوي
	64.6	223	الجامعي
	04.3	15	دراسات عليا
<b>345</b>	31,6	109	5-1
	14,5	50	10-6
	10,4	36	15-11
	23,5	81	20-16
	20,0	69	25-21
<b>345</b>	05.5	19	moins 30milles DA
	57,7	199	30-49 milles DA

	20,9	72	50-69 milles DA	
	9,9	34	70-89 milles DA	
	06.1	21	plus90milles DA	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تفوق الذكور بنسبة 51% من أفراد العينة على الإناث ، كما عرف عمال قطاع الصحة أعلى نسبة مشاركة بـ 24.3 % مقارنة بالقطاعات المهنية الأخرى ، في حين تعزى أدنى نسبة مشاركة لعمال قطاع البريد بـ 13.9 % .

و من حيث السن عرفت الفئة العمرية 31-40 سنة أعلى نسبة بـ 42.3 %، و أدنى نسبة خصت الفئة العمرية 51-60 سنة بـ 05.2 %، و كان أغلبية أفراد العينة من المتزوجين و ذلك بنسبة 74.2 % ، كما يغلب المستوى التعليمي الجامعي على أفراد العينة بـ 64.6 %.

أما الأقدمية المهنية فقد تحصلت الفئة 1-5 سنوات على أعلى نسبة بـ 31.6 %، و فيما يخص الدخل الشهري فقد تجمع أغلبية أفراد العينة في الفئة ما بين 30-49 milles DA .

• من حيث المتغيرات المهنية :

(06) : تكرارات و النسب المئوية للمتغيرات المهنية لعينة الدراسة

	المتغير		المئوية
345	38	131	
	62	214	
345	73,3	253	
	26,7	92	غير ثابتة
345	30,7	106	مهن انسانية
	45,2	156	مهن خدماتية
	24,1	83	مهن تقنية
345	43,5	150	
	18,8	65	
	37,7	130	أحيانا
345	82,9	286	

	17,1	59	علاقات رسمية	
345	70,4	243		
	29,6	102	غير منسجم	
345	44,3	153		مهام المهنية
	55,7	192		
345	40,0	138		المهني
	60,0	207	غير متوفرة	
345	3,2	11		طبيعة الجهد
	29,6	102	ذهني أكثر	
	67,2	232	بدني و ذهني معا	

يشير الجدول أعلاه الى :

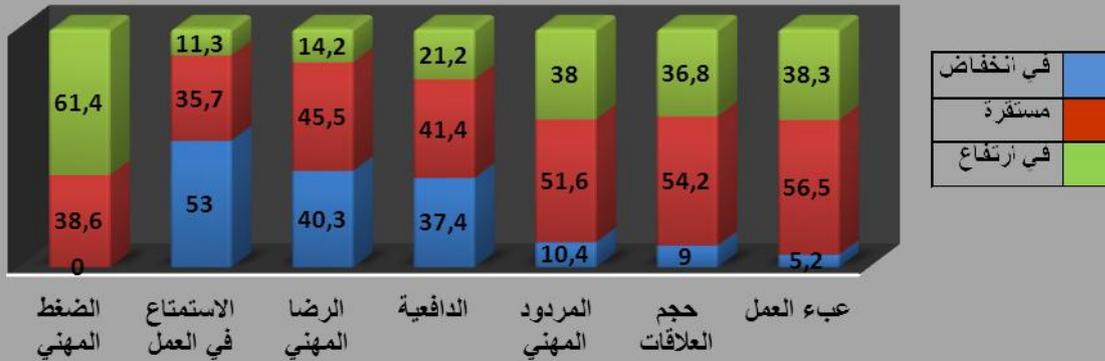
- أن 62% من أفراد العينة يزاولون مهن لا تعتمد على العمل الفردي ، كما أن ساعات عمل 73.3 % من الأفراد هي ساعات ثابتة أي وقت الدخول و الخروج موحد و محدد مسبقا .
- 54.2 % من الأفراد يعتبرون مهنتهم مهن خدماتية تليها المهن الانسانية بـ 30.7 % ، في حين أشار فقط 24.1 % الى أن مهنتهم هي مهن تقنية ، كما اعتبر 43.5 % من أفراد العينة ان مهنتهم تحتاج الى التوظيف الانفعالي و العاطفي .
- كما حدد 67.2 % من العينة أن الجهد المبذول في مهنتهم هو جهد بدني و ذهني معا ، و يشير 60 % من العينة أن مهنتهم لا توفر لهم فرص التطور المهني .
- **من حيث تقدير أفراد العينة لبعض خصائص أدائهم المهني:**

(7) : تكرارات و النسب المئوية لبعض خصائص الاداء المهني كما قدرها الأفراد

				المتغير
345	5,2	18		
	56,5	195		
	38,3	132		
345	9,0	31		الوسط المهني
	54,2	187		
	36,8	127		

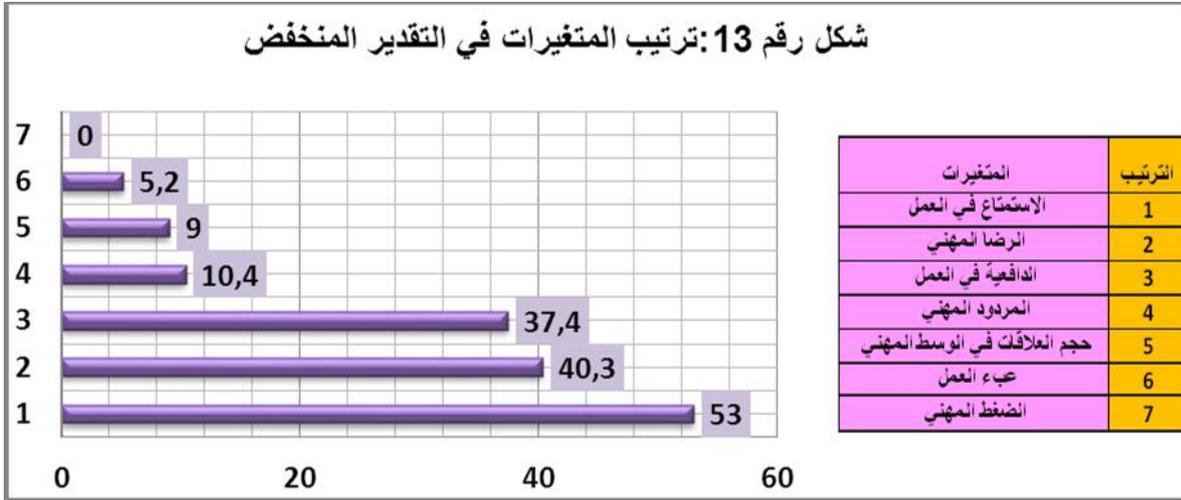
345	10,4	36		المردود المهني
	51,6	178		
	38,0	131		
345	37,4	129		الدافعية في العمل
	41,4	143		
	21,2	73		
345	40,3	139		الرضا المهني
	45,5	157		
	14,2	49		
345	53,0	183		
	35,7	123		
	11,3	39		
345	00	00		الضغط المهني
	38,6	133		
	61,4	212		

شكل رقم 12: النسب المئوية لمستويات بعض خصائص الأداء المهني لأفراد عينة الدراسة



- ترتيب المتغيرات في التقدير المنخفض :

و قد تم ترتيب المتغيرات في التقدير المنخفض حسب النسب المئوية المحصل عليها ، و كان الترتيب ترتيبا تنازليا من أعلى نسبة في المرتبة الأولى الى ادنى نسبة في الرتبة السابعة .و النتائج موضحة في الشكل الموالي .

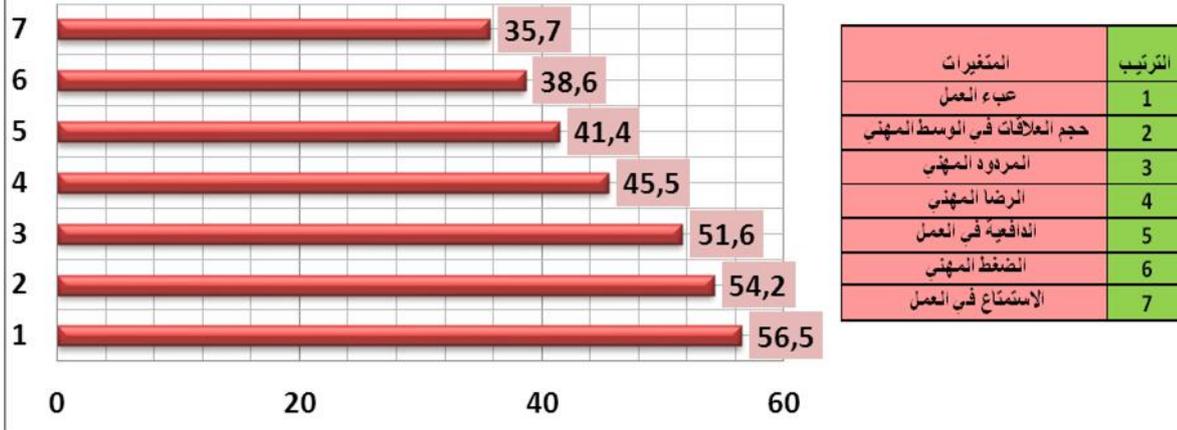


نلاحظ من الشكل أعلاه 53% من أفراد العينة لا يستمتعون أثناء تأدية مهامهم المهنية، كما أن حوالي 40.3% من أفراد العينة رضاهم المهني في انخفاض، في حين لا يشعر و لا فرد من أفراد العينة بانخفاض ضغطه المهني (00%).

#### • ترتيب المتغيرات في التقدير المستقر :

و قد تم ترتيب المتغيرات في التقدير المستقر حسب النسب المئوية المحصل عليها ، و كان الترتيب ترتيبا تنازليا من أعلى نسبة في المرتبة الأولى الى ادنى نسبة في الرتبة السابعة .و النتائج موضحة في الشكل الموالي .

الشكل رقم 14 : ترتيب المتغيرات في التقدير المستقر

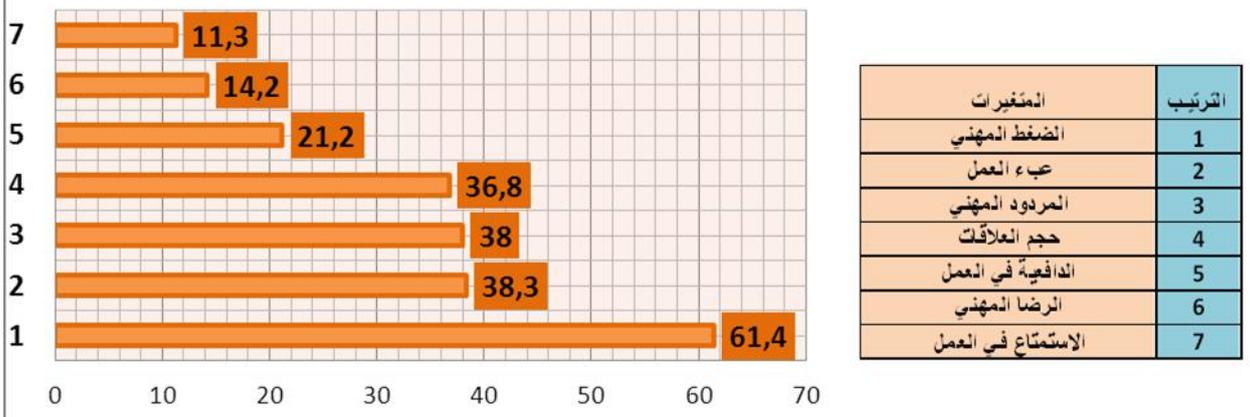


تدل النتائج المدونة أعلاه أن هناك استقرار واضح في بعض المتغيرات بنسب معتدلة و متقاربة بين المتغيرات، مثلا 56.5% أعلنوا أن عبء العمل عندهم ثابت ، و 54.2% أقرؤا بأن علاقاتهم في الوسط المهني تعرف استقرار، في حين أشار 45.5% أن رضاهم المهني مستقر.

#### • ترتيب المتغيرات في التقدير المرتفع:

و قد تم ترتيب المتغيرات في التقدير المرتفع حسب النسب المئوية المحصل عليها ، و كان الترتيب ترتيبا تنازليا من أعلى نسبة في المرتبة الأولى الى ادنى نسبة في الرتبة السابعة . و النتائج موضحة في الشكل الموالي .

الشكل رقم 15 : ترتيب المتغيرات في التقدير المرتفع



يظهر من خلال الشكل رقم 15 أن 61.4 % من العينة ضغوطهم المهنية في ارتفاع، و عبء العمل (38.3 %) و مردودهم المهني (38%) في ارتفاع ، في حين سجل كل من الرضا المهني (14.2%) و الاستمتاع بالعمل (11.3%) نسبة ارتفاع محتشمة .

## 5\_ أدوات الدراسة:

إن عملية اختيار أدوات القياس المناسبة تعتبر من أهم الخطوات في أي بحث علمي ، و لا بد أن تتفق هذه الأدوات و هدف البحث ، و في هذه الدراسة تم استخدام مجموعة من الأدوات و هي:

- استمارة البيانات الأولية (من إعداد الباحثة).
- استمارة طبيعة الممارسات المهنية .(من إعداد الباحثة).
- مقياس الاحتراق النفسي المطور (متعدد المجالات المهنية)(من إعداد الباحثة).
- مقياس أساليب مواجهة الضغوط .(لنبيلة أحمد أبو حبيب).
- مقياس ايزنك لأنماط الشخصية الانطوائية و الانبساطية .

و فيما يلي وصف مفصل لهذه الأدوات :

### 1.5\_ استمارة البيانات الأولية : اعداد الباحثة

هي استمارة مخصصة لجمع البيانات الكيفية الأولية على أفراد العينة البحثية ، و قد شملت هذه الاستمارة على شكلين من البيانات و هي:

#### ❖ البيانات الديموغرافية:

و تضمنت كل من : السن ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي ، عدد سنوات الخبرة المهنية ، و أخيرا الأجر أو المرتب الذي يتقاضاه الأفراد .

#### ❖ البيانات المهنية:

و في هذا الجانب حاولت الباحثة جمع بعض المعلومات المتعلقة بالحياة المهنية للأفراد كعدد أيام عملهم أسبوعيا ، و متوسط ساعات عملهم أسبوعيا ، عدد أسابيع العطلة خلال السنة ، و هل عملهم فردي أو جماعي . (الملحق رقم 01)

## 2.5\_ استمارة طبيعة الممارسات المهنية : اعداد الباحثة

و قد صممت هذه الاستمارة لغرض تحديد طبيعة الأداء المهني للأفراد في مهنتهم.

### ❖ الهدف من الاستمارة :

تهدف هذه الاستمارة الى تصنيف بعض أشكال الممارسات المهنية لدى الأفراد ، من خلال تحديد طبيعة و شكل أدائهم المهني . و نعتد من أجل ذلك على التقييمات الذاتية للعاملين الناتجة عن تجربتهم و خبرتهم في مجال مهنة أو وظيفة معينة.

### ❖ وصف الاستمارة : شملت هذه الاستمارة على محورين للتقييم و هما:

**المحور الأول :** يخص تقييم طبيعة الممارسة المهنية من خلال تحديد طبيعة الجهد المبذول في هذه المهنة ، و حجم العلاقات التي تتطلبها ، و كذلك من حيث تعدد المهام في هذه المهنة أو اختلافها أو اقتصرها على ممارسة روتينيات ثابتة و متكررة.

**و نقصد بطبيعة الجهد المبذول :** تصنيف شكل القدرات و المهارات و السمات الضرورية لأداء الفرد في مهنة معينة ، و كذلك من خلال التأكد من وجود أو غياب التوظيف العاطفي و الانفعالي في المهنة. و حددتها الباحثة في:

\_ جهد يغلب عليه الجانب البدني .

\_ جهد يغلب عليه الجانب الذهني .

\_ جهد بدني و ذهني معا .

أما حجم العلاقات فتخص مدى اعتمادية المهام المهنية لدى الفرد على مهارة الاتصال و العلاقات، و كذا توصيف حجم علاقته المهنية.

و نقصد بتعدد المهام في المهنة وجود تنوع في الجهود الجزئية التي تبذل في مهنة معينة ، بحيث أنها لا تقتصر على القيام بشكل واحد من النشاطات أو الأداءات المهنية و تتكرر .

**المحور الثاني :** يتعلق هذا الجانب بتقييم الأفراد لبعض المتغيرات المتعلقة بأدائهم المهني ، كالدافعية للعمل ، الرضا المهني ، المردود المهني .... .

و تكونت هذه الاستمارة في صورتها النهائية من 21 بندا ، منهم 14 بندا في البعد الأول الخاص بطبيعة الممارسات المهنية ، و 7 بنود خاصة بالبعد المتعلق بتقييم بعض متغيرات الأداء المهني .

#### ❖ صلاحية فقرات الاستمارة :

وقد حرصت الباحثة على التحقق من صلاحية فقرات استمارتها من خلال التحقق من صدق المحتوى، يهدف هذا النوع من الصدق إلى معرفة مدى تمثيل المقياس للظاهرة التي يهدف إلى قياسها.(الزوبعي وآخرون ،1987:39) ويتحقق هذا النوع من الصدق ، من خلال تحليل الباحث لمحتوى المقياس ، والاستعانة بآراء الخبراء في الميدان.(الظاهر وآخرون ،1999:134).

و قد تحققت الباحثة من صلاحية فقرات استمارتها من خلال عرضها على المحكمين ، و هو عدد من الأساتذة الأكاديميين في علم النفس(الملحق رقم 2) ، و تم الاستعانة بآرائهم حول وضوح الفقرات و ملائمتها لتقييم ما أعدت له ، ومدى تعلق الفقرة بالبعد الذي تمثله(الملحق رقم 3) ، و قد أسفرت آرائهم عن ملائمة الاستمارة ، و صدقها المنطقي مع ابداء بعض الملاحظات البناءة ، التي أخذتها الباحثة في الاعتبار ، كتعديل صياغة بعض الفقرات ، و يمكن تلخيص ذلك في الجدول الآتي :

#### جدول رقم 08 : البنود المعدلة في استمارة طبيعة الممارسات المهنية حسب آراء المحكمين

رقم البند	البند في صورته الأولية	البند حسب تعديل المحكمين
<b>البعد الأول : طبيعة الممارسات المهنية</b>		
4	هل تتطلب ممارستك المهنية اليومية العلاقات و الاتصال؟	هل تتطلب ممارستك المهنية اليومية اقامة العلاقات الاجتماعية؟
5	هل تعتبر أن محيطك المهني غني بالعلاقات؟	هل تعتبر أن محيطك المهني غني بالعلاقات الاجتماعية؟

هل الصراعات الشخصية تحول دون انسجامك مع بعض الزملاء؟	هل الصراعات الشخصية تحول دون انسجامك مع بعض الزملاء؟	9
هل لديك الفرصة للقيام بأشياء مختلفة خلال عملك؟	هل لديك الفرصة للقيام بأشياء مختلفة خلال عملك؟	13
<b>البعد الثاني : متغيرات متعلقة بالأداء المهني</b>		
مستوى علاقاتك المهنية؟	حجم علاقاتك المهنية؟	2

و قد التزمت الباحثة بنسبة 80% فأكثر لاختيار البنود التي تم الاتفاق عليها من قبل المحكمين لاعتماد صدق فقرات الاستمارة ، و بذلك اكتملت الاستمارة في صورتها النهائية الى (21) بندا ، و الملحق رقم (06) يوضح ذلك.

### 3.5\_ مقياس الاحتراق النفسي المُطور اعداد الباحثة:

اعتمدت الباحثة لغرض الاحتراق النفسي على الصورة المعربة من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، الذي اعد من طرف ماسلاش و سوزان جاكسون عام 1981 ، و يعرف باختصار (MBI) و الذي يتكون من ( 22 ) بندا متصلة بشعور الفرد بمهنته ،موزعة على ثلاث اقسام رئيسية و هي :

- الاجهاد الانفعالي.
- تبلد المشاعر.
- نقص الشعور بالانجاز الشخصي.

ان هذا المقياس يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة ، كما انه يصلح لأغراض التشخيص و البحث العلمي ، و قد استخدم في العديد من الدراسات ، و ترجم للعديد من اللغات ، كالفرنسية و الاسبانية و العربية . فقد ترجمه الى العربية نصر يوسف (1991) ، زيد البتال (2000)، فاروق عثمان(2001) عبد العلي( 2003 ) .

و بعد مراجعة النسخ المعربة لمقياس ماسلاش المذكورة اعلاه ، وقع اختيار الباحثة على النسخة المعربة و المعدلة من قبل عبد العالي(2003) و التي تهدف الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المربين و المعلمين ، حيث قامت الباحثة بإعادة صياغة هذا المقياس و تعديله و تطويره حتى يتناسب مع موضوع الدراسة الحالية ، و ذلك بإتباع الخطوات التالية:

### 1.3.5-مراجعة المفاهيم الاجرائية لأبعاد المقياس:

اجرائيا تبنت الباحثة نفس التعريف الذي قدمه ماسلاش و جاكسون للاحتراق النفسي بأنه "احساس الفرد بالإجهاد الانفعالي ، و تبدل المشاعر ، و انخفاض الانجاز الشخصي .

و عليه تبرز ابعاد المقياس كما اوضحنا سابقا في ثلاثة ابعاد عرفها كذلك ماسلاش و جاكسون كالآتي:

- **الإجهاد الانفعالي** : هو فقد طاقة الفرد على العمل و الاداء ، و الاحساس بزيادة متطلبات العمل .
- **تبدل المشاعر** : هو شعور الفرد بأنه سلبي و صارم و كذلك احساسه باختلال حالته المزاجية .
- **انخفاض الانجاز الشخصي** : هو احساس الفرد بتدني احساسه و اعتقاده ان مجهوداته تذهب سدى .

في اطار تعديل و تطوير هذه النسخة من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي قامت الباحثة بالاحتفاظ بنفس الأبعاد التي وضعت من طرف معد هذا المقياس مع اقتراح تعديلات و توسيع في المفاهيم الاجرائية لأبعاد المقياس تبرز كالآتي :

- **الإجهاد الانفعالي** : و يقصد به مجمل المشاعر و الانفعالات السلبية و غير السوية الناتجة عن استنفاد طاقة الفرد خلال ممارسته لمهنة معينة ، و معايشة مشكلاتها و ضغوطها المختلفة.
- **التبدل المشاعر** : و يقصد بها قلة او فقدان الفرد الاهتمام بالعمل ، و اللامبالاة ، و انخفاض الحماسة و المتعة المهنية ، و حجب العواطف و تبدلها.

- **نقص الشعور بالانجاز :** و يقصد به الشعور بعدم الكفاية و ضعف الانجاز ، و عدم الرضا المهني ، و انخفاض الانتاجية الفردية و فقد السيطرة على ضبط و تسيير المهام الموكلة اليه .

### 2.3.5-تعديل و صياغة الفقرات:

كما أشرنا سابقا اعتمدت الباحثة على مقياس ماسلاش المعرب من طرف عبد العالي(2003) ، و الموجه لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى المربين و المعلمين ، و عليه فان كل العبارات و الفقرات صيغت على أساس مهنة التدريس .

و عليه فان صياغة البنود نحو مهنة التدريس لا تتاسب الاغراض البحثية لهذه الدراسة التي تشمل على عينات بحثية لمهن مختلفة ، هذا ما اوجب على الباحثة اعادة صياغة البنود ( 22 ) لمقياس ماسلاش صياغة عامة لا تعنى بمهنة بعينها حيث نستطيع تطبيقها على العاملين في كل المجالات . و الجدول التالي يوضح ذلك :

#### جدول رقم 09 : بنود مقياس ماسلاش المعدلة من طرف الباحثة

الرقم	بنود مقياس ماسلاش المعربة من طرف عبد العلي (2003)	بنود مقياس ماسلاش بعد اعادة الصياغة
1	أشعر أنني لا أضبط انفعالاتي أثناء ممارستي لمهنة التعليم.	أشعر أنني منهك بسبب ممارستي لهذه المهنة.
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي.	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي.
3	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل جديد.	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل جديد.
4	أشعر بالتعب والإجهاد عند التعامل مع الطلبة طوال اليوم الدراسي.	أشعر بالتعب و الاجهاد عند التعامل مع مشاغلي المهنية طوال اليوم.
5	أشعر بالضجر والملل بعد العمل مع طلبتي.	أشعر بالضجر و الملل بعد يوم من العمل.
6	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنة التعليم.	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لهذه المهنة.
7	أمارس عملي بعناء وإجهاد كبيرين.	أمارس عملي بعناء وإجهاد كبيرين.
8	أشعر بضغوط نفسية شديدة عند التعامل مع الطلبة بشكل	تسبب لي تعاملات المهنية المباشرة ضغوطا نفسية

	متكرر.	شديدة.
9	أشعر بالاختناق خلال ممارستي لمهنة التعليم.	أشعر بالضغط النفسي خلال ممارستي لهذه المهنة
10	أشعر أنني أعامل الطلبة كجمادات لا حياة فيها	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد و كأنهم أشياء لا بشر
11	أحس أنني أصبحت شخصاً قاسياً مع الطلبة منذ ممارستي لمهنة التعليم.	أشعر أنني أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة
12	أشعر أن هذه المهنة قد تسببت في تبلد وقسوة مشاعري.	أشعر أن هذه المهنة تتسبب في تبلد و قسوة مشاعري
13	لا أهتم بما يحدث للطلبة من مشكلات.	لا أكثر لما يحدث للأفراد من مشكلات.
14	أشعر أن الطلبة يلومونني على بعض المشكلات التي تواجههم	أشعر ان زملائي يلوموني على بعض المشكلات التي تواجههم
15	لا أستطيع فهم مشاعر طلبتي نحو الأشياء بسهولة.	لا أستطيع فهم مشاعر الأفراد نحو الأشياء بسهولة.
16	أجد صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل.	أجد صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل.
17	أشعر أنني لا أستطيع التأثير بشكل إيجابي في حياة الطلبة.	أشعر أنني لا أستطيع التأثير بشكل إيجابي في الحياة المهنية.
18	أشعر بالخمول والكسل.	أشعر بالخمول والكسل.
19	أشعر أنني لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	أشعر أنني لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.
20	أشعر بالانزعاج أثناء عملي مع الطلبة وتعاملي معهم.	أشعر بالانزعاج أثناء عملي مع الأفراد وتعاملي معهم.
<b>جدول رقم 10 : البنود المضافة من طرف الباحثة الى مقياس ماسلاش حسب أبعادها .</b>		
22	أشعر أنني لم استطع تحقيق أشياء مميزة في مهنة التعليم.	أشعر أنني لم استطع تحقيق أشياء مميزة في مهنة هذه.

بالإضافة إلى الفقرات ( 22) الموجودة في النسخة الأصلية لمقياس ماسلاش قامت الباحثة كذلك بوضع جملة من الفقرات الجديدة تغطي و تناسب المفاهيم الإجرائية لأبعاد الاحتراق النفسي المقدمة من طرف الباحثة ، و هي موضحة في الجدول الآتي .

<b>البعد الأول : الاجهاد الانفعالي</b>	
1	أشعر أن مهنتي أصبحت مصدر توتر و عصبية بالنسبة لي.
2	أشعر أن وضعي المهني يزداد سوءا يوم بعد يوم.
3	أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي .
<b>البعد الثاني تبدل المشاعر</b>	
4	أصبحت أفضل الانعزال عن الآخرين في عملي.
5	أشعر بأنني أقوم بعملي بشكل أوتوماتيكي.
6	أشعر بضعف المتعة في العمل .
7	أشعر بفقدان الحماس لأداء المهام الموكلة الي في عملي.
8	أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي.
9	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد بشكل الي خال من العواطف.
10	أشعر ان مهنتي لا تحقق لي الاشباع الشخصي.
11	أشعر أن العمل الذي أقوم به روتيني و لا يشدني اليه.
<b>البعد الثالث : نقص الشعور بالانجاز الشخصي</b>	
12	أشعر أن وضعي المهني في تدهور و لا أمل في انفراجه.
13	أشعر اني لا أستطيع ان أقدم الشيء الأفضل في مهنتي.
14	أشعر أنني لم أعد أستطيع ان البي احتياجات مهنتي.
15	أشعر بتراجع أدائي المهني.
16	أشعر بعدم الرضا على انجازاتي المهنية.
17	الضغوط التي تواجهني في عملي تفوق ما يمكنني تحمله.
18	أشعر أنني أجد صعوبة في التعامل مع أعباء العمل المتزايدة.
19	أشعر أن كمية العمل الموكل الي تفوق طاقتي.
20	تراودني رغبة في ترك هذه المهنة او تغييرها.

و توزعت هذه الفقرات على أبعاد المقياس كالاتي:

جدول رقم 11 : توزيع فقرات ماسلاش والفقرات المضافة على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي المطور .

الأبعاد	عدد فقرات ماسلاش	الفقرات المضافة	المجموع
الاجهاد الانفعالي	9	3	12
تبلد المشاعر	5	8	13
نقص الشعور بالانجاز	8	9	17
المجموع	22	20	42

و قد كانت كل الفقرات إيجابية الاتجاه لقياس الإحراق النفسي. و تجدر الإشارة أنه تم مراعاة في أثناء تعديل و صياغة فقرات الأبعاد الثلاثة ، وضوحها و احتوائها على فكرة واحدة فقط ، و الإبتعاد عن التعبير اللغوي المعقد (كلمات بسيطة) أو المركب ، الإبتعاد عن استخدام الفقرات الطويلة ، و الاجتهاد في الإبتعاد عن صيغة نفي النفي لتجنب وقوع المستجيب في التباس في الفهم أو عدم وضوح الفقرات. (الزوبعي و آخرون ، 1987 : 69).

### 3.3.5- تصحيح المقياس:

حدد ماسلاش خلال إعدادة لفقرات هذا المقياس (7) بدائل و هي: (كل يوم ،مرات قليلة في الأسبوع ، مرات قليلة في الشهر ،مرة أو أقل في الشهر ، مرات قليلة في السنة ، أبدا) ، و هي بذلك تتدرج من 1 إلى 7، حيث أن (7) تشير إلى أن الشعور يحدث يوميا و بدرجة قوية جدا ، و الدرجة (6) تعني أنه يحدث بدرجة قوية . و هكذا يستمر بالتنازل إلى أن يصل إلى الدرجة (1) التي تعني أن الشعور يحدث بدرجة ضعيفة جدا.

و في الصياغة الحالية لهذا المقياس عدلت الباحثة من البدائل السابقة و اختصرتها من (7) بدائل إلى (4) بدائل و هي كالأتي : (دائما ,غالبا , نادرا , لا يحدث إطلاقا ).

و على المفحوص أن يحدد مدى انطباق كل فقرة عليه ، وذلك بوضع علامة (X) أمام الفقرة تحت العمود الذي يتفق مع رأيه.

و تتراوح درجة كل فقرة من فقرات المقياس من (0،1،2،3) على التوالي للبدائل ، و لا توجد فقرات سلبية و جميع الفقرات تصحح بنفس الاتجاه .

### 4.3.5- دراسة صدق و ثبات المقياس :

قامت الباحثة بتطبيق مقياس الاحتراق النفسي المطور على أفراد العينة الاستطلاعية ، بهدف تقدير الصدق و الثبات بالطرق الاحصائية الملائمة .

#### أ- دراسة الصدق :

إن تقدير صدق الاختبار يمثل إحدى الوسائل المهمة في الحكم على صلاحيته ؛ ويعني الصدق جودة الاختبار بوصفه أداة لقياس ما وضع من أجل قياسه ، وميزة الصدق من أكثر الصفات أهمية التي يجب أن يتصف بها أي مقياس .(الظاهر و آخرون ، 1999 : 132).و انه كلما تعددت مؤشرات الصدق كلما كان ذلك دالا على زيادة الثقة في الأداة. و لتقدير الصدق قامت الباحثة بأجراء الخطوات التالية :

#### ❖ صدق المحكمين :

للتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري في ضوء ملاحظات المحكمين عرضت هذه الاخيرة في صورتها الاولية على مجموعة من الخبراء المتخصصين(أنظر الملحق رقم 02) ، و ذلك بهدف معرفة آرائهم و ملاحظاتهم ، و مقترحاتهم حول الفقرات و المقياس ككل و مدى ملائمة فقراته للأبعاد التي تتدرج تحتها ، و مدى وضوح و ترابط هذه الفقرات ، و مدى تحقيقها لأهداف الدراسة ،و ذكر ما يروونه مناسباً من تعديلات على الفقرات .و الاستمارة الموجهة للتحكيم تجدونها في الملحق رقم(3) .

كما قامت الباحثة باستطلاع آراء عدد من أفراد العينة الاستطلاعية حول مدى ملائمة فقرات الاداة ، حيث أدلوا بملاحظاتهم حول صياغة العبارات الواردة في المقياس .

و بعد ذلك قامت الباحثة بتفريغ مجموعة الملاحظات التي أبدأها والمحكمون و الأفراد ، و في ضوءها تم إعادة صياغة الفقرات التي استوجبت التعديل و استبقت تلك التي حصلت على موافقة 80 بالمائة فأكثر من المحكمين ، و حذف بعض الفقرات التي لم يتم الإجماع على ملائمتها للدراسة.

و انتهى عدد الفقرات التي حصلت على موافقة المحكمين و المتفق عليها وفق الصدق الظاهري ب ( 40 ) فقرة موزعة بواقع (12) فقرة لبعء الإجهاد الانفعالي و ( 13 ) فقرة لبعء تبدل المشاعر ، و ( 15 ) فقرة لبعء نقص الشعور بالإنجاز . ( أنظر الاستمارة النهائية الملحق رقم 05).

و تتوزع بنود المقياس على أبعاده كالآتي :

**جدول رقم 12 : توزيع الفقرات على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي المطور .**

الأبعاد	البنود المندرجة
الإجهاد الانفعالي	1، 2، 3، 8، 9، 12، 13، 18، 24، 26، 29، 36
تبدل المشاعر	4، 5، 7، 14، 15، 17، 19، 22، 23، 27، 28، 39
نقص الشعور بالإنجاز	6، 10، 11، 16، 20، 25، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 37، 38، 40

#### ❖ صدق الاتساق الداخلي :

حيث تم حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية للبعء الذي تنتمي اليه ، و الجدول رقم (13) يوضح ذلك .

**جدول رقم 13 : يوضح معامل ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية للبعء في مقياس الاحتراق النفسي.**

رقم البند	الأبعاد	معامل ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية للبعء	مستوى الدلالة
1	بعء الإجهاد الانفعالي	0.536	دالة عند 0,01
2		0, 518	دالة عند 0,01
3		0.586	دالة عند 0,01
8		0 , 619	دالة عند 0,01

دالة عند 0,01	0 , 656		9
دالة عند 0,01	0 , 677		12
دالة عند 0,01	0 , 522		13
دالة عند 0,01	0 , 597		18
دالة عند 0,01	0 , 678		24
دالة عند 0,01	0 , 805		26
دالة عند 0,01	0 , 787		29
دالة عند 0,01	0 , 516		36
دالة عند 0,01	0 , 694	<b>بعد تبليد المشاعر</b>	4
دالة عند 0,01	0 , 692		5
دالة عند 0,01	0 , 538		7
دالة عند 0,01	0 , 672		14
دالة عند 0,01	0 , 619		15
دالة عند 0,01	0 , 560		17
دالة عند 0,01	0 , 559		19
دالة عند 0,01	0 , 721		20
دالة عند 0,01	0 , 621		21
دالة عند 0,01	0 , 720		23
دالة عند 0,01	0 , 505		27
دالة عند 0,01	0 , 633		28
دالة عند 0,01	0 , 647		39
دالة عند 0,01	0 , 573		<b>بعد الشعور بنقص الانجاز</b>
دالة عند 0,01	0 , 665	10	
دالة عند 0,01	0 , 593	11	
دالة عند 0,01	0 , 607	16	

دالة عند 0,01	0 , 565	<b>الشخصي</b>	<b>22</b>
دالة عند 0,01	0 , 637		<b>25</b>
دالة عند 0,01	0 , 722		<b>30</b>
دالة عند 0,01	0 , 662		<b>31</b>
دالة عند 0,01	0 , 635		<b>32</b>
دالة عند 0,01	0 , 792		<b>33</b>
دالة عند 0,01	0 , 665		<b>34</b>
دالة عند 0,01	0 , 567		<b>35</b>
دالة عند 0,01	0 , 574		<b>37</b>
دالة عند 0,01	0 , 677		<b>38</b>
دالة عند 0,01	0 , 785		<b>40</b>

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل معاملات الارتباط دالة عند 0,01 و هذا يعني أن المقياس يفي بمتطلبات التطبيق .

و كذلك تم حساب معامل ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس ، و الجدول رقم ( 14 ) يوضح ذلك .

**جدول رقم 14 : يوضح معامل ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية في مقياس الاحتراق النفسي.**

الأبعاد	معامل ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس	مستوى الدلالة
الاجهاد الانفعالي	0,619	دالة عند 0,01
تبلد المشاعر	0 , 738	دالة عند 0,01
نقص الشعور بالانجاز	0 , 719	دالة عند 0,01

نلاحظ من خلال الجداول السابقة ان كل معاملات الارتباط دالة و بالتالي يمكننا الاطمئنان الى صدق المقياس ، و الاقرار بأنه صالح لما وضح لقياسه .

**ب-دراسة الثبات :**

يعد مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية في القياس ، يجب توافره في المقياس لكي يكون صالحا للاستخدام. (الإمام وآخرون، 1990: 143) كما يعد شرطاً مهماً لتأكيد صدق الاختبار. (ثورندايك و هجين، 1989: 85) ويقصد به الاتساق في النتائج ويعطي تقديره مؤشراً للدقة التي يقيس بها الاختبار ما وضع لقياسه. (الزوبعي وآخرون، 1987: 30).

و قامت الباحثة بحساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي المطور باستخدام طريقتين هما :

### ❖ طريقة إعادة التطبيق:

طبقت الباحثة المقياس على عينة استطلاعية تقدر بـ 40 فرد ، ثم أعيد تطبيقه على نفس العينة بعد فاصل زمني يتراوح ما بين أسبوعين الى ثلاثة أسابيع .

و بعد حساب قيم معامل الارتباط بيرسون بين درجات الأبعاد في التطبيق الأول و التطبيق الثاني ، و كذا الدرجات الكلية للمقياس ، جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم 15 : الثبات بإعادة التطبيق لمقياس الاحتراق النفسي المطور

الأبعاد	قيم معامل الثبات	مستوى الدلالة
الاجهاد الانفعالي	0,882	دالة عند 0,01
تبلد المشاعر	0,787	دالة عند 0,01
نقص الشعور بالانجاز	0,769	دالة عند 0,01
المقياس ككل	0,83	دالة عند 0,01

يبين الجدول أن معاملات الثبات لكل أبعاد المقياس و كذا للدرجة الكلية للمقياس دالة و مقبولة و هذا يعكس دقة المقياس في تحقيقه لأهداف الدراسة الحالية .

### ❖ معامل ألفا لكرونباخ:

حيث تم حساب الثبات بطريقة معامل  $\alpha$  لكرونباخ و الجدول الآتي يوضح ذلك .

**جدول رقم 16 : الثبات بمعامل  $\alpha$  لكرونباخ لمقياس الاحتراق النفسي المطور**

الأبعاد	قيم معامل الثبات	مستوى الدلالة
الاجهاد الانفعالي	0,89	دالة عند 0,01
تبلد المشاعر	0,72	دالة عند 0,01
نقص الشعور بالانجاز	0,88	دالة عند 0,01
المقياس ككل	0,88	دالة عند 0,01

و يلاحظ من الجدول السابق أن معاملات الثبات تتراوح ما بين (0,72 - 0,89) و أن معامل الثبات المقياس ككل 0,88 ، و عليه تعتبر الباحثة أن هذه المعاملات مؤشرات مناسبة لأغراض الدراسة الحالية .

و مما سبق اتضح للباحثة أن مقياس الاحتراق النفسي المطور و موضوع الدراسة الحالية يتسم بدرجة من الصدق و الثبات تعزز النتائج التي سيتم جمعها للحصول على النتائج النهائية للدراسة.

#### 4.5-مقياس اساليب مواجهة الضغوط النفسية : اعداد نبيلة احمد ابو حبيب

##### 1.4.5-الهدف من المقياس :

صمم هذا المقياس للتعرف على اساليب مواجهة الضغوط النفسية ، و كيفية التعامل مع المواقف و الاحداث الضاغطة التي تعترض الافراد في حياتهم اليومية .

و استراتيجيات المواجهة هي تلك الطرق التي يستخدمها الافراد في التعامل مع المواقف الضاغطة و ازمات حياتهم و تشمل هذه الاستراتيجيات على مجموعة من الوسائل ، و الاساليب التي يتصدى بها الفرد للضواغط و يتكيف معها ، و يعرف الباحثون سلوك المواجهة او سلوك التصدي بأنه سلوكا تكيفيا متعلما يهدف الى حل الموقف الضاغط و تجاوزه ( محمد . 1995 : 113 ) .

## 2.4.5- بناء المقياس :

استخدمت نبيلة احمد ابو حبيب المقياس الاصلي لمواجهة الضغوط عند كل من كارفر و سشير و وينتراوب في العام ( 1989 ) (Scheiar& weintraub &carver) ، و الذي قام بتعريبه و تقنيه عليان ، و الكحلوت ، حيث احتوت الصيغة المعربة لمقياس اساليب مواجهة الضغوط على 56 فقرة موزعة على 14 بعدا من اساليب مواجهة الضغوط بحيث يشتمل كل اسلوب على 4 عبارات ، و يصف كل اسلوب منها نمط من الاساليب التي يتبعها الافراد في مواجهة الضغوط التي تعترضهم .

و قد قامت نبيلة ابو حبيب بتطوير المقياس و تعديل بعض الفقرات و اضافة فقرات اخرى موزعة جميعها على 14 بعدا ، و اخراجه في صورة جديدة في ضوء نفس الابعاد لمقياس اساليب مواجهة الضغوط لكارفر ، و الذي تم تعريبه و تقنيه من قبل عليان و الكحلوت.

يتكون المقياس المطور من طرف نبيلة ابو حبيب في صورته النهائية بعد تقنيه من ( 91 عبارة) موزعة على 14 بعدا من ابعاد مقياس اساليب مواجهة الضغوط لكارفر ( انظر الملحق رقم 04) (نبيلة ابو حبيب ، 2010 : 126 ) .

## 3.4.5- وصف المقياس :

يتكون المقياس المستخدم في الدراسة الحالية بصورته الاولية كما طورته نبيلة ابو حبيب من 91 فقرة موزعة على 14 بعدا كما يلي :

**جدول رقم 17: توزيع الفقرات على أبعاد استراتيجيات مواجهة الضغوط**

الرقم	البعد	رقم البنود
1	اعادة التقييم الايجابي	6
2	الشروع العقلي	8
3	التركيز و الانفعال	8
4	التدعيم الاجتماعي	7
5	التعامل الفعال النشط	6

6	الانكار	6
7	التكيف الروحاني (الديني)	7
7	السخرية	8
5	الانسحاب السلوكي	9
7	السيطرة على الأعصاب (التروي)	10
6	طلب الدعم العاطفي	11
6	التقبل	12
6	اشغال الذهن بالتفكير	13
6	التخطيط	14
91 عبارة	14 بعدا	المجموع

وقد قامت الباحثة في دراستها الحالية بالتقليص من عدد بنود مقياس أساليب مواجهة الضغوط المطور من طرف نبيلة ابو حبيب من 91 عبارة الى 72 عبارة و ذلك باستبعاد 3 ابعاد و هي :

1. إعادة التقييم الايجابي (6 عبارات) .

2. السخرية(7 عبارات) .

3. اشغال الذهن بالتفكير(6 عبارات) .

وقد تم هذا التقليص لعدة أسباب منها :

1. لتسهيل عملية الاجابة و تقادي تعرض المستجوبين للمل من طول المقياس و تشعبه .

2. السماح للباحثة بريح الوقت سواء في عرض المقياس او تصحيحه .

كما اعتمدت الباحثة كذلك على توزيع ابعاد المقياس الى ثلاث أنواع لأساليب مواجهة ، متبعة في ذلك نموذج كارفر و زملائه (1989) ، و الذي يضم كل من:

1. أساليب المواجهة : و تضم التعامل النشط ، التخطيط ، كبت الانشطة المتشاركة ، التمهّل .

2. أساليب التماس العون او الدعم :و تشمل ماييلي : اللجوء للدين ، الدعم الاجتماعي ،

الدعم العاطفي ، التماس التفريغ العاطفي .

Ñ الأساليب السلبية : و تضم الانكار ، التحرر الذهني ، التحرر السلوكي ، التقبل .  
( رجب علي شعبان ، 2000 : 3 ) .

و بناءا على نموذج كارفر و زملاءه (1989) تصبح أبعاد هذا المقياس موزعة كالآتي :

جدول رقم 18: توزيع الأبعاد على نماذج مواجهة الضغوط حسب نموذج كارفر (1989).

أساليب المواجهة		أساليب التماس العون		الأساليب السلبية	
البعد	عدد البنود	البعد	عدد البنود	البعد	عدد البنود
التركيز و الانفعال	8	التدعيم الاجتماعي	7	الشروع الذهني	8
التعامل الفعال النشط	6	التكيف الروحاني ( الديني )	7	الانكار	6
السيطرة على الأعصاب (التروي)	7	طلب الدعم العاطفي	6	الانسحاب السلوكي	5
التخطيط	6			التقبل	6

وقد حاولت الباحثة عرض الابعاد 11 بصفة متتابة بين الأساليب الثلاثة لمواجهة الضغوط حسب نموذج كارفر (1989) . و في ما يلي وصفا لهذه الابعاد حسب ترتيبها في المقياس :

Ñ البعد الاول : التركيز و الانفعال :

و تشير إلى المحاولات التي يقوم بها الفرد لخفض الانفعالات السلبية الناتجة عن المواقف الضاغطة التي يتعرض لها ، و يستخدم الفرد هذا الاسلوب حينما يكون الموقف الضاغط شيئاً مستمرا ، و لا يمكن تغييره او خفضه ، و أنه يجب على الفرد أن يتحملة .

(حسين و حسين ، 2006 : 114).

Ñ البعد الثاني: التدعيم الاجتماعي :

و يشير (بيونك و آخرون ، 1991) و هم أن الأفراد الذين يعانون من الضغوط قد يفضلون الاتصال بآخرين أفضل ، و أقوى منهم لمساعدتهم في خفض هذه الضغوط ، لكنهم قد يحبطون

في محاولاتهم للحصول على المساعدة الاجتماعية التي يرغبون بها فيشعرون بضغط أكثر حدة.

فالمساعدة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي إليها (الأسرة ، الأصدقاء و الزملاء ) تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للأحداث و المواقف التي يتعرض لها الفرد. (رضوان ، 1992 : 235).

و هي تتضمن الجهود التي يقوم بها الفرد طلبا للنصيحة ، و المساعدة ، و الحصول على المعلومات و الفهم الجيد للموقف ، و المساعدة الاخلاقية من قبل أشخاص هامين في حياته . (حسين و حسين ، 2006 : 113 ) .

#### أ البعد الثالث : الشرود الذهني :

و هي انخفاض جهد الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة ، و الإفراط في ممارسة أنشطة أخرى كالنوم و مشاهدة التلفاز ، و الإكثار من أحلام اليقظة ، و التعرف على أصدقاء جدد بغرض التخفيف ، أو إزالة الآثار الانفعالية المترتبة على المشكلة .

#### أ البعد الرابع : التعامل الفعال النشط :

و هي تشير إلى قيام الفرد بخطوات فعالة في محاولة منه للتقليل أو محو الحدث الضاغط ، و تتضمن قيام الفرد بأفعال توجه مباشرة نحو مصدر المشكلة ، و زيادة جهود الفرد و تنفيذ المواجهة خطوة خطوة مع محاولة مستمرة لزيادة أو تعديل الجهد بغية الحل ، و التخلص من الحدث الضاغط .

#### أ البعد الخامس : التكيف الروحاني(الديني) :

تتضح هذه العملية في تحول الأفراد الى الدين ، و الإكثار من العبادات ، و الدعاء المتصل حيث يصبح الدين مصدر للدعم الروحي ، و مساند لتجاوز الموقف الضاغط .

#### أ البعد السادس : الإنكار :

الإنكار نشاط معرفي يسعى خلاله الفرد إلى تجاهل خطورة الموقف بل و رفض الاعتراف بما حدث ، و العمل و كأن شيئاً لم يكن ، و حتى رفض الاعتراف بوجود المشكلة . ( إبراهيم، 1994 : 106 )

• البعد السابع : السيطرة على الأعصاب(التروي).

تشير إلى محاولة تجنب أن يكون الفرد متشتتاً عن طريق أحداث أخرى ، و يجبر الفرد نفسه على الصبر ، و السيطرة على انفعالاته ، و مشاعره ، و لا يجعلها لا تتحكم في قراراته و يفكر بحلول عقلانية للمشكلة.

• البعد الثامن : طلب الدعم العاطفي .

يشير إلى طلب الدعم العاطفي من الأصدقاء و الأقارب، و مناقشة مشاعره و أحاسيسه معهم.

• البعد التاسع : الانسحاب السلوكي

تبدو هذه العملية في محاولة الفرد الاستغراق في أحلام اليقظة ، او يفضل النوم أو البقاء في غرفته على التحدث مع الآخرين ، أو الانسحاب من المشكلة حتى يجد فرصة أخرى لحلها و التفكير في أشياء و موضوعات بعيدة عن المشكلة . ( إبراهيم، 1994 : 108 )

• البعد العاشر : التخطيط

يشير إلى التفكير في كيفية مواجهة الحدث الضاغط ، و التفكير بشأن الخطوات التي يمكن اتخاذها و ماهي أفضل الخطوات للتعامل مع المشكلة . (حسين و حسين ، 2006 : 113 ) .

• البعد الحادي عشر :التقبل

هو نشاط معرفي ضمني يقود الفرد الى قبول الواقع ، و معاشته ، و الاعتراف به ،و تقبل الفرد للموقف الضاغط . ( إبراهيم ، 1994 : 107 )

و الصورة المختصرة لمقياس أساليب مواجهة الضغوط و المستخدمة في الدراسة الحالية مرفوعة في الاستمارة النهائية للدراسة (ملحق 05) .

**4.4.5- تصحيح المقياس:**

تتم الاستجابة وفقا لتدرج رباعي البدائل على طريقة ليكرت و هي : دائما ، غالبا ، أحيانا ، أبدا .  
و على المفحوص أن يحدد مع انطباق كل فقرة عليه و ذلك بوضع علامة (X) أمام الفقرة تحت العمود الذي يتفق مع رأيه.

و تتراوح درجة كل فقرة من فقرات المقياس ما بين (1 الى 4) درجات على التوالي للبدائل ، و لا توجد فقرات سلبية ، و جميع الفقرات تصحح بنفس الاتجاه.

و يتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص على المقياس بجمع درجاته على كل أسلوب و تدل الدرجة المرتفعة على استخدام مرتفع لأسلوب مواجهة الضغوط ، بينما تدل الدرجة المنخفضة على استخدام منخفض لأسلوب مواجهة الضغوط.

فيما يخص أساليب المواجهة فان درجتها تعتمد على جمع درجات الأبعاد المكونة لها و نفس الشيء لأساليب التماس العون و المساندة و كذا الاساليب السلبية للمواجهة .(نبيلة أبو حبيب، 2010 : 133).

**5.4.5- صدق و ثبات المقياس :****أ- صدق المقياس:**

و قد قامت نبيلة أبو حبيب باستخراج معاملات صدق مقبولة لهذا المقياس باعتمادها على طريقتين هما:

**❖ الصدق الظاهري :**

يقصد به أن يبدو الاختبار صادقا بالنسبة للمفحوصين ، أو لمن ينظر إليه عندما تبدو الأسئلة التي يحتويها ذات علاقة بالظاهرة المراد قياسها. (الظاهر وآخرون ،1999 : 137) وتقوم درجة الصدق الظاهري للمقياس من خلال توافق تقديرات المحكمين على صلاحية فقراته . (عودة،1998:370). و قد عرضت نبيلة أبو حبيب مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط على

مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال التربية و علم النفس ، أين رصدت اتفاقهم على 91 فقرة المشكلة لهذا الاختبار .

### ❖ صدق الاتساق الداخلي :

بإيجاد الارتباط بين درجة كل فقرة و درجة البعد الذي يتمي إليه من أبعاد مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط ، حيث توصلت معدة هذا المقياس الى ان جميع فقرات مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط(91) ذات ارتباطات دالة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه عند مستوى دلالة 0,01 .(نبيلة أبو حبيب، 2010 : 136).

و لأغراض الدراسة الحالية فقد تم الاكتفاء بدلالات صدق المقياس في صورته المعدلة من طرف نبيلة أبو حبيب ، أين جمع هذا المقياس مؤشرات صدق جد دالة .

### ب- ثبات المقياس:

يتصف مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المعدل من طرف نبيلة أبو حبيب بمعاملات ثبات جيدة ، حيث استعملت معدة المقياس معامل ألفا لكرونباخ لتقدير ثبات المقياس في صورته النهائية حيث تراوحت بين (0,461- 0,818) و جميعها دالة عند 0,01 . (نبيلة أبو حبيب ، 2010 : 137).

و لغرض الدراسة الحالية قامت الباحثة بإعادة تقدير معاملات ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المختصر من (91) عبارة كما ورد عن نبيلة أبو حبيب الى (72) عبارة كما عدل من طرف الباحثة في الدراسة الحالية ، و قد اعتمدت الباحثة على طريقتين في حساب ثبات المقياس و هما :

### ❖ طريقة اعادة التطبيق:

طبق المقياس على عينة قوامها 40 فرد ، و أعيد تطبيق المقياس على نفس العينة بفاصل زمني قدر بأسبوعين ، ثم تم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين الأول و الثاني لإيجاد معاملات الثبات ، كما يتضح في الجدول رقم 19.

جدول رقم 19 : قيم معامل الثبات لأبعاد لمقياس أساليب مواجهة الضغوط (طريقة اعادة التطبيق)

الأبعاد	قيمة معامل الثبات	مستوى الدلالة
اعادة التقييم الايجابي	0,66	دالة عند 0,01
الشروع العقلي	0,68	دالة عند 0,01
التركيز و الانفعال	0,65	دالة عند 0,01
التدعيم الاجتماعي	0,71	دالة عند 0,01
التعامل الفعال النشط	0,69	دالة عند 0,01
الانكار	0,82	دالة عند 0,01
التكيف الروحاني (الديني)	0,77	دالة عند 0,01
السخرية	0,63	دالة عند 0,01
الانسحاب السلوكي	0,69	دالة عند 0,01
السيطرة على الأعصاب (التروي)	0,70	دالة عند 0,01
طلب الدعم العاطفي	0,77	دالة عند 0,01
المقياس ككل	0,79	دالة عند 0,01

و يتضح من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط دالة عند 0,01 ، مما يدل على ثبات أبعاد الاختبار و على ثبات الاختبار ككل .

#### ❖ معامل ألفا لكرونباخ:

و بعد تطبيق معادلة  $\alpha$  لكرونباخ تحصلت الباحثة على النتائج المدونة في الجدول التالي :

جدول رقم 20 : قيم معامل الثبات  $\alpha$  لكرونباخ لأبعاد لمقياس أساليب مواجهة الضغوط

الأبعاد	قيمة معامل الثبات	مستوى الدلالة
---------	-------------------	---------------

دالة عند 0,01	0.75	اعادة التقييم الايجابي
دالة عند 0,01	0.70	الشروع العقلي
دالة عند 0,01	0.65	التركيز و الانفعال
دالة عند 0,01	0.76	التدعيم الاجتماعي
دالة عند 0,01	0.72	التعامل الفعال النشط
دالة عند 0,01	0.75	الانكار
دالة عند 0,01	0.65	التكيف الروحاني (الديني)
دالة عند 0,01	0.59	السخرية
دالة عند 0,01	0.66	الانسحاب السلوكي
دالة عند 0,01	0.72	السيطرة على الأعصاب (التروي)
دالة عند 0,01	0.68	طلب الدعم العاطفي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الثبات لأبعاد المقياس باستخدام معامل  $\alpha$  لكرونباخ تتراوح و ما بين (0.76 - 0.59) و جميعها دالة عند 0,01 ، و تفي بمتطلبات التطبيق.

و من خلال النتائج المتحصل عليها سابقا سواءا بحساب معامل الاستقرار (طريقة اعادة التطبيق)، أو بواسطة تطبيق معادلة  $\alpha$  لكرونباخ ، يتبين لنا أن كل قيم المعاملات هي قيم مقبولة و تدل على تمتع المقياس بالثبات الذي يسمح لنا باستعماله في هذه الدراسة .

## 5.5-مقياس ايزنك لأنماط الشخصية الانطوائية /الانبساطية:

### 1.5.5 >التعريف بالمقياس :

ظهرت قائمة "أيزنك" للشخصية EPI عام 1964 في أصلها الإنجليزي ، و قد تم تطويره و تعديله عدة مرات من طرف مصممه .

و قد تم تكييف هذا الاختبار الى العديد من اللغات و استخدم في الكثير من الدراسات في بلدان عدة . فقد قام ( Sanavio & Soresi, 1979 ) بإعداد الصورة الايطالية لاختبار أيزنك للشخصية ، كما قام كل من ( Eysenck & Sanderman, Arrindell 1991 ) بإعداد

صورة هولندية من اختبار أيزنك للشخصية مع عقد مقارنة ثقافية بين الهولنديين و الانجليز في أبعاد الشخصية. و أعيدت نفس هذه الدراسة من طرف ( Eysenck Barrett & Barnes, 1992 ) و لكن خصت مقارنة ثقافية بين الكنديين و الانجليز .

كما استخدم هذا المقياس في دراسة قام بها ( Wilson & Doolabh 1992 ) على طلاب الكليات في زمبابوي .

و قد تم التأكد و التحقق من كفاءات اختبار أيزنك للشخصية على عينة من الدنمارك في دراسة (Mortensen, Reinisch, & Sanders, 1996).

و في ألمانيا قام (Merten & Ruch, 1996) بدراسة بهدف عقد مقارنة بين الصورة التقليدية للتطبيق والصورة المعدة للتطبيق في الحاسوب لاختبار "أيزنك" للشخصية.

أما على المستوى العربي فقد تمت ترجمة قائمة أيزنك للشخصية وإعدادها من قبل محمد فخر الإسلام وجابر عبد الحميد جابر، كما قام صلاح الدين أبو ناهية (1989) بتعريب صيغة الراشدين و إعدادها، مع نشر دليل للمقياس.

و في سنة 1991 نشر عبد الخالق نسخة أخرى لاختبار أيزنك للشخصية لكل من الراشدين و الأطفال، فعرضت النسخة العربية في 91 بندا ، و قد تمتعت هذه النسخة بخواص سيكومترية جيدة وفقا للثقافة المصرية ، ما عدا مقياس الذهانوية .

و قد اصبح استخدام النسخة المعربة لأحمد عبد الخالق متداولة في العديد من الدراسات العربية مثل دراسة يوسف محمد 1995 على طلاب جامعة الامارات.

كما قام الأنصاري باستخدامها و تعديلها على البيئة الكويتية بحذف بند واحد ليصبح عدد البنود 90 بندا بدلا من 91. و قد أصبحت الصورة المعربة و المعدلة من طرف الأنصاري هي الصورة الأكثر شيوعا في مصر و السعودية.

و قد اعتمدت الدراسة الحالية على نسخة اختبار أيزنك للشخصية المعرب و المكون من 90 عبارة موزعين على أربعة مقاييس فرعية هي:

- مقياس الانبساط ويشمل 20 بنداً.
- مقياس العصابية ويشمل 23 بنداً.
- مقياس الذهانية ويشمل 25 بنداً.
- مقياس الكذب ويشمل 23 بنداً.

و بما أن الدراسة الحالية تهتم بتحديد أنماط الشخصية فقط في عامل الانبساط الانطواء و بالتالي فان استخدامنا لاختبار أيزنك للشخصية سيقصر فقط على مقياس الانبساط الذي يشمل 20 بنداً.

و قد عرف أيزنك مقياس الانبساط كالآتي :

### عامل الانبساط في مقابل الانطواء

انه عامل ثنائي القطب ، أو بعد له قطبان ، يقع في طرفيه المنبسط الشديد والمنطوي الشديد ، مع درجات بينية عديدة بينهما (والدرجات المتوسطة هي أكثرها شيوعاً وتكراراً) يشغلها معظم الأفراد.

ويشير هذا العامل إلى مجموعة من المظاهر السلوكية التي تتراوح بين الميول الاجتماعية والاندفاعية والمرح والتفاؤل و التهوينية أو أخذ الأمور هوناً (قطب الانبساط)، وبين الخجل الاجتماعي والتروي وعدم الاندفاع والتباعد والاعتزال والتشاؤم والمثابرة والجدية (قطب الانطواء). وبينما يكون توجيه الذات والاهتمامات نحو الخارج لدى المنبسط ، ولا غرو فالنشاط الغالب سلوكي ، فان ذلك التوجيه يكون داخلياً لدى المنطوي ، إذ النشاط الغالب عقلي. وأهم ما نود التركيز عليه فيما يختص بقطب الانطواء أنه - في حد ذاته - ليس قطباً مرضياً (باثولوجياً) على الإطلاق (عبدالخالق ، 1994).

### **2.5.5 > تصحيح المقياس :**

يعتبر اختبار أيزنك للشخصية من الاختبارات ذات البنود البسيطة أو الثنائية البدائل (نعم/لا) ، و هي بذلك توافق ثنائية التصحيح (0,1) .

و يعتبر مقياس الانبساط الانطواء ثنائي القطب يجمع بين الانبساط المرتفع كطرف ، و الانطواء المتدني كطرف مقابل ، حيث يتوزع جميع الأفراد و بدرجات متفاوتة على هذا المتصل ، اد تتراوح

الدرجات على هذا المقياس ما بين ( 1 الى 20 ) درجة ، و تأخذ 17 بندا من المقياس صيغة ايجابية ، و 3 بنود تحمل الصيغة السلبية . و يمكن اتباع المفتاح التالي لتصحيح مقياس الانطواء :

البدائل	رقم البند
نعم	20،19،18،17،16،15،14،13،12،10،9،8،6،4،3،2،1
لا	11،7،5

- الفرد ذو الشخصية الانطوائية : المنطوي في هذه الدراسة هو من يحصل على الدرجة 10 أو اقل في مقياس الانبساط من اختبار ايزنك للشخصية .
- الفرد ذو الشخصية الانبساطية : المنبسط في هذه الدراسة هو من يحصل على الدرجة 11 فأكثر في مقياس الانبساط من اختبار ايزنك للشخصية .

### 3.5.5 > دراسة صدق و ثبات المقياس:

يتمتع اختبار ايزنك للشخصية بخواص سيكومترية مرتفعة في أصلها الأجنبي و العربي ، و مع ذلك و لغرض هذه الدراسة قامت الباحثة بإعادة استخراج دلالات صدق و ثبات جديدة تناسب البيئة المحلية .

#### أ> دراسة الصدق :

استخدمت الباحثة صدق الاتساق الداخلي و ذلك بتحديد درجة الارتباط بين درجة كل بند و الدرجة الكلية لمقياس الانبساط ، و النتائج الدالة على ذلك مدونة في الجدول التالي :

جدول رقم 22 : يوضح معامل ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية في مقياس الانبساط.

رقم البند	معامل ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية للبعد	مستوى الدلالة
1	0.59	دالة عند 0,01
2	0.58	دالة عند 0,01
3	0.64	دالة عند 0,01
4	0.78	دالة عند 0,01
5	0.64	دالة عند 0,01
6	0.57	دالة عند 0,01
7	0.59	دالة عند 0,01
8	0.59	دالة عند 0,01
9	0.56	دالة عند 0,01
10	0.58	دالة عند 0,01
11	0.61	دالة عند 0,01
12	0.66	دالة عند 0,01
13	0.70	دالة عند 0,01
14	0.75	دالة عند 0,01
15	0.86	دالة عند 0,01
16	0.62	دالة عند 0,01
17	0.69	دالة عند 0,01
18	0.65	دالة عند 0,01
19	0.73	دالة عند 0,01
20	0.72	دالة عند 0,01

من  
الجدول  
أعلاه

يبرز  
خلال  
المبين  
أن كل

معاملات الارتباط بين درجة البند و الدرجة الكلية للمقياس دالة عند مستوى 0.01، أنها تزيد عن

قيمة محك ميشيل و المقدره ب 0.30 . و بالتالي يمكن اعتبار ان هذا المقياس صادق في قياس ما وضع لقياسه .

### ب-دراسة الثبات :

و يشير الثبات الى اتساق الدرجات المستخرجة من استجابات الأفراد أنفسهم عندما يعاد اختبارهم بالاختبار ذاته في أوقات مختلفة .

و لحساب درجة ثبات مقياس الانبساط من اختبار أيزنك للشخصية تم الاعتماد على طريقة اعادة التطبيق ، و ذلك بتطبيق الاختبار على العينة الاستطلاعية تم اعادة تطبيقه على نفس العينة بفاصل زمني ما بين أسبوعين الى ثلاثة أسابيع ، و النتائج المحصل عليها تظهر في الجدول التالي:

#### جدول رقم 23 : يوضح معامل ثبات في مقياس الانبساط.

مستوى الدلالة	قيمة معامل الثبات بطريقة اعادة التطبيق
دالة عند 0,01	0.87

يتضح من خلال الجدول وجود درجة ثبات مرتفعة مما يعكس ثبات مقبول للمقياس ، انطلاقا من أن معامل الثبات الذي يساوي أو يزيد عن 0.70 يعتبر مقبولا في مقاييس الشخصية(عبد الخالق في الانصاري ، 2002،ص:219).

و بعد التأكد من صدق و ثبات مقياس الانبساط من اختبار أيزنك للشخصية ، يمكن استخدامه في البحث الحالي لأنه يفي بمتطلبات التطبيق .

### 6\_الأساليب الاحصائية المستخدمة :

للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة استخدمت الباحثة الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS و ذلك من خلال المعاملات الاحصائية التالية :

#### 1- معامل الارتباط بيرسون .

## 2- معامل ألفا لكرونباخ.

و للتحقق من صحة فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج **Logiciel Modalisa version 4** و ذلك بالاعتماد على أكثر من أسلوب للتحليل الإحصائي و هي كالاتي :

- 1- **النسب المئوية** : من تقديم وصف لبعض متغيرات الدراسة .
- 2- **معامل الارتباط بيرسون** : لتحديد وجود الارتباط و تحديد طبيعته بين متغيرات الدراسة .
- 3- **اختبار ت** : لدراسة الفروق بين المتوسطات .
- 4- **اختبار كا2** : و ذلك لحساب دلالة الفروق بين مختلف متغيرات الدراسة .
- 5- **مؤشر PEM** : هو عبارة عن مؤشر إضافي يعطي فكرة عن قوة التجاذب الموجودة بين البدائل و الاختيارات المكونة للصفوف و الأعمدة داخل جداول التكرارات .

## الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

### أولاً: المعالجة الوصفية الأولية

- 1- النتائج المتعلقة بالاحترق النفسي و بأبعاده.
- 2- النتائج المتعلقة بأساليب مواجهة الضغوط بأبعاده.
- 3- النتائج المتعلقة بأنماط الشخصية.

### ثانياً: عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات و مناقشتها

- 1- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثانية.
- 3- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
- 4- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.

### ثالثاً: خلاصة الدراسة

### رابعاً: التوصيات و الاقتراحات

### أولاً: المعالجة الوصفية الأولية

يعتبر المستوى الأولي من المعالجة بمثابة مستوى تمهيدي، سنعرض من خلاله النتائج العامة للدراسة في أبسط صورتها، بدون أي دراسة للعلاقات أو لآثار الناتجة عن بعض المتغيرات و تأثيرها.

حيث أننا سنكتفي بتقديم ملخص لمجموع التكرارات و نسب التكرارات الخاصة بكل متغير، و الناجمة عن تطبيق إحدى أدوات الدراسة المناسبة لنوع المتغير.

### 1- النتائج المتعلقة بالاحترق النفسي و بأبعاده:

و قد اعتمدنا لدراسة نتائج الاحتراق النفسي و أبعاده على تقديم التكرارات و النسب المئوية لمستويات الاحتراق النفسي و أبعاده (مستوى منخفض ، مستوى متوسط، و مستوى مرتفع) ، و كذا عرض وصفي لبعض الاحصاءات و التعليق عليها .

#### • الدرجة الكلية للاحتراق النفسي :

و قد توزعت نتائج الدرجة الكلية للاحتراق النفسي على المستويات الثلاثة كما هو موضح في الجدول الاتي:

جدول رقم24: مستويات الاحتراق النفسي لأفراد العينة

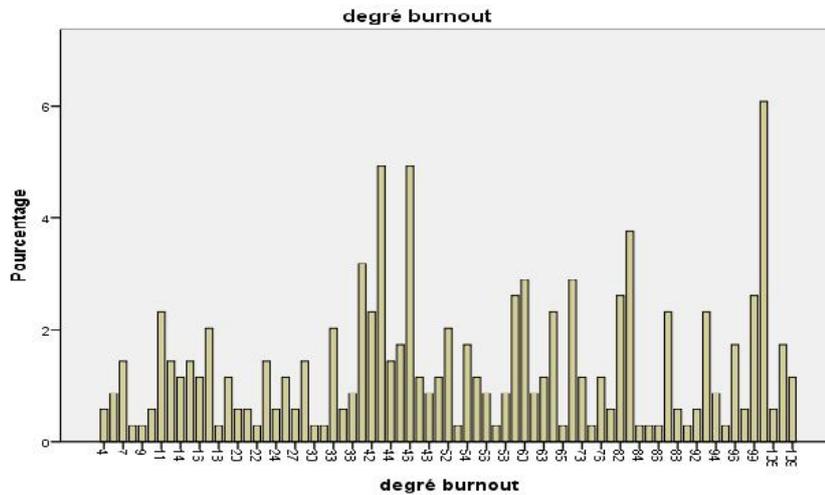
النسب	التكرارات	مستويات الاحتراق النفسي
24,6	85	مستوى ضعيف
46,4	160	مستوى معتدل
29,0	100	مستوى مرتفع
100,0	345	المجموع

انطلاقاً من ملاحظة الجدول أعلاه يظهر ان مستوى الاحتراق النفسي المعتدل كان الغالب على أفراد عينة الدراسة و ذلك بنسبة 46.4 % ، يليه في المرتبة الثانية مستوى الاحتراق النفسي المرتفع بنسبة 29% ، كما تحصل أفراد المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي على أدنى نسبة بـ 24.6 % . و هذه النتيجة تدل أن أغلبية أفراد العينة يعانون من الاحتراق النفسي .

#### جدول رقم25: احصاءات وصفية حول درجة الاحتراق النفسي .

احصاءات وصفية	قيمتها
	56,40
خطأ المعياري	1,595
الوسيط	54,00
	103
الانحراف المعياري	29,617
التباين	877,188
	4
	109

شكل رقم 16 : توزيع درجات الاحتراق النفسي حسب تكرارها



و بين الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لدرجات الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة هو 56.40 ، و هي قيمة تعني أن أفراد العينة يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي ، و قد قدر الانحراف المعياري بـ 29.61 . في حين يظهر المدرج التكراري توزيع أفراد العينة على مختلف درجات الاحتراق النفسي، حيث أنهم يتوزعون على أغلبية الدرجات بدءاً من أقل درجة و التي حددت بـ 4 درجات وصولاً إلى الدرجة 109 كأقصى درجة ، كما أن الدرجة 103 كانت الأكثر تكراراً و شيوفاً بين أفراد العينة و ذلك بنسبة 6% .

- الدرجة في بعد الاجهاد الانفعالي :

و تبرز مستويات الاجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة كالآتي :

جدول رقم 26: مستويات الاجهاد الانفعالي لأفراد العينة

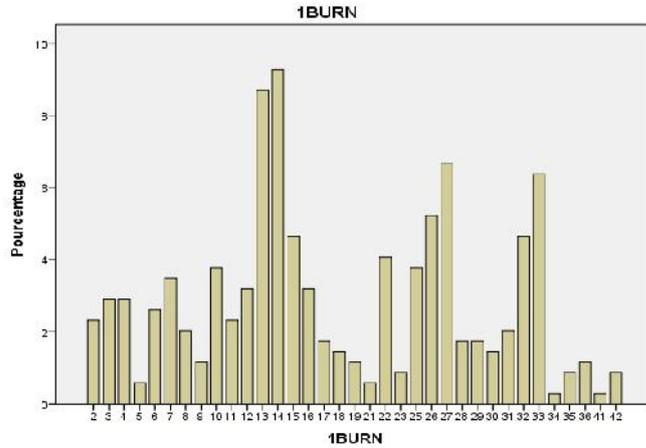
النسب	التكرارات	مستويات الاجهاد الانفعالي
27,2	94	مستوى ضعيف
37,1	128	مستوى معتدل
35,7	123	مستوى مرتفع
100,0	345	المجموع

يظهر الجدول أعلاه توزع أغلبية أفراد العينة بين المستوى المعتدل و المستوى المرتفع في بعد الاجهاد الانفعالي و بنسب جد متقاربة ، حيث سجلنا نسبة 37.1% في المستوى المعتدل و هي النسبة الأعلى ، تليها نسبة المستوى المرتفع بـ 35.7 % ، و قد ضم المستوى المنخفض للإجهاد الانفعالي نسبة أقل من ثلث العينة قدرت بـ 27.2 % ، و هذا يعني ان أكثر من ثلثي أفراد العينة يعانون من الاجهاد الانفعالي ، و قد تماشت هذه النتائج و النسب مع النسب الخاصة بالدرجة الكلية للاحتراق النفسي ، ما يدل أن أغلب المحترقين نفسيا لهم مستوى اجهاد انفعالي يتوزع بين المستوى المعتدل و المرتفع .

جدول رقم 27: احصاءات وصفية حول الدرجة في بعد الاجهاد الانفعالي.

قيمها	احصاءات وصفية
18,63	
,529	خطأ المعياري
16,00	الوسيط
14	
9,834	الانحراف المعياري
96,716	التباين
2	
42	

## شكل رقم 17 : توزيع درجات الاجهاد الانفعالي حسب تكرارها



و بالنظر الى بعد الاجهاد الانفعالي نلاحظ أن متوسط درجاته لدى أفراد العينة كان في حدود 18.63 ، و تدخل هذه القيمة في المستوى المعتدل من بعد الاجهاد الانفعالي ، حيث تتوافق هذه النتيجة مع توزيع النسب المئوية على مستويات الاجهاد الانفعالي السالفة الذكر ، و قد قدر الانحراف المعياري بـ 9.83 . كما يبرز من خلال المدرج التكراري أعلاه تموضع أغلبية العينة في الثلث الثاني و الثالث من درجات الاجهاد الانفعالي ، في حين كانت أدنى درجة في هذا البعد 2 و أقصاها 42 درجة ، كما تحصلت الدرجة 14 على أعلى نسبة من التكرار بحوالي 9 %.

- الدرجة في بعد تبدل المشاعر :

و قد برزت نتائج هذا البعد كالآتي :

## جدول رقم 28: مستويات تبدل المشاعر لأفراد العينة

النسب	التكرارات	مستويات تبدل المشاعر
35,9	124	مستوى ضعيف
40,3	139	مستوى معتدل
23,8	82	مستوى مرتفع
100,0	345	المجموع

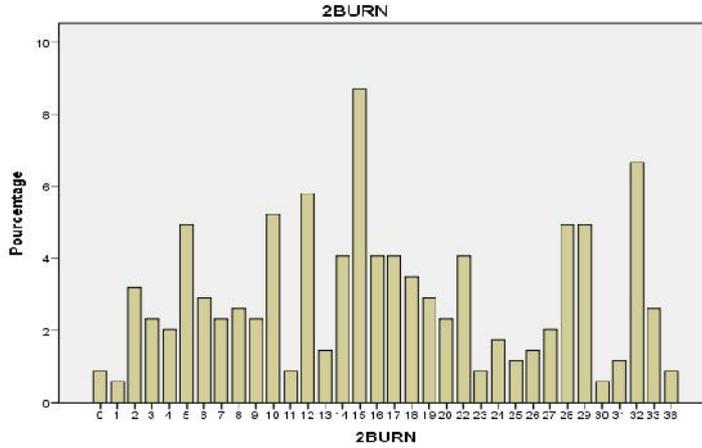
يظهر الجدول أعلاه أن 40.3 % من أفراد العينة لهم مستوى معتدل من تبدل المشاعر، و 23.8 % يتمركزون في المستوى المرتفع ، في حين سجل المستوى المنخفض نسبة 35.9 % من أفراد العينة ن ما يعني أن ما يقارب ثلثي أفراد العينة يعانون من تبدل المشاعر و ما يحمله من مشاعر

سلبية و ضعف في الاستجابة ، و تذبذب في الحالة المزاجية ، قد تصل بالفرد الى حد الانعزال عن الآخرين .

جدول رقم 29: احصاءات وصفية حول الدرجة في بعد تبليد المشاعر.

قيمها	احصاءات وصفية
16,95	المتوسط الحسابي
,507	خطأه المعياري
15,00	الوسيط
15	المنوال
9,425	الانحراف المعياري
88,834	التباين
0	الدرجة الأدنى
36	الدرجة القصوى

شكل رقم 18: توزيع درجات بعد تبليد المشاعر حسب تكرارها



كذلك تحصل أفراد العينة على متوسط حسابي في بعد تبليد المشاعر قدر بـ 16.95 ، و هي قيمة تنتسب الى المستوى المعتدل من هذا البعد ، و بانحراف معياري قدر بـ 9.42 . وقد توزعت درجات الأفراد بين أدنى درجة بـ 0 الى أقصاها بـ 36 درجة ، و كانت الدرجة 15 هي الأكثر شيوعا و تكرارا بنسبة 9 % .

• الدرجة في بعد نقص الشعور بالانجاز :

و نلخص نتائج هذا البعد في الجدولين التاليين :

**جدول رقم30: مستويات نقص الشعور بالانجاز لأفراد العينة**

النسب	التكرارات	مستويات نقص الشعور بالانجاز
29,9	103	مستوى ضعيف
38,3	132	مستوى معتدل
31,9	110	مستوى مرتفع
100,0	345	المجموع

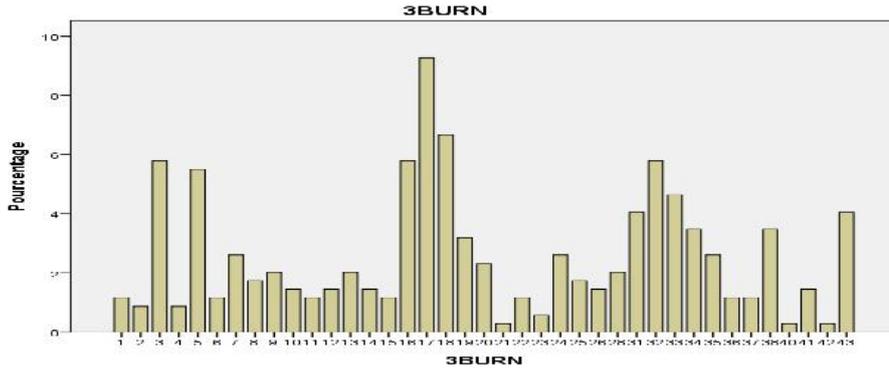
تظهر نتائج هذا البعد أن ما يقارب 70 % من أفراد العينة يعانون من مشاعر نقص الشعور بالانجاز، و هم يتوزعون بين المستوى المعتدل بنسبة 38.3 %، و المستوى المرتفع ب 31.9 %.

و تدل هذه النتيجة أن أغلبية أفراد العينة تقيّمهم سلبياً لأدائهم المهني، و يشعرون بعدم كفاءتهم و عدم قدرتهم على تلبية مطالب مهنتهم، أو بالشعور بالتقصير نحو عملهم، و هذه كلها مشاعر مؤيدة و مؤيدة للاحتراق النفسي . و قد سجل المستوى المنخفض أدنى نسبة ب 29.9 % ، ما يعنى أن فقط هذه النسبة من الأفراد لا تظهر عليهم المشاعر السالفة الذكر .

**جدول رقم31:احصاءات وصفية حول الدرجة في بعد نقص الشعور بالانجاز.**

وصفية	قيمها
	20,89
خطأ المعياري	,640
الوسيط	18,00
	17
الانحراف المعياري	11,891
التباين	141,385
	1
	43

19 : توزيع درجات بعد نقص الشعور بالانجاز حسب تكرارها



و قد سجلت درجات نقص الشعور بالانجاز متوسط حسابي قدره 20.89، و تتموضع هذه القيمة في المستوى المعتدل من البعد ، و بانحراف معياري قدر ب 11.89 ، و قد توزعت درجات الأفراد بين ادنى درجة و المقدره ب 1 درجة و أقصاها و المقدره ب 43 درجة ، و عرفت القيمة 18 شيوعا بين الأفراد بنسبة تكرار قدرت ب 9% .

و اتفقت النتائج الموضحة أعلاه مع نتائج العديد من الدراسات السابقة على أن تقديرات درجات الاحتراق النفسي و أبعاده لعينات دراستهم كانت في حدود المتوسطة أو المعتدلة، حيث أشار الرحطاوي(1991) الى أن المرشدين التربويين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

و أوضحت دراسة الوابلي (1995) تعرض معلمي التعليم العام للاحتراق النفسي بدرجة متوسطة خاصة على بعدي الإجهاد الانفعالي و تبدل المشاعر، و بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي .

كذلك دراسة السرطاوي(1997) أظهرت مستوى معتدل من الاحتراق النفسي على بعدي الشعور بالانجاز الشخصي و الإجهاد الانفعالي ، في حين كان المستوى متدنيا في مستوى تبدل المشاعر.

من جهة أخرى دراسة البدوي (2000) على الممرضين خلصت الى وجود درجة متوسطة من الشعور بالإجهاد و تبدل المشاعر ، و درجة عالية من نقص الشعور بالانجاز الشخصي.

و قد وردت النتائج كذلك متشابهة في كل من دراسة الزيود (2002)، و دراسة العطية و عيسوي(2004)، و دراسة محمد عبد القادر عابدين(2010).

## 2-النتائج المتعلقة بأساليب مواجهة الضغوط بأبعاده:

يعتمد العرض الموالي على وصف احصائي لبعض المعطيات الاحصائية المتعلقة بمتغير أساليب مواجهة الضغوط من خلال الدرجة الكلية للمتغير ، و كذا درجات أبعاده الثلاثة(أساليب المواجهة ، أساليب التماس العون، الأساليب السلبية للمواجهة ) كل على حدى .

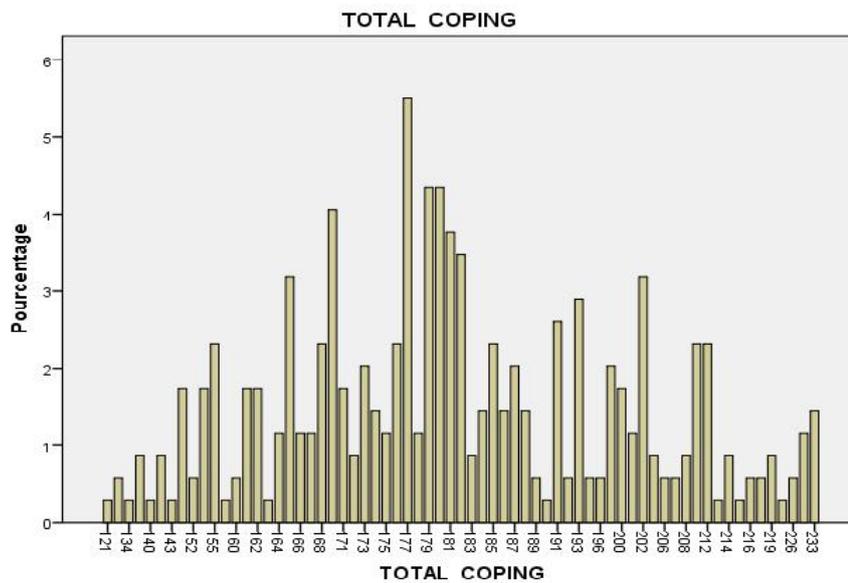
• نتائج المتعلقة بالدرجة الكلية لأساليب مواجهة الضغوط :

و قد برزت نتائج الدرجة الكلية لأساليب مواجهة الضغوط كالآتي :

جدول رقم 32: احصاءات وصفية حول الدرجة الكلية لأساليب مواجهة الضغوط.

قيمها	احصاءات وصفية
181,69	
1,086	خطأ المعياري
180,00	الوسيط
177	
20,176	الانحراف المعياري
407,076	التباين
121	
233	

20: توزيع الكلية لأساليب مواجهة الضغوط حسب تكرارها



يميل أفراد عينة الدراسة حسب الجدول أعلاه و حسب قيمة المتوسط الحسابي و المقدرة بـ 181.69 الى توظيف فوق المتوسط لاستراتيجيات مواجهة الضغوط ، هذا الاستخدام يأتي ليكون

موافق و متماشي مع نتائج الاحتراق النفسي التي أشارت الى أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يعانون احتراق نفسي معتدل ، يليها المستوى المرتفع ، هذا ما يتطلب ضرورة توظيف استراتيجيات المواجهة للتخفيف من حدة الضغوط و المعاناة التي يعاني منها الأفراد .و بلغت درجة الانحراف المعياري 20.17 ، كما توزعت درجات استراتيجيات المواجهة بين الدرجة 121 كادني قيمة ، و 233 كأعلى قيمة . كما يظهر المدرج التكراري أن القيمة 177 هي أكثر قيمة انتشارا بين أفراد العينة و ذلك بنسبة 5.5 %.

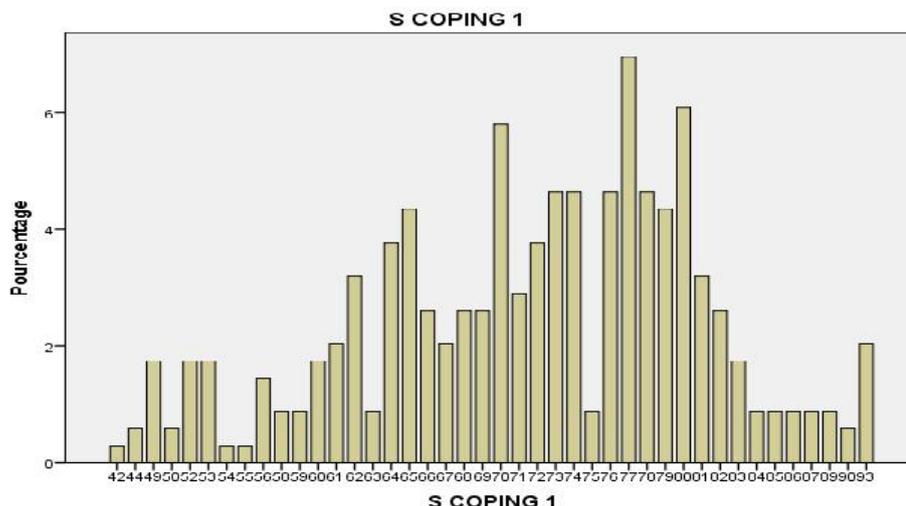
• النتائج المتعلقة بدرجة الأساليب الايجابية للمواجهة :

و تظهر نتائج هذه الأساليب في الجدول التالي :

جدول رقم33:احصاءات وصفية حول درجة الأساليب الايجابية للمواجهة.

قيمها	احصاءات وصفية
71,61	
,523	خطأ المعياري
73,00	الوسيط
77	
9,718	الانحراف المعياري
94,436	التباين
42	
93	

21: توزيع درجة الأساليب الايجابية للمواجهة حسب تكرارها



و قد سجلت درجات الأساليب الايجابية للمواجهة متوسط حسابي قدره 71.61، و تتموضع هذه القيمة في المستوى فوق المتوسط ، و بانحراف معياري قدر بـ 9.71 و قد توزعت درجات الأفراد بين ادنى درجة و المقدره بـ 42 درجة و أقصاها و المقدره بـ 93 درجة ، و عرفت القيمة 77 شيوعا بين الأفراد بنسبة تكرار قدرت بـ 7% .

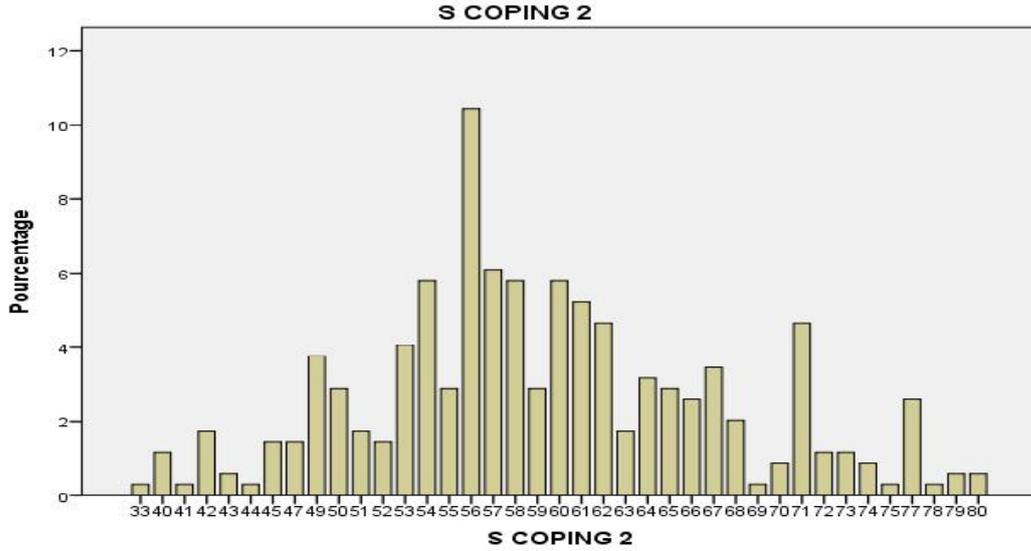
• النتائج المتعلقة درجة أساليب التماس العون :

و يمكن وصف نتائج أساليب التماس العون كالاتي :

جدول رقم34:احصاءات وصفية حول درجة أساليب التماس العون.

قيمها	احصاءات وصفية
59,10	
,448	خطأ المعياري
58,00	الوسيط
56	
8,318	الانحراف المعياري
69,193	التباين
33	
80	

22: توزيع درجة أساليب التماس العون حسب تكرارها



تحصل أفراد العينة على متوسط حسابي في درجات أساليب التماس العون قدر بـ 59.10 ، و بانحراف معياري قدر بـ 9.428.31. وقد توزعت درجات الأفراد بين أدنى درجة بـ 33 الى أقصاها بـ 80 درجة ، و كانت الدرجة 56 هي الأكثر شيوعا و تكرارا بنسبة 11 %

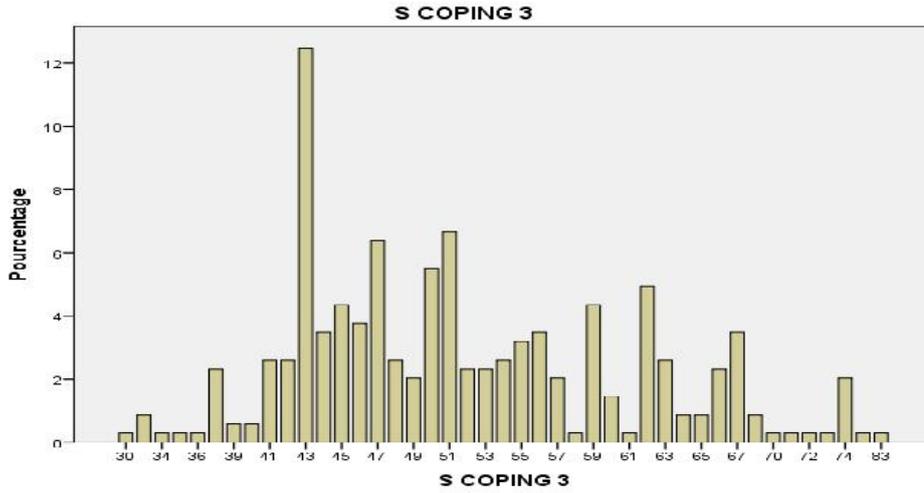
• النتائج المتعلقة بدرجة الأساليب السلبية للمواجهة :

تظهر نتائج كما يلي :

جدول رقم 35: احصاءات وصفية حول درجة الأساليب السلبية للمواجهة

قيمها	احصاءات وصفية
51,68	
,503	خطأ المعياري
50,00	الوسيط
43	
9,342	الانحراف المعياري
87,276	التباين
30	
83	

23: توزيع درجة الأساليب السلبية للمواجهة حسب تكرارها



سجلت أفراد عينة الدراسة متوسط حسابي في الأساليب السلبية للمواجهة قدر بـ 51.68 ، و بانحراف معياري قيمته 9.34 . كما يبرز من خلال المدرج التكراري أعلاه تموضع أغلبية العينة في الثلث الأول و الثاني من درجات الاساليب السلبية للمواجهة ، في حين كانت أدنى درجة في هذا البعد 30 و أقصاها 83 درجة ، كما تحصلت الدرجة 43 على أعلى نسبة من التكرار بحوالي 12% .

### 3- النتائج المتعلقة بأنماط الشخصية:

و لقد تم تحديد نمط شخصية أفراد العينة الة نمط منطوي و نمط منبسط و ذلك من خلال استخدام مقياس أيزنك للشخصية ، و جاءت النتائج على النحو التالي .

جدول رقم 36: توزيع أفراد العينة حسب نمط الشخصية

النسبة المئوية	أنماط الشخصية
54,2	187
45,8	158
100,0	345

يظهر الجدول رقم 36 أن أغلبية أفراد العينة ينتمون الى النمط المنطوي و ذلك بنسبة 54.2% ، في حين سجل النمط المنبسط فقط 45.8% من أفراد العينة .

### ثانياً: عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات و مناقشتها

## 1. عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على : توجد علاقة ارتباطية دالة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و استراتيجيات مواجهة الضغوط بأبعاده لدى أفراد عينة الدراسة .

و عليه يمكن تحديد متغيرات هذه الفرضية كالآتي :

❖ **المتغير المستقل : أساليب مواجهة الضغوط** و ينقسم هو بدوره الى ثلاثة أبعاد هي :

- البعد الأول : أساليب المواجهة الايجابية
- البعد الثاني : أساليب التماس العون
- البعد الثالث : الأساليب السلبية للمواجهة

❖ **المتغير التابع : الاحتراق النفسي** و ينقسم هو بدوره الى ثلاثة أبعاد هي :

- البعد الأول : الاجهاد الانفعالي
- البعد الثاني : تبدل المشاعر
- البعد الثالث :نقص الشعور بالانجاز

و من أجل التحقق من هذا الفرض استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون و اختبار دلالاته عند مستوى 0.01 ، حيث سيتم دراسة الارتباط بين :

- الدرجة الكلية للاحتراق النفسي مع الدرجة الكلية لأساليب المواجهة .
- الدرجة الكلية للاحتراق النفسي مع درجة كل بعد من أبعاد أساليب المواجهة (أساليب ايجابية، أساليب التماس العون ، أساليب سلبية ) .
- الدرجة الكلية لأساليب المواجهة مع درجة كل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز) .
- درجة كل أبعاد الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز) مع درجة كل أبعاد أساليب المواجهة (أساليب ايجابية، أساليب التماس العون ، أساليب سلبية ) . و الجدول التالي يلخص النتائج المتوصل إليها .

جدول رقم 37 : بين العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده و أساليب مواجهة الضغوط بأبعاده  
لدى أفراد عينة الدراسة

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral)

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين درجات الاحتراق النفسي و ابعاده

الدرجة الكلية لأساليب المواجهة	الأساليب السلبية للمواجهة	أساليب التماس العون	الأساليب الايجابية للمواجهة	المواجهة الاحتراق
,204**	,245**	,009	-,281**	الاجهاد الانفعالي
,168**	,243**	-,043	-,224**	تبدل المشاعر
,182**	,204**	-,014	-,259**	نقص الشعور بالإنجاز
,178**	,240**	-,031	-,246**	الدرجة الكلية للاحتراق

و درجات أساليب المواجهة و أبعادها ، مع عدم تحقق هذه العلاقة بين أساليب التماس العون و بين الاحتراق النفسي و كل أبعاده .

و يمكن التفصيل في النتائج أعلاه كالآتي :

❖ علاقة الاحتراق النفسي بأساليب المواجهة و أبعادها :

وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و الدرجة الكلية لأساليب المواجهة ( $r=,178$  .  $p\text{-value} < 0,01$ ) ، و هذا يدل على أن المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي لدى العمال من أفراد عينة الدراسة مرتبط باستخدام مرتفع لأساليب مواجهة الضغوط و العكس صحيح. كما وجدت علاقة دالة احصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و أبعاد أساليب المواجهة حيث :

- برزت علاقة عكسية دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و أساليب المواجهة الايجابية ( $r=-,246$ ) ، ما يعني أن ارتفاع درجة الاحتراق النفسي مقترنة مع استخدام منخفض لأساليب المواجهة الايجابية .

- و وجود علاقة طردية دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و بين أساليب المواجهة السلبية ( $r=,240$ ) .
- مع عدم وجود ارتباط بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي مع أساليب التماس العون.
- ❖ **علاقة أساليب المواجهة بأبعاد الاحتراق النفسي :**

تبت وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة حيث :

- وجدت علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 بين أساليب المواجهة و بعد الاجهاد الانفعالي ( $r=,204$ ) ، ما يعني أن توظيف أساليب مواجهة الضغوط مرتبط بارتفاع الاحساس بالاجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة .
- كما وجدت علاقة ارتباطية طردية دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و بعد تبدل المشاعر لدى أفراد العينة ( $r=,168$ ) .
- و برزت أيضا علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و بعد نقص الشعور بالانجاز لدى أفراد العينة ( $r=,182$ ) ، هذا يدل على أنه كلما زاد الشعور بنقص الانجاز أدى ذلك الى زيادة توظيف و استخدام أساليب المواجهة للتخفيف من هذا الشعور و التعايش مع الضغط.
- ❖ **علاقة أبعاد الاحتراق النفسي بأبعاد أساليب مواجهة الضغوط :**

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة و أبعاد اساليب المواجهة ، باستثناء غياب العلاقة بين أساليب التماس العون و الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي ، و فيما يلي عرض دقيق للنتائج المتحصل عليها حسب كل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي حيث :

• **بعد الاجهاد الانفعالي و أبعاد أساليب المواجهة :**

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد الاجهاد الانفعالي و الاساليب الايجابية لمواجهة الضغوط ، مما يدل على أن ارتفاع مستوى الاجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة مرتبط باستخدام أو توظيف منخفض للأساليب الايجابية للمواجهة ( $r=-,281$ ) .

– وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين الاجهاد الانفعالي و الأساليب السلبية للمواجهة ( $r=,245$ ) ، هذا ما يفسر على أن الأساليب السلبية للمواجهة غير كفيلة و غير قادرة على التخفيف من مستوى الاجهاد الانفعالي الذي يعاني منه أفراد العينة .

● **بعد تبدل المشاعر و أبعاد أساليب مواجهة الضغوط:**

– وجدت علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد تبدل المشاعر و الأساليب الايجابية لمواجهة الضغوط ( $r=-,224$ ) ، ما يعني ارتفاع درجة تبدل المشاعر لدى الأفراد مقترن بتوظيف منخفض للأساليب الايجابية للمواجهة ، و عليه يعتبر الأسلوب المواجهة من الأساليب الفعالة في الخفض من درجة تبدل المشاعر لدى الأفراد .

– برزت علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد تبدل المشاعر و الأساليب السلبية للمواجهة ( $r=,243$ ) ما يعني أن ارتفاع تبدل المشاعر لدى أفراد العينة يظهر حتى في حال توظيف مرتفع لأساليب المواجهة السلبية ، و عليه يمكن اعتبار هذه الأخيرة ليست فعالة في الحد من ظهور تبدل المشاعر لدى الأفراد .

● **بعد نقص الشعور بالانجاز و أبعاد أساليب المواجهة :**

– أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد نقص الشعور بالإنجاز و الاساليب الايجابية للمواجهة ( $r=-,259$ ) ، و علاقة ارتباطية طردية بين نقص الشعور بالانجاز و الأساليب السلبية للمواجهة ( $r=,204$ ) ، هذا ما يفسر على أن ارتفاع درجات الشعور بنقص الانجاز مرتبط باستثمار منخفض لأساليب المواجهة الايجابية و توظيف مرتفع للأساليب السلبية .

– كما أظهرت الدراسة غياب وجود أي علاقة أو ارتباط بين بعد الشعور بنقص الانجاز و أساليب التماس العون .

و قد جاءت أغلبية النتائج المعروضة أعلاه متماشية و موافقة تماما للفرضية المطروحة على أساس وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي و أبعاده مع أساليب مواجهة الضغوط و أبعادها .

اذ جاءت النتائج المحصلة عليها كما توقعت الباحثة ، و متفقة مع ما ورد في الأدبيات بدءا من الاطار النظري و الدراسات السابقة التي قدمتها الباحثة ، حيث اتفقت نتائج هذه الدراسة مع النتيجة المتوصل اليها في دراسة نجاه زكي ، و مديحة عثمان عبد الفضيل (1998) و التي أشارت الى وجود ارتباط دال موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة و بين الاحتراق النفسي، و وجود ارتباط سالب بين أساليب المواجهة الفعالة و بين الاحتراق النفسي ، ما يعني أن تبني الفرد لأساليب مواجهة فعالة يقلل من تعرضه للاحتراق النفسي و على العكس فالفرد الذي يوظف أساليب مواجهة غير فعالة يكون عرضة للاحتراق النفسي .

و في مطابقة لهذه النتيجة مع نتائج دراستنا يتضح جليا من خلال اتجاه الارتباط بين أساليب المواجهة و الاحتراق النفسي ، ان الاساليب الايجابية للمواجهة تتدرج في اطار الاساليب الفعالة للمواجهة في حين تبرز الأساليب السلبية للمواجهة في اطار الاساليب غير الفعالة لمواجهة الضغوط ، في حين لم يبرز أي ارتباط و لا أثر للأساليب التماس العون .

كما تتدرج نتائج الدراسة الحالية في نفس السياق للنتائج المتوصل اليها في دراسة Angel et al (2003) ، و التي حددت وجود استراتيجيات مواجهة أكثر فعالية من غيرها في التخفيف من الضغوط و الاحتراق النفسي ، هذا ما يتماشى مع ما تم رصده في الدراسة الحالية ، حيث أظهرت أساليب المواجهة الايجابية فعالية أكثر من أساليب المواجهة الأخرى (التماس العون ، الاساليب السلبية) في التخفيف من درجة الاحتراق النفسي الكلية ، و كذا درجات أبعاد الاحتراق، و يبرز ذلك من خلال ارتباطها السلبى مع الاحتراق النفسي و أبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشعور بالانجاز) . كما لا تحتل أساليب التماس العون اي مكانة من حيث الفعالية في مواجهة الضغوط و يبرز ذلك من خلال عدم وجود علاقة بينها و بين الاحتراق النفسي بكل ابعاده ، أما الأساليب السلبية للمواجهة فيمكن تصنيفها على أنها من الأساليب غير الفعالة للمواجهة.

و قد برزت هذه النتيجة كذلك في دراسة جالفر Gallagher 2004 ، حيث دراسته لعلاقة الاحتراق النفسي بالمواجهة خلصت الى وجود ارتباط ايجابي دال بين الاحتراق و أساليب المواجهة السلبية (غير الفعالة) ، و وجود ارتباط سلبى بين الاحتراق و الأساليب المواجهة الفعالة .

كما دلت نتائج دراسة بريرا Barbara (1998) الى أن نوع أساليب المواجهة المستخدمة تحدد مدى إصابة الفرد بالاحترق النفسي ، بمعنى أنه اذا انتقى الفرد أساليب مواجهة فعالة أو ايجابية فان هذا يخفف من اصابته بالاحترق النفسي أو امكانية تفادي الاصابة به كلية .

و في السياق نفسه نجد دراسة ديان Diann (2002) التي تشير الى ان الاصابة بالاحترق النفسي ترتبط بنوعية أساليب المواجهة المستخدمة من طرف الفرد ، فأساليب المواجهة الايجابية او الفعالة تحد من احساس الفرد بالضغوط و تحسن من قدرته على ادارتها و التعامل معها و بالتالي تقلل من احتمالات تأثره بها ، هذه النتيجة تدعمها كذلك نتائج دراسة كل من جيملش و جيتس Gmelsh & Gates (1998) .

في حين اختلفت النتيجة المتوصل اليها في الدراسة الحالية و التي مفادها وجود علاقة بين بعد نقص الشعور بالانجاز و الأساليب السلبية مع نتيجة دراسة Angel et al (2003) و التي تشير الى وجود علاقة ايجابية بين نقص الانجاز و الأساليب الاحجامية للمواجهة .

واستنادا إلى ما سبق فان توظيف اساليب المواجهة يرتبط و يرتفع مع زيادة الاحساس بالاحترق النفسي(ارتباط درجة الاحتراق بدرجة أساليب المواجهة)، و استخدام الفرد لأساليب مواجهة فعالة كفيل بالقضاء على المثيرات التي تسبب الاحساس بالضغوط و بالتالي الاحتراق ، و هذا يجنب الفرد العواقب السلبية ، في حين اذا اعتمد الفرد على أساليب مواجهة غير فعالة و سلبية ، فإنها لا تجنبه الاحساس بالضغوط و الاحتراق و هذا ما يحمل له العديد من الوضعيات غير المريحة و تجعله يعيش مواقف ضاغطة بدون عوامل مساعدة على تجنبها .

## 2 > عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية على : هل يؤثر نمط شخصية الأفراد (منطوي . منبسط) على درجة احتراقهم النفسي و درجة توظيفهم لأساليب المواجهة ؟

و عليه تنقسم هذه الفرضية الى جزئين :

❖ الجزء الأول من الفرضية الثانية : توجد فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي بأبعاده تبعا لنمط الشخصية (منطوي . منبسط) لدى أفراد عينة الدراسة .

❖ المتغير المستقل : نمطي الشخصية (منبسط، منطوي)

❖ المتغير التابع : الاحتراق النفسي

وللتحقق من هذه الفرضية في الجزء الأول ، قمنا بحساب متوسط الدرجات الكلية للأفراد ذوي النمط المنطوي على مقياس الاحتراق النفسي والذي بلغ قيمة (59,01) وانحراف معياري قدره (27,529)؛ ثم حساب متوسط الدرجات الكلية لمجموعة الأفراد من النمط المنبسط للشخصية على نفس المقياس والذي بلغ قيمة (53,31) وانحراف معياري قدره (31,724). كما تم اختبار دلالة الفرق بين متوسطي المجموعتين بواسطة اختبار النسبة التائية لعينتين مستقلتين فبلغت القيمة التائية المحسوبة (1,766) وكانت دالة عند مستوى الدلالة (0,05)، انظر جدول (38).

تظهر نتائج التحليل الاحصائي في الجدول رقم 38 أن متوسط درجات النمط المنطوي في بعد الاجهاد الانفعالي يساوي (19.60)، و بانحراف قدره (09.196) ، أما ذوي النمط المنبسط فقد بلغ متوسط درجاتهم (17.48) و بانحراف قدره (10.45)، و جاءت نتائج الاختبار التائي لهذا البعد دالة عند مستوى دلالة يساوي (0.05) .

أما في بعد تبدل المشاعر فقد تحصل أفراد العينة من ذوي النمط المنطوي على متوسط حسابي يساوي (17.37) وانحرافه يقدر بـ (08.832) ، في حين قدر المتوسط الحسابي لهذا البعد لدى الأفراد من ذوي النمط المنبسط بـ (16.45) و قدر انحرافه بـ (10.08)، و يتضح أن قيمتي المتوسطين الحسابيين متقاربين ما يدعو الى توقع عدم وجود فروق دالة بين ذوي النمط المنطوي و المنبسط في بعد تبدل المشاعر ، و بعد حساب قيمة النسبة التائية للدلالة على الفرق بين المتوسطين و اختبارها ، لم يكن الفرق دال احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) .

و فيما يخص النتائج المتعلقة ببعد نقص الشعور بالانجاز فقد سجل النمط المنطوي متوسط حسابي قدر بـ (22.06) و بانحراف معياري يساوي (11.29) ، و تحصل الأفراد من النمط المنبسط على متوسط حسابي يساوي (19.49) و انحرافه يقدر بـ (12.45) ، و عند الاستدلال

على الفرق بينهما باستخدام الاختبار التائي ، جاءت النتائج دالة على وجود الفرق عند مستوى دلالة (0.05) .

**جدول(38): نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات الأفراد من ذوي النمط المنطوي و المنبسط للشخصية على مقياس الاحتراق النفسي و أبعاده**

الأبعاد	العينة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية	الدلالة عند مستوى 0,05
درجة الاحتراق النفسي		187	59,01	27,529	2,013	343	1,766	
		158	53,31	31,724	2,524			
الاجهاد الانفعالي		187	19,60	9,196	,672	343	1,985	
		158	17,48	10,453	,832			
تبلد المشاعر		187	17,37	8,832	,646	343	,893	غير دالة
		158	16,45	10,088	,803			
		187	22,06	11,296	,826	343	1,993	
		158	19,49	12,450	,990			

و استنادا الى نتيجة الفرضية الحالية الموضحة نتائجها في الجدول رقم 38 ، تبين اثبات الفرض القائل بوجود فرق ذو دلالة احصائية بين أفراد العينة من ذوي النمط المنطوي و ذوي النمط المنبسط في درجة الاحتراق النفسي ، و بما أن متوسط مجموعة الأفراد ذوي النمط المنطوي هو الأكبر فان الفرق في الاحتراق النفسي كان لصالح هذه المجموعة .

كذلك برز وجود فرق بين ذوي النمط المنطوي و ذوي النمط المنبسط في بعدي الاجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالانجاز ، بينما لم يظهر هذا الفرق في بعد تبلد المشاعر .

كما تحققت الباحثة من وجود فرق بين مستويات الاحتراق النفسي حسب نمط الشخصية الأفراد باستخدام Khi2 ، و كذلك بحساب نسبة الانحراف الأعظم أو PEM الذي يسمح بقياس الارتباط

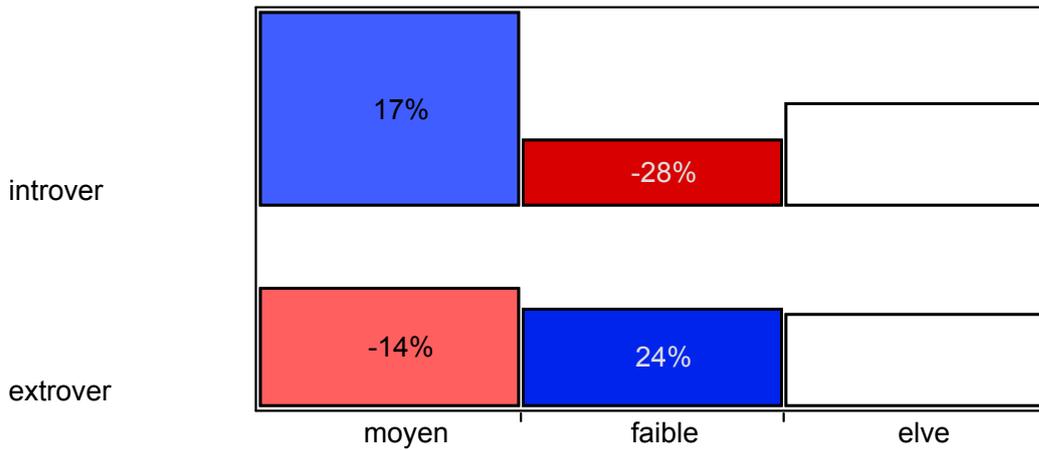
الموجود بين خيارات أو بدائل المتغيرين (الاحتراق بمستوياته، و نمطا الشخصية)، و جاءت النتائج موضحة كالآتي:

**جدول رقم 39: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي تبعا لنمط شخصية الأفراد**

مجموع	مستوى مرتفع	مستوى متوسط	مستوى منخفض	
187	53	99	35	النمط المنطوي
158	47	61	50	النمط المنبسط
345	100	160	85	مجموع

$S=345$   $\text{Khi}^2=9,66$   $\text{ddl}=2$   $p=0,008$  (Très significatif)

**شكل رقم 24: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب نمط شخصية الأفراد**



يتبين من خلال النتائج المدونة في الجدول رقم 38 وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي تبعا لنمطي الشخصية المنطوي و المنبسط

يبين لنا تحليل نتائج الجدول 38 وجود فرق دال إحصائيا بين تكرارات مستويات الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة دراستنا تبعا لنمط شخصيتهم ( $\text{كا} = 9,66$ ) و ذلك عند درجة حرية 2 و في مستوى دلالة معنوية ( $\text{د م} = 0,008$ ) هذا ما يدل أن درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة قد

تتأثر بنمط شخصيتهم .و إن طبيعة هذا التأثير قد اتضح في الشكل الخاص بـ PEM ، أين لاحظنا وجود العلاقات التالية:

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي و النمط المنطوي من الشخصية بقيمة (PEM=10.1%) ، هذا ما يعني أن الأفراد من النمط المنطوي لم يسجلوا مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي و النمط المنبسط من الشخصية بقيمة (PEM=14.5%)، ما يعني أن الأفراد من النمط المنبسط سجلوا مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي.
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي و النمط المنطوي من الشخصية بقيمة (PEM=28.7%)، ما يعني أن الأفراد من النمط المنطوي تحصلوا على مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي.
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي و النمط المنبسط من الشخصية بقيمة (PEM=17.7%) ، هذا ما يعني أن الأفراد من النمط المنبسط لم يسجلوا مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي .
- أما فيما يخص المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي في علاقته بنمطي الشخصية فقد سجلنا قوة العلاقة بين المستوى المرتفع للاحتراق و النمط المنطوي بقيمة (PEM=15.4%) و بين المستوى المرتفع للاحتراق و النمط المنبسط بقيمة (PEM=13.6%) ، ما يؤكد قوة العلاقة و الارتباط بين الدرجات المرتفعة للاحتراق النفسي و النمط المنطوي للشخصية .

و جاءت هذه النتيجة مؤكدة لما كان متوقعا مع ما أظهرته نتائج دراسة هيجز و آخرون (1987) التي كان موضوعها التنبؤ بالاحتراق النفسي من خلال نمط الشخصية و بعض المتغيرات ، حيث خلصت الى وجود فرق بين النمط المنطوي و النمط المنبسط في الاحتراق النفسي ، و أن نمط الشخصية الانطوائي أكثر احتراقا ، و منبئ جيد للاحتراق النفسي .

كما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة عادل عبد الله (1998) و التي أظهرت أن الأفراد ذوي العلاقات الشخصية المرتفعة و الكثيرة أقل احتراقا من الأفراد ذوي العلاقات الشخصية المنخفضة و القليلة ، ما يعني أن النمط المنبسط أقل احتراقا نفسيا من النمط المنطوي.

و في سياق اظهار الفرق بين النمط المنطوي و النمط المنبسط في درجة الاحتراق النفسي ، وردت كذلك دراسة بريرا Barbara (1998) التي أظهرت أن الأفراد من ذوي الشخصية المنبسطة أقل عرضة للاحتراق النفسي من ذوي الشخصية المنطوية، و قد أكدت كذلك دراسة ديان Diann (2002) هذه النتيجة عندما أشارت الى أن المنبسطين ذوي مستوى منخفض للاحتراق النفسي و هم أقل عرضة للاحتراق من الانطوائيين .

و في دراسة لميلز و هوبنر Mills&Huebner (1998) على عينة من السيكولوجيين المدرسين حيث لاحظا أن الانطوائية تنبئ بمشاعر الانهك الانفعالي و انخفاض الانجاز الشخصي .

ايضا أشارت دراسة نوال الزهراني (2008) الى وجود ارتباط عكسي بين الاحتراق النفسي و سمة الشخصية الاجتماعية بمعنى تقل درجة الاحتراق النفسي لدى الأفراد الاجتماعيين ( النمط المنبسط) ، و يصبح انخفاض درجة الاجتماعية (النمط المنطوي) منبئ لارتفاع درجة الاحتراق النفسي .

بينما اختلفت نتيجة الفرضية الحالية مع ما توصلت اليه دراسة عصام هاشم أحمد (2001) الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المحترقين و غير المحترقين في سمة الانبساطية، و لم يظهر ارتباط بين الاحتراق النفسي و بعد الانبساطية .و تسايرت نتيجة دراسة نافز أحمد مع النتيجة السابقة بعدم وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي تعزى الى نمط الشخصية (المنبسط . المنطوي) .

و بنظر الباحثة فان النتيجة المتوصل اليها في هذه الفرضية تتناسب و الطرح النظري لسمات و خصائص الشخص المنطوي و المنبسط ، فالأول جدي في تعامل و في عمله، متشائم الى حد ما ، مستوى طموحه مرتفع ، هذا ما يجعله أكثر عرضة للإجهاد و الاستنزاف الانفعالي من نظيره المنبسط الذي يعتبر مستوى طموحه منخفض ، و هو شخص غير مكترث، متفائل و يستطيع القيام بأمور و أعمال مختلفة ، هذا ما يفتح أمامه المجال لتتفيس عن ضغوطه ن و يجعله يحسن التعامل معها ، و بالتالي أقل عرضة للإجهاد و الاحتراق النفسي .

❖ الجزء الثاني من الفرضية الثانية: توجد فروق دالة في درجة أساليب المواجهة بأبعاده تبعا

لنمط الشخصية (منطوي . منبسط) لدى أفراد عينة الدراسة .

❖ المتغير المستقل : نمطي الشخصية (منبسط، منطوي)

## ❖ المتغير التابع : درجة أساليب مواجهة الضغوط

وللتحقق من الفرضية الحالية استخدم الاختبار التائي ذو الاتجاهين لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفرق بين متوسطي الدرجة الكلية لأساليب المواجهة لذوي النمط المنطوي و ذوي النمط المنبسط ؛ حيث أظهر التحليل الإحصائي أن متوسط درجات النمط المنطوي على مقياس أساليب المواجهة يساوي(177,50) بانحراف قدره(20,343) أما النمط المنبسط فقد بلغ متوسط درجاتهم (186,65) بانحراف قدره(18,869)؛ ويتضح أن قيمتي المتوسطين الحسابيين متباعدتين مما يدعو إلى توقع وجود فروق دالة إحصائية بين المنطويين والمنبسطين؛ وبعد حساب قيمة النسبة التائية للدلالة على الفرق بين المتوسطين واختبارها، برز وجود فرق دالا إحصائيا. ( أنظر جدول 40) .

وأظهر التحليل الإحصائي أن متوسط درجات النمط المنطوي على بعد الأساليب الايجابية للمواجهة يساوي(70,02) بانحراف قدره(10,407) أما النمط المنبسط فقد بلغ متوسط درجاتهم (73,49) بانحراف قدره(8,487)؛ وباختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بواسطة اختبار النسبة التائية تبين وجود دلالة احصائية للفرق بينهما . ( أنظر جدول 40) .

أما فيما يخص التحقق من الفروق بين نمطي الشخصية في بعد أساليب العون ، فقد تحصل أفراد النمط المنطوي على متوسط درجات يقدر بـ (57,60) بانحراف قدره (8,406)، أما الأفراد من النمط المنبسط فقد سجلوا متوسط درجات يساوي (60,89) و انحرافه (7,874)، و نتائج الاختبار التائي جاءت مؤكدة لوجود دلالة احصائية للفرق بينهما . ( أنظر جدول 40) .

و قد برز الفرق واضح بين متوسط درجات النمط المنطوي و المنبسط في بعد الأساليب السلبية للمواجهة ، أين تحصلوا ذوي النمط المنطوي على متوسط درجات يساوي(50,50) و انحرافه يقدر بـ (8,342)، و سجلوا المنبسطين متوسط درجات يقدر بـ (49.19)، و انحرافه يقدر بـ (12,450) ، و جاءت نتائج الاختبار التائي مؤكدة على صحة الفروق الملاحظة ، أين كانت النتيجة ذات دلالة احصائية لوجود فروق جوهرية . ( أنظر جدول 40) .

## -جدول(40)-

نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات الأفراد من ذوي النمط المنطوي و المنبسط للشخصية على مقياس أساليب مواجهة الضغوط و أبعاده.

الأبعاد	العينة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية	الدلالة عند مستوى 0,05
درجة أساليب المواجهة		187	177,50	20,343	1,488	343	-4,329	
		158	186,65	18,869	1,501			
أساليب ايجابية		187	70,02	10,407	,761	343	-3,413	
		158	73,49	8,487	,675			
أساليب العون		187	57,60	8,406	,615	343	-3,745	
		158	60,89	7,874	,626			
الأساليب السلبية		187	50,50	8,342	,610	343	-2,526	
		158	49.19	12,450	,990			

وتفسيرا للنتائج المتعلقة بالتحقق من وجود فرق دال إحصائيا بين نمطي الشخصية (المنطوي، و المنبسط) في مقياس أساليب المواجهة بأبعاده الثلاثة ، أين تبين من الجدول الموضحة أعلاه لنتائج هذه الفرضية، أنه توجد فروق جوهرية ما بين الأفراد ذوي النمط المنبسط و النمط المنطوي في أساليب المواجهة و أبعاده الثلاثة ، و بالرجوع الى ملاحظة المتوسطات الحسابية لمجموعتي الأفراد المنطويين و المنبسطين ، نسجل ان أعلى المتوسطات الحسابيات كانت لصالح مجموعة المنبسطين على حساب المنطويين بأدنى المتوسطات الحسابية ، باستثناء بعد الأساليب السلبية أين تحصل المنطويين على المتوسط الحسابي الأعلى ، ما يعني أن اتجاه الفروق كان لصالح المنبسطين في الدرجة الكلية لأساليب المواجهة ، و في بعدي الأساليب الايجابية و أساليب التماس العون ، أصبحت الفروق في اتجاه المنطويين في بعد الأساليب السلبية للمواجهة . هذا ما يعني أن الشخصية و أنماطها و ما يتسمون به من خصائص يؤثر على مدى توظيف و استخدام أساليب المواجهة ، و بل و يحددون شكل الأساليب المستخدمة للتعايش و التكيف مع الضغوط . و تتماشى نتيجة الفرضية الحالية مع الرأي الذي ورد عن كوستا و ماكيير (1990) أين يشيران أن الشخصية

تحدد كيفية ادراك الناس للضغوط و تتدخل كذلك في تحديد استراتيجيات المواجهة التي يتبنونها و في صحتهم النفسية أيضا .

و تتفق نتيجة دراستنا كذلك مع نتائج دراسة نجاه زكي و مديحة عثمان (1998) حيث أشارتا الى ارتباط طبيعة أساليب المواجهة مع خصائص شخصية الأفراد. و تتفق هذه النتيجة مع دراسة جيمش و جيتس Gmelsh & Gates (1998) التي توصلت الى ان الخصائص الشخصية لها تأثير على مدى توظيف أساليب المواجهة و على مدى فعالية هذه الأساليب في التخفيف من حدة الضغوط حيث ارتبطت بعض خصائص الشخصية سلبا بالصحة النفسية و الجسمية .

فمثلا من خصائص النمط المنبسط أنهم لديهم القدرة على الاسترخاء ، و لا يهتمون بالمواعيد ، و غير تنافسيين ، و لا يركزون اهتماماتهم داخل العمل فقط لكن يمارسون أنشطة أخرى ، و يميلون الى الاستمتاع بوقتهم ، فالفرد الذي يحبذ الاسترخاء و الاستمتاع بوقته ، فهو يحاول تقادي الشعور بالضغط و معاشته ، و ذلك من خلال استخدام أساليب مواجهة ضغوط كفيلة بخلق وضعية الاسترخاء و جعلهم يستمتعون بأوقاتهم ، كما ان المنبسطين يتسمون بالتفاؤل و الايجابية ، فنجدهم يميلون لمعالجة المواقف الصعبة بطريقة نشطة و فعالة ، بل و يصرون على الاستمرار في بذل المزيد من الجهود حتى آخر نفس لديهم . (Holahan,et Al , 1996 ) .

كما أشارت بربرارا Barbara (1998) في دراسة عن "العلاقة بين نمط الشخصية ، و مصادر المواجهة ، و الاحتراق النفسي لدى معلمات المرحلة الابتدائية" الى وجود علاقة بين نمط الشخصية و أساليب المواجهة ، و حددت ان الأفراد من النمط المنبسط يستخدمون أساليب مواجهة فعالة أكثر من المنطويين ، هذا ما يجعلهم أقل عرضة للإحساس بالضغوط و التأثير بها. و بالتالي فان المنطويين يستخدمون الأساليب السلبية ، ما يجعلهم أكثر عرضة للاحتراق و الاستنزاف الانفعالي .

كما أوضحت دراسة ديان Diann (2002) بأن الأفراد من النمط المنطوي أكثر استخداما لأساليب المواجهة غير الفعالة ، و هذا ما يتوافق تماما مع نتائج الدراسة الحالية ، و نتائج دراسات سابقة أخرى كدراسة Barbara (1998) ، كما ورد في دراسة Diann (2002) كذلك أن الأفراد

الانبساطيين أكثر ميلا باستخدام استراتيجيات مواجهة ذات طابع الدعم الاجتماعي و التماس العون و المساندة .

كذلك حددت نشوى كرم دردير (2007) في دراستها أن مدى توظيف أساليب مواجهة الضغوط و طبيعة هذه الاستراتيجيات تختلف و تتباين على حسب نمط شخصية الأفراد .و في نفس السياق نجد دراسة أبو بكر (2007) و أظهرت وجود فرق دال احصائيا في درجة أساليب المواجهة حسب نمط الشخصية ن و كذا مس هذا الفرق حتى طبيعة الأساليب ( أساليب فعالة ، أساليب سلبية ) .

و في دراسة لعبد الخالق الزهراني (2013) خلصت الى نتائج مؤداها وجود علاقة ارتباطية بين الانبساطية/الانطوائية و أساليب المواجهة ، حيث برزت علاقة ارتباط ايجابية بين الانبساطية و أساليب المساندة و التنفيس و علاقة ارتباط سلبية مع أسلوب الانسحاب .

### 3 > عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على: توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تبعا للمتغيرات الديموغرافية و المهنية لدى أفراد عينة الدراسة

و تضم هذه الفرضية بدورها جزئين سيتم عرض نتائج كل جزء منها على حدى كالآتي :

❖ الجزء الأول من الفرضية الثالثة: توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده تبعا للمتغيرات الديموغرافية(الجنس، الأقدمية المهنية ، المستوى التعليمي ،الحالة الاجتماعية) لدى أفراد عينة الدراسة .

❖ المتغير المستقل : المتغيرات الديموغرافية

❖ المتغير التابع : الاحتراق النفسي و أبعاده .

و سنقوم عرض نتائج كل متغير من المتغيرات الديموغرافية كالآتي :

▪ متغير الجنس :

وللتحقق من الفرضية الحالية استخدم الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفرق بين متوسطي الذكور والإناث من أفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة؛ حيث أظهر التحليل الإحصائي ما يلي :

- أن متوسط درجات الذكور في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي يساوي (56,40) بانحراف قدره (30,151) أما الإناث فقد بلغ متوسط درجاتهم (56,40) بانحراف قدره (29,141)؛ ويتضح أن قيمتي المتوسطين الحسابيين متساويين مما يدعو إلى توقع عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في ؛ وبعد حساب القيمة التائية للدلالة على الفرق بين المتوسطين واختبارها، لم يكن الفرق دالا إحصائيا.
- أما فيما يخص بعد الاجهاد الانفعالي فقد بلغ متوسط درجات الذكور في هذا البعد (18,49) و بانحراف معياري يقدر بـ (9,850) ، كما كان متوسط درجات الاناث يساوي (18,78) ، و انحرافها يساوي (9,845) ، ويتضح أن قيمتي المتوسطين الحسابيين متقاربتين مما يدعو إلى توقع عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث؛ وبعد حساب القيمة التائية للدلالة على الفرق بين المتوسطين واختبارها، يتبين عدم وجود فرق دالا إحصائيا.
- أظهرت النتائج الخاصة ببعد تبليد المشاعر أن متوسط درجات الذكور يساوي (16,77) و بانحراف معياري يقدر بـ (9,446) ، كما كان متوسط درجات الاناث يساوي (17,13) ، و انحرافها يساوي (9,428) ، و ملاحظة النتائج تظهر أن قيمتي المتوسطين الحسابيين متقاربتين مما يدعو إلى توقع عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث؛ وبعد حساب القيمة التائية للدلالة على الفرق بين المتوسطين واختبارها، يتبين عدم وجود فرق دالا إحصائيا.
- أما فيما يخص بعد نقص الشعور بالانجاز فقد بلغ متوسط درجات الذكور في هذا البعد (20,93) و بانحراف معياري يقدر بـ (12,200) ، كما كان متوسط درجات الاناث يساوي (20,84) ، و انحرافها يساوي (11,596) ، ويتضح أن قيمتي المتوسطين الحسابيين متقاربتين مما يدعو إلى توقع عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث؛ وبعد

حساب القيمة التائية للدلالة على الفرق بين المتوسطين واختبارها، يتبين عدم وجود فرق دالا إحصائيا. ( أنظر الجدول رقم 41.)

**جدول رقم (41): نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات الذكور والإناث من أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة**

الأبعاد	العينة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية	الدلالة عند مستوى 0,05
درجة الاحتراق النفسي		176	56,40	30,151	2,273	343	-,001	غير دالة
		169	56,40	29,141	2,242			
الاجهاد الانفعالي		176	18,49	9,850	,742	343	-,265	غير دالة
		169	18,78	9,845	,757			
تبلد المشاعر		176	16,77	9,446	,712	343	-,352	غير دالة
		169	17,13	9,428	,725			
		176	20,93	12,200	,920	343	,071	غير دالة
		169	20,84	11,596	,892			

لقد جاءت نتيجة الاختبار التائي للعينتين المستقلتين غير دالة إحصائيا ، فلم تسجل الذكور والإناث فرقا جوهريا في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و كذا أبعاده الثلاثة ؛ واتفقت بالتالي نتيجة الفرضية الحالية مع نتائج العديد من الدراسات السابقة ، حيث لم تكشف نتائج دراسة العقرباوي (1994) عن وجود فروق دالة إحصائيا بين المديرين والمديرات لأبعاد الإحتراق النفسي تعزى إلى متغير الجنس .

و قد تأكدت هذه النتيجة كذلك من خلال ما توصلت اليه دراسة حرب (1998) و التي توصلت الى عدم وجود أثر لمتغير الجنس على درجة الاحتراق النفسي و أبعاده لا من حيث التكرار و لا من حيث الشدة . وفي نفس السياق أكدت دراسة كل من خولة يحي و رنا حامد 2001 انه لا

توجد فروق في الاحتراق النفسي تعزى الى متغيرات الجنس . كما توصلت نتائج دراسة سلوى عبد الله الحاج 2002 الى عدم وجود فروق دالة في أبعاد الاحتراق المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم مردها للنوع.

وفي هذا السياق، أفادت كذلك نتائج دراسات دراسة العتيبي(2003)، دراسة القريوتي والخطيب (2006) ، غادة طه عبد الحفيظ (2007) ، دراسة أبو بكر(2007)، دراسة الشيخ خليل(2008) ، مودة الشيخ محمد عابدين(2010) ، إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في درجة الإحتراق النفسي و أبعاده تعزى لمتغير الجنس .

بينما اختلفت نتيجة الفرضية الحالية مع ما توصلت إليه دراسة الرحتاوي(1991) التي تشير الى وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي على تكرار وشدة الابعاد الثلاثة للمقياس تعزى لمتغير الجنس و لصالح الذكور.

في حين تباينت نتائج دراسة سليمان الوابلي (1995) بين وجود الفرق في بعض الأبعاد و عدم وجوده في أخرى ؛حيث برزت نتائجه كالآتي : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مستوى التكرار و الشدة في بعد الإجهاد الانفعالي، وعلى مستوى الشدة في بعد نقص الشعور بالانجاز، في حين اتضحت هذه الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين الذكور و الإناث على مستوى التكرار والشدة في بعد تبدل المشاعر نحو التلاميذ، وعلى مستوى التكرار في بعد نقص الشعور بالإنجاز.

كما اتفقت نتائج دراسة فهمي الزيود(2002) مع نتائج كل من دراسة Trusky,Loranne. (2000) ، و دراسة رواق عبله و ياسين (2008) و التي مفادها أن الإناث يحدث لهن احتراق نفسي عاطفي شعوري أكثر من زملائهم الذكور ، و قد جاءت هذه النتائج مختلفة عن ما توصلت اليه الدراسة الحالية و التي لم أظهرت عدم وجود اختلاف بين الذكور و الاناث في الاحتراق النفسي و أبعاده الثلاثة .

و سياق أخر أبرزت دراسة وريفت و آرونيز (1998) أن الضباط الذكور أكثر استنزاف انفعالي من الإناث.كما تأكدت هذه النتيجة في دراسة الزيود (2007)حيث أشارت إلى أن المعلمين كانوا يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من المعلمات .

كما أوضحت دراسة كل من أسماء عبد الحافظ الجعافرة و آخرون (2008) الى أن هناك اختلافات واضحة دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس، حيث تبين أن هناك ارتفاعاً في مستوى الاحتراق النفسي عند الذكور في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر مقارنة بالإناث اللواتي حصلن على درجات مرتفعة في بعد نقص الشعور بالإنجاز .

واستناداً إلى ما سبق تشير الباحثة أن متغير الجنس اعتبر في الكثير من الدراسات متغيراً وسيطاً قد يزيد او يخفف من تأثير العوامل الضاغطة و بالتالي الاحتراق النفسي عند الأفراد ،لكن الدراسات تباينت بخصوص اتجاه تأثيره ، فتباين خصائص كل جنس على حدى قد يتباين على أساسها تفاعلها و تعاملها مع المواقف المجهدة ، و الضغوط المختلفة .فمن الدراسات من اعتبر أن الاناث أكثر عرضة للضغوط حيث أن البناء الجيني و الهرموني للإناث يجعلها تتفاعل مع المواقف المجهدة و الضغوط بشكل مختلف عن الذكور اضافة الى دورها المزدوج في البيت و العمل ، هذا ناهيك عن المعايير و الضوابط الاجتماعية التي تحدد دورها .

كما رصدت دراسات جمة أن الذكور أكثر تأثراً بالضغوط و أكثر معاناة من الاحتراق من الاناث ، بسبب تراكم الضغوط المهنية مع تلك المتعلقة بالمسؤوليات الحياتية خاصة منها الأسرية ، أين يوكل للذكر عادة دور اعالة الأسرة و حمايتها و مسؤوليات أخرى اضافة الى مسؤولياته المهنية .

هذا اضافة الى ان العديد من الدراسات من اتفقت و توافقت نتائجها مع نتائج الفرضية الحالية ، في عدم وجود فرق بين الاناث و الذكور في مستوى الاحتراق النفسي ، و يمكن تفسير ذلك حسب الباحثة الى أن الوسط المهني في الوقت الراهن لم يعد يفرق بين الذكور و الاناث، حيث أصبحت هذه الأخيرة تجابه ضغوط مهنية مماثلة لما يعيشها الرجل ، و أصبحت تبحث عن فرص التطور المهني ، و تعمل في كل المجالات ، و تلتزم بالتوقيت الرسمي مثلها مثل الذكور، هذا بجانب مسؤوليات أخرى أسرية.

■ **متغير الأقدمية المهنية :** وللتحقق من الجزء الخاص بالأقدمية المهنية من الفرضية الحالية استخدمت الباحثة Khi2 لدراسة الفروق بين التكرارات ، و كذا تم حساب نسبة الانحراف الأعظم أو PEM الذي يسمح بقياس الارتباط الموجود بين خيارات أو بدائل المتغيرين (الاحتراق بمستوياته، بدائل الأقدمية المهنية )، و جاءت النتائج موضحة كالآتي:

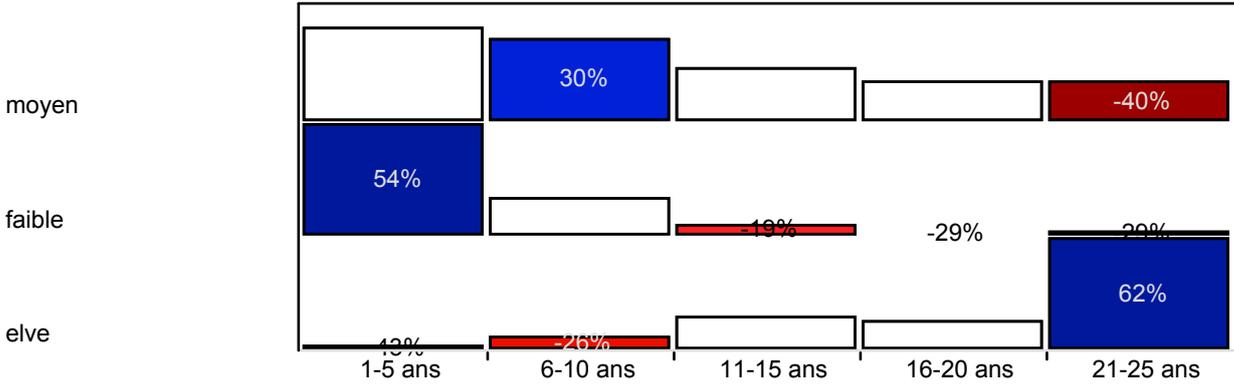
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي و الأقدمية المهنية ما بين 2521 سنة حيث نسبة (PEM=40%) .
  - وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و الأقدمية المهنية ما بين 2521 سنة حيث نسبة (PEM=62%) .
  - وجود علاقة تجاذب بين مستوى الاحتراق النفسي المنخفض و الأقدمية المهنية ما بين 5.1 سنوات حيث نسبة (PEM=54%) .
  - وجود علاقة تجاذب بين المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي و الأقدمية المهنية ما بين 10.6 سنوات حيث نسبة (PEM=30%) .
  - وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و الأقدمية المهنية ما بين 10.6 سنوات حيث نسبة (PEM=26%) .
- كما أظهرت النتائج كذلك وجود فروق جد دالة بين مستويات الاحتراق النفسي تعزى الى سنوات الخبرة المهنية (أنظر الجدول رقم 42) .

**جدول رقم 42: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية المهنية**

			الضعيف	
109	2	49	58	1-5 ans
69	7	43	19	6-10 ans
50	17	28	5	11-15 ans
36	15	20	1	16-20 ans
81	59	20	2	21-25 ans
345	100	160	85	

Khi2=169,9 ddl=8 p=0,001 (Très significatif)

شكل رقم 25: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية المهنية.



إذا النتائج المدونة أعلاه تؤكد وجود فروق احصائيا دالة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى متغير سنوات الخبرة المهنية ، بمعنى تتباين درجات الاحتراق النفسي حسب عدد سنوات الأقدمية المهنية ، و قد برز هذا التباين كذلك من خلال قيم نسبة الانحراف الأعظم PEM ، و التي أظهر أنه كلما زادت سنوات الخبرة المهنية كلما ارتفعت درجة الاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين .

و قد وردت العديد من الدراسات السابقة التي تتوافق مع نتائج دراستنا الحالية في وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية المهنية ، فدراسة الرحتاوي(1991) و التي هدفت الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في الأردن وبيان اثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة في درجة الاحتراق النفسي، و قد خلصت الى وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي وتعزى الى متغير الخبرة .

و في نفس السياق وردت دراسة مقابلة وسلامة ( 1993 ) و أشارت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات و درجات الإحتراق النفسي لدى المعلمين على متغير سنوات الخبرة . و تتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010) التي أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى لسنوات الخبرة .

و اتفق عدد من الدراسات السابقة مع نتيجة الدراسة الحالية بأنه كلما زادت سنوات الخبرة المهنية ارتفع مستوى الاحتراق النفسي ، حيث أظهرت دراسة العقرباوي (1994) أن هناك فروق دالة إحصائيا تعزى إلى متغير سنوات الخدمة في إدراك المديرين والمديرات لأبعاد الإحتراق النفسي وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة لصالح ذوي السنوات الأكثر . ما أكدته بشكل آخر نتائج دراسة

السمادونى (1995) التي بينت وجود علاقة موجبة بين شعور معلمي التربية الخاصة بالاحتراق النفسي وبين الخبرة المهنية . كما توصلت نتائج دراسة العتيبي(2003) التي هدفت للكشف عن درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين في الخدمة المدنية في الكويت ، الى أن ذوي الخبرة الأكثر يعانون من درجة احتراقٍ أعلى من الآخرين.

واختلفت نتيجة الفرضية الحالية مع نتائج كل من دراسة زيدان السرطاوي (1997) حول مستويات ومصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية ، حيث كشفت عن وجود فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي لصالح المعلمين الجدد الذين كانوا أكثر الفئات احتراقاً مقارنة بذوي الخبرات المختلفة. هذا ما يتفق مع دراسة عادل عبد الله ( 1995 ) وموضوعها بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي و أظهرت أن المعلمون الأقل خبرة أكثر المجموعات احتراقاً .

و تأكدت نفس النتيجة في دراسة سلوى عبد الله الحاج ( 2002 ) والتي تخص الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديموغرافية ، وقد توصلت الدراسة أنه توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاحتراق المهني ومتغير الخبرة، بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قل الاحتراق المهني.

كذلك دراسة نادر فهمي الزبيود(2002) التي تهدف إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، الخبرة ، والمؤهل العلمي ومكان العمل ،حيث تبين أن من لديه خبرة أقل يكون أكثر احتراقاً نفسياً من الذين لديهم خبرة أكثر من أربع سنوات خبرة.

اما دراسة العطية وعيسوي(2004) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بعض المتغيرات أين توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة المختلفة في الاحتراق النفسي، لصالح سنوات الخبرة الأقل من 5 سنوات في بعد الإجهاد الانفعالي والدرجة الكلية. بينما اختلفت نتيجة الفرضية الحالية مع ما توصلت إليه دراسة حرب (1998) بأنه لا يوجد أثر لمتغير الخبرة على الاحتراق النفسي . حيث تكررت هذه النتيجة في دراسات أخرى من بينها دراسة عثمان (2004)، و دراسة القريوتي والخطيب(2005) بأنه لا توجد فروق في الاحتراق تعزى للخبرة.

كما وردت نفس النتيجة في دراسة محمد عبد القادر عابدين (2010)و التي هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية في الضفة الغربية ، و توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للخبرة الإشرافية .

و اذا حاولت الباحثة تحليل أو تفسير النتائج المتوصل اليها ، فيمكن ارجاع ذلك الى ان السنوات الأولى من الممارسة المهنية تحمل الكثير من الحماس و الاقبال على العمل و استخدام أساليب مختلفة و متنوعة للتعامل مع الضغوط و مصادرها و بالتالي القدرة على التعايش معها ، و هذا كله بغية كسب مكانة مهنية و اثبات الذات في الوسط المهني ، و مع زيادة سنوات الخبرة المهنية و زيادة الضغوط و تراكم عوامل أخرى مثل نقص في الدافعية مقارنة مع السنوات الأخرى ، و كذا عامل التعود و الروتين و الدخول في حالة من الملل، أو زيادة عبء العمل ، .... و غيرها من العوامل و تراكمها ، قد تكون من العوامل التي تجعل هذا الفرد المهني غير قادر على التعامل مع ضغوطه بفاعلية للتخفيف منها أو تجاوزها ، و هذا ما يكون مثير لبداية تأثره بضغوطه و المعاناة من تأثيراتها السلبية و الاحتراق بها .

#### ▪ متغير الحالة الاجتماعية:

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم 43 عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات الاحتراق النفسي تبعاً للحالة الاجتماعية لأفراد العينة ، و يمكن أن يرتبط ذلك بوجود تكرارات نظرية لفئة المطلقين أقل من 5 ، و لكن هذا لا ينفي وجود بعض الدلالات و العلاقات التي تبرز من خلال قيمة الانحراف الأعظم PEM في الشكل 26 كالآتي :

- وجود علاقة تجاذب لا بأس بها بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي و فئة العازبين من أفراد العينة حيث بلغت نسبة (PEM=20%) .
- وجود علاقة تنافر فوق المتوسط بين المستوى المنخفض للاحتراق النفسي و بين فئة المتزوجين من أفراد العينة و قدرت نسبة (PEM==59%) .
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع للاحتراق النفسي و بين فئة العازبين أين بلغت نسبة (PEM==30%) .

- برزت علاقة تجاذب قوية بين المستوى المرتفع للاحتراق النفسي و فئة المتزوجين بنسبة (PEM=73%) .

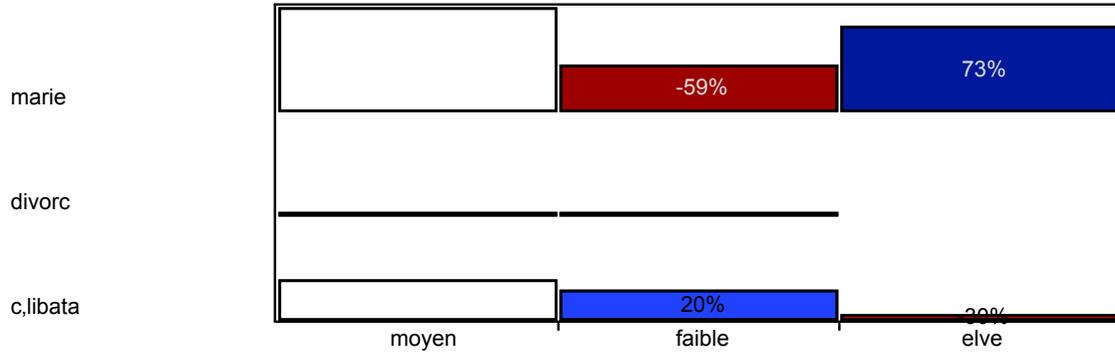
و عليه النتائج الموضحة في الشكل رقم 27 الخاصة ب PEM تشير أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا و معاناة من الاحتراق النفسي مقارنة بفئة العازبين ، في حين لم تظهر أي علاقة بين مستويات الاحتراق النفسي و فئة المطلقين .

**جدول رقم 43: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة الاجتماعية لأفراد العينة**

			المستوى الضعيف	
81	6	43	32	
8	1	4	3	
256	93	113	50	
345	100	160	85	

Khi2=29,3 ddl=4 p=0,001 (Val. théoriques < 5 = 3)

**شكل رقم 27: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة الاجتماعية للأفراد**



ان نتائج الجدول رقم 43 تظهر عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية ، و قد جاءت هذه النتيجة موافقة لنتائج العديد من الدراسات ، نذكر مثلا دراسة (عودة، 1998) التي أظهرت عدم وجود فروق في درجة الاحتراق تعزى للحالة

الاجتماعية، و كذا دراسة (حرب ، 1998) التي أشارت أن لا يوجد أثر لمتغير الحالة الاجتماعية على كل من الإحترق النفسي وضغوط العمل.

و اتفقت هذه النتائج كذلك مع دراسات كل من (سليمان محمد،1995)، ودراسة (القريوتي والخطيب ،2006) و دراسة (مودة الشيخ محمد عابدين ، 2010) على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحترق النفسي و متغير الحالة الاجتماعية.

كما اختلفت النتيجة الحالية مع نتائج دراسة سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحترق بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، هذا و قد جاءت دراسة رمضان (1999) في نفس السياق بوجود فروق في الاحترق النفسي تبعا للحالة الاجتماعية و لصالح العزاب .

كما أن النتيجة الحالية الموضحة في الشكل رقم 27 أظهرت أن فئة المتزوجين هم الأكثر معاناة من الاحترق النفسي ، هذا ما ورد و اتفق كذلك مع دراسة (القرني،2000) و دراسة (النفيعي ، 2000) اللاتي وجدتا أن المتزوجين أكثر احتراقا .

و عليه يمكن اعتبار أن المتزوجين أكثر معاناة من الاحترق أكثر من غيرهم ، و يمكن أن نفسر هذه النتيجة الى كون المتزوجين يتكبدون حمول و مسؤوليات اضافية أخرى غير تلك المهنية أو الوظيفية ، هذا على خلاف فئة العزاب أو المطلقين ، حيث يمكن اعتبار أن وضعيتهم الاجتماعية (أسرة ، و أطفال) تضيف عبئا مضاعف على الفرد يزيد من احساسه بالضغوط و من عدم استقراره ، و بالتالي تزيد من احتمال تعرضه للاحترق أكثر من غيره .

#### ▪ متغير المستوى التعليمي :

تظهر النتائج الموضحة في الجدول رقم 44 عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات الاحترق النفسي تبعا للمستوى التعليمي لأفراد العينة ، و يمكن أن يرتبط ذلك بوجود تكرارات نظرية لفئة المطلقين أقل من 5 في كل من فئة مستوى تعليمي أقل من المتوسط و فئة دراسات العليا في المستوى المنخفض للاحترق النفسي ، و لكن مع ذلك برزت بعض الدلالات و العلاقات من خلال قيمة الانحراف الأعظم PEM في الشكل 27 نقرأها كالاتي :

- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المنخفض للاحترق النفسي و المستوى التعليمي الثانوي حيث بلغت نسبة (PEM=10%) .

- بروز علاقة تنافر بين المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي و المستوى التعليمي الثانوي أين سجلنا نسبة (PEM=18%).

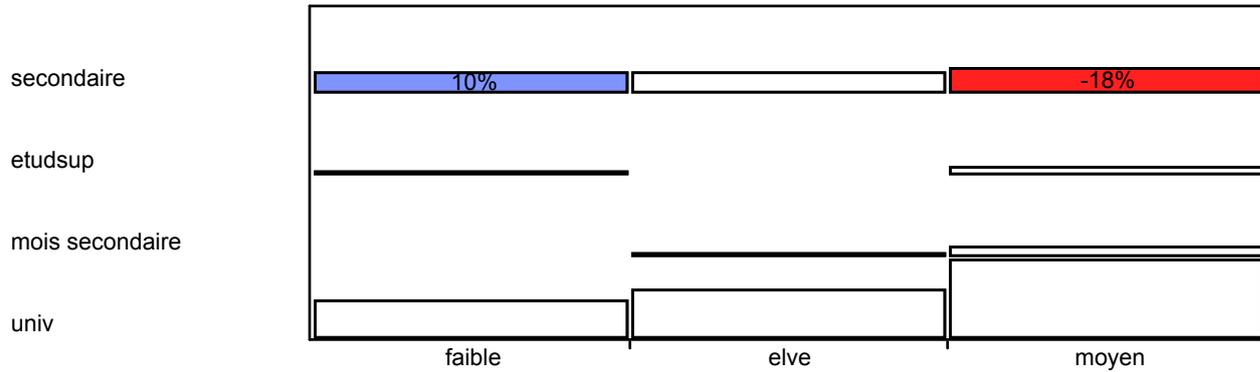
**جدول رقم 44: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي**

**لأفراد العينة**

	المستوى الضعيف			
19	5	12	2	
88	28	32	28	مستوى تعليمي ثانوي
223	65	107	51	مستوى تعليمي
15	2	9	4	دراسات عليا
345	100	160	85	

Khi2=8,22 ddl=6 p=0,221 (Val. théoriques < 5 = 3)

**شكل رقم 27: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي لأفراد العينة**



إذا الجدول اعلاه يوضح عدم وجود فروق احصائية في مستويات الاحتراق النفسي تعزى الى المؤهل أو المستوى العلمي لأفراد العينة ، هذا و قد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة كل من (الزهراني،2008) و دراسة (رمضان،1999) و دراسة (عودة،1998)، و دراسة ( الكلابي و الرشيد، 2001) و نتائج دراسة (سليمان الوابلي،1995) و نتائج (القيوتي و الخطيب ، 2006)

في عدم وجود فروق احصائية للاحتراق النفسي تعزى للمؤهل العلمي. كما اختلفت الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى للمؤهل العلمي ، كما حددت دراسة (النفيعي،2000) ان حملة الشهادات الجامعية أكثر احتراقا من غيرهم .

❖ الجزء الثاني من الفرضية الثالثة: توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لبعض المتغيرات المهنية .

- ❖ المتغير المستقل : المتغيرات المهنية .
- ❖ المتغير التابع : الاحتراق النفسي .

وللتحقق من الفرضية الحالية استخدمت الباحثة Khi2 لدراسة الفروق بين التكرارات ، و كذا تم حساب نسبة الانحراف الأعظم أو PEM الذي يسمح بقياس الارتباط الموجود بين خيارات أو بدائل المتغيرين، و حددت الباحثة المتغيرات المهنية في العناصر التالية :

- تصنيفهم لطبيعة الممارسات المهنية (مهن انسانية، مهن خدماتية، مهن تقنية) .
- القطاع المهني ( التربية و التعليم، الصحة ، المحروقات، الادارة ، البريد )
- ساعات العمل : (ثابتة / متغيرة) .
- توظيف الانفعالات و العاطفة : دائما /أحيانا / أبدا .
- طبيعة العلاقات السائدة: الرسمية /علاقات المودة
- المهام المهنية : نشاط متكرر / تعدد النشاطات
- فرص التطور المهني : متوفرة / غير متوفرة
- طبيعة الجهد المبذول : بدني أكثر/ ذهني أكثر / بدني و ذهني معا .
- الانسجام المهني : منسجم / غير منسجم

و سنعرض فيما يلي نتائج كل متغير على حدى و نناقشها .

### ▪ متغير تصنيف طبيعة الممارسة المهنية لدى الأفراد:

تشير النتائج المسجلة في الجدول رقم 45 الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي على أساس طبيعة الممارسات المهنية ، حيث قدرت قيمة ( $\chi^2=11,5$ ) بدرجة حرية (  $ddl=4$  ) و كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية يقدر بـ (  $p=0,021$  ) . ما يعني أن أفراد بعض المهن أكثر عرضة للاحتراق النفسي من مهن أخرى ، و يمكن توضيح ذلك بأكثر من التفصيل من خلال نتائج PEM الموضحة في الشكل رقم 28 حيث :

- وجود علاقة تجاذب ( $PEM=21\%$ ) بين المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي و المهن ذات الطابع التقني كما صنفها أفراد العينة .
- وجود علاقة تجاذب ( $PEM=13\%$ ) بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي و المهن الانسانية كما صنفها أفراد العينة .
- وجود علاقة تجاذب ( $PEM=20\%$ ) بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و المهن الخدمائية كما صنفها أفراد العينة .

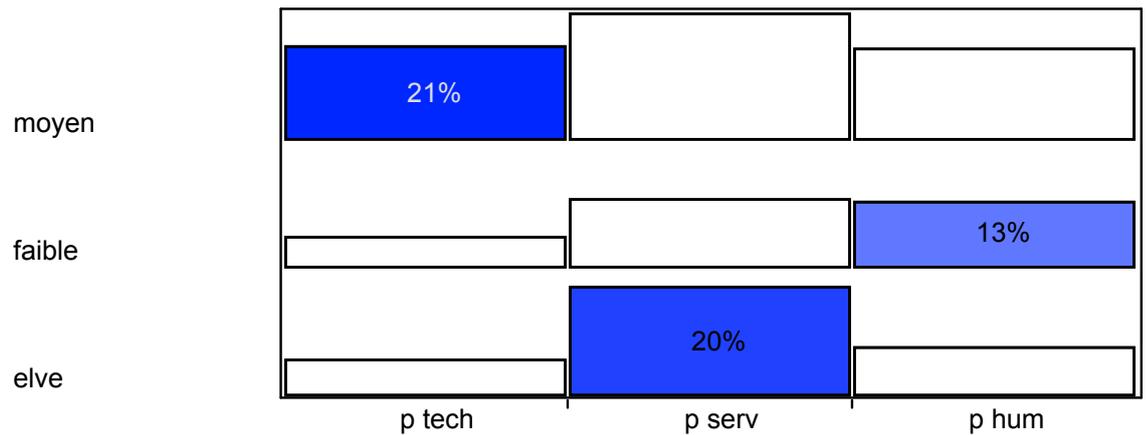
**جدول رقم 45: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الممارسات**

#### المهنية

مجموع	مستوى مرتفع	مستوى متوسط	مستوى منخفض	
106	25	47	34	مهن انسانية
156	56	65	35	مهن خدمائية
83	19	48	16	مهن تقنية
345	100	260	85	مجموع

$\chi^2=11,5$   $ddl=4$   $p=0,021$  (Significatif)

شكل رقم 28: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الممارسات المهني.



و بمقارنة قيم PEM نلاحظ ان علاقة المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي بالمهن الخدماتية كان الأعلى ما يشير الى ان هذه الفئة الأكثر معاناة من الاحتراق النفسي .

كما تحصلت المهن التقنية على قيم PEM دالة مع المستوى المتوسط من الاحتراق النفسي، ما يعني أن حتى أفراد هذه الفئة يكابدون معاناة نتيجة طبيعة مهنتهم ، و يعيشون ضغوط مختلفة تنتج عنها حالات من الاحتراق النفسي .

كما تحصلت المهن الانسانية على ثاني أعلى قيمة لـ (PEM=7.2%) في المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي بعد المهن الخدماتية ، ما يعني أن هذه الفئة كذلك أخذت قسطا وافر من المعاناة جراء خصوصية مهنتهم و ما تحمله من ضغوط و اجهاد قد يتسبب و تصل بالأفراد العاملين الى أقصى درجة من الاستنزاف الانفعالي و بالتالي الاحتراق النفسي .

و قد جاءت هذه النتيجة متناسبة لما ورد في دراسة الدسوقي و الشافعي (1998) و التي أشارت الى وجود اختلاف في تقديرات الضغوط و تأثيرها باختلاف المهنة ، أي من مهنة الى أخرى ، و قد وضحت دراسة الدسوقي أن مهنة التدريس تعتبر أعلى ضغط من مهنة مقسم الهواتف ، و أقل ضغطا من التمريض .

و قد برز توافق لنتائج النسب المئوية و التي حددت أن أصحاب المهن الخدماتية هم ذوي الاحتراق النفسي المرتفع مع دراسة الزهراني (2008) و التي تشير الى أن هناك شبه اتفاق بين

الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن حالة الاحتراق النفسي ترتبط بدرجة أعلى بالعاملين بمهن الخدمات الاجتماعية ، كالشرطة و المدرسين ، و الممرضين و الاطباء ، و غيرهم ممن يتعاملون مع الناس . كما اتفقت هذه النتائج مع ما وضعه لانغفورد Langford (1987) ، الى أن أكثر مجالات العمل اثاره للضغط هي تلك المجالات التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس ، و التي يكرس فيها الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين ، كما هو الحال في المهن الخدماتية مثلا أو المهن الانسانية .

كما أشار عسكر و أحمد (1988) حول مدى التعرض للاضطرابات النفسية و الفيزيولوجية جراء التأثير بالضغط في العمل لدى العاملين في أربع مجالات مهنية ، أين خلصت الدراسة الى وجود تباين في مدى تأثير ضغوط العمل على اصابة بالاضطرابات و يعزى ذلك الى عامل اختلاف مصادر الضغوط و طبيعتها و درجتها من مجال مهني الى آخر .

#### ▪ متغير القطاع المهني:

نشير النتائج المسجلة في الجدول رقم 46 الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي على أساس القطاعات المهنية التي ينتمي اليها أفراد العينة ، حيث قدرت قيمة ( $\chi^2 = 45,8$ ) بدرجة حرية ( $ddl=8$ ) و كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية يقدر ب ( $p=0,001$ ) . ما يعني أن أفراد بعض القطاعات المهنية أكثر عرضة للاحتراق النفسي من قطاعات أخرى ، و يمكن توضيح ذلك بأكثر من التفصيل من خلال نتائج PEM الموضحة في الشكل رقم 29 حيث :

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي و قطاع التدريس بلغت نسبة ( $PEM=21\%$ ) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و قطاع التدريس أين بلغت نسبة ( $PEM=25\%$ ) .
- وجود علاقة تجاذب بين مستوى الاحتراق النفسي المنخفض و قطاع الصحة حيث بلغت نسبة ( $PEM=29\%$ ) .

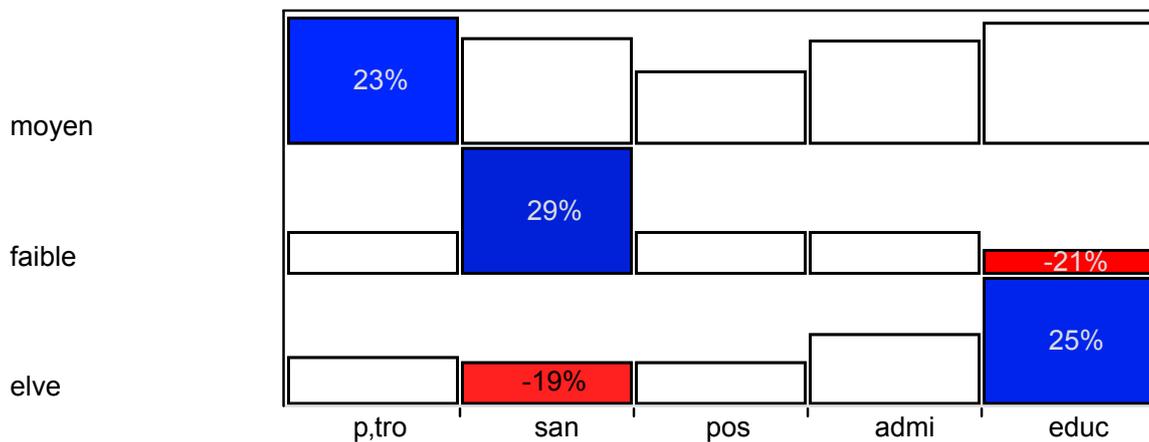
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و قطاع الصحة حيث نسبة (PEM=19%) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي و قطاع المحروقات حيث نسبة (PEM=23%) .

**جدول رقم 46: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب القطاعات المهنية التي ينتمي اليها أفراد العينة**

			الضعيف	
65	14	38	13	
84	13	32	39	
48	13	22	13	قطاع البريد
65	21	31	13	
83	39	37	7	قطاع التعليم
345	100	160	85	

Khi2=45,8 ddl=8 p=0,001 (Très significatif)

شكل رقم 29: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب القطاعات المهنية لأفراد العينة.



يتضح من خلال الجدول رقم 46 وجود فروق جد دالة في مستويات الاحتراق النفسي تعزى للمهنة التي يمارسها الأفراد . و قد اتفقت النتيجة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة .

فدراسة الدسوقي و الشافعي (1998) التي هدفت الى المقارنة بين مستوى الضغوط في عدد من المهن، و خلصت الى أنه يختلف تقدير الضغوط المهنية باختلاف المهنة ، أي من مهنة إلى أخرى ، و التدريس أعلى ضغطا من مهنة مقسم الهواتف و اقل ضغطا من التمريض ، و يأتي مع العمل الإداري بالمدارس في مرتبة ضاغطة واحدة .

كذلك أشارت دراسة الكلابي و رشيد (2001) التي خصت استكشاف مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين في مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين العام و الخاص ، أن هناك تباين في درجات الاحتراق النفسي تبعا للقطاع و للمجال الذي يعمل فيه الفرد الموظف .

#### ▪ متغير ساعات العمل:

تبين النتائج المدونة في الجدول رقم 47 الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي تبعا لشكل ساعات العمل لدى أفراد العينة ، حيث قدرت قيمة ( $\chi^2=17,8$ ) بدرجة حرية ( $ddl=2$ ) و كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية يقدر ب ( $p=0,001$ ) . و هذا معناه أن شكل ساعات العمل (ثابتة/متغيرة) يؤثر على مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين ، و أن شكل هذا التأثير يمكن رصده من خلال نتائج PEM المسجلة في الشكل رقم 30:

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي و ساعات العمل المتغيرة حيث بلغت نسبة ( $PEM=23\%$ ) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي و ساعات العمل الثابتة أين بلغت نسبة ( $PEM=65\%$ ) .
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و ساعات العمل الثابتة أين بلغت نسبة ( $PEM=31\%$ ) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و ساعات العمل المتغيرة أين بلغت نسبة ( $PEM=13\%$ ) .

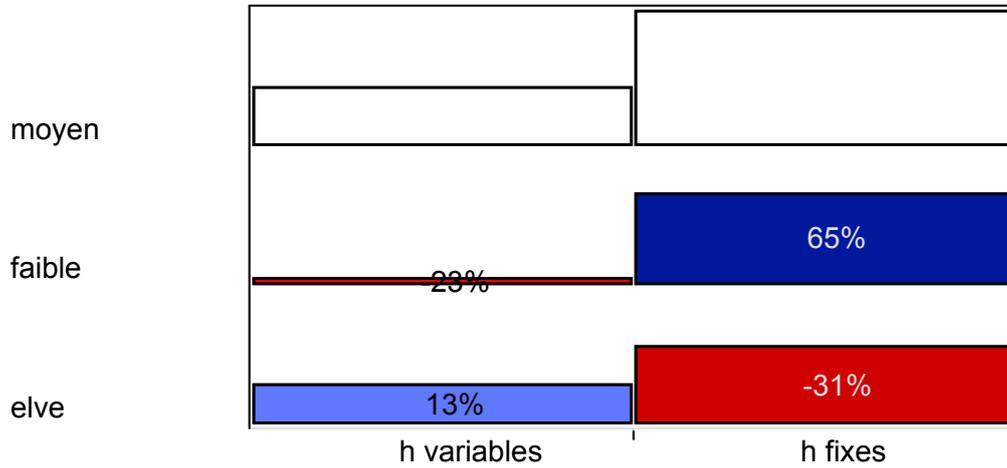
هذا يعني أن ساعات العمل المتغيرة لها تأثير سلبي على الاحتراق النفسي ، و لها ارتباط بالمستوى المرتفع من الاحتراق النفسي على خلاف الساعات الثابتة من العمل أين أظهرت ارتباط أكثر بالمستوى المنخفض من الاحتراق النفسي .

**جدول رقم 47: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة ساعات عمل أفراد عينة الدراسة**

مجموع	المستوى الضعيف			
92	35	49	8	ساعات متغيرة
253	65	111	77	
345	100	160	85	مجموع

Khi2=17,8 ddl=2 p=0,001 (Très significatif)

شكل رقم 30: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة ساعات عمل أفراد عينة الدراسة.



يتضح من خلال الجدول رقم 47 وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.001 بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب طبيعة ساعات عمل أفراد عينة الدراسة . و قد توافقت النتيجة الحالية مع نتائج دراسة Doganer&Alparslan (2009) التي هدفت الى التعرف على تأثير بعض العوامل الاجتماعية و المهنية على مستويات الاحتراق النفسي لدى القابلات في شرق تركيا ، و خلصت الى نتائج مفادها وجود تأثير لجدول ساعات العمل على مستوى الاحتراق النفسي لدى القابلات.

### ▪ متغير توظيف الانفعالات و العاطفة:

أظهرت نتائج الجدول رقم 48 وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى التوظيف الانفعالي و العاطفي ، حيث قدرت قيمة ( $\chi^2=11,2$ ) بدرجة حرية (  $ddl=4$  ) و كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية يقدر بـ (  $p=0,025$  ) . النتيجة الحالية تشير الى أن توظيف الانفعالات و العاطفة يؤثر على درجة و مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة ، و من خلال نتائج PEM الموضحة في الشكل رقم 31 سنحاول توضيح هذا التأثير كالاتي :

- وجود علاقة تجاذب بين التوظيف الدائم للانفعالات و العاطفة و المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي حيث تقدر قيمة ( $PEM=15\%$  ) .
- وجود علاقة تنافر بين التوظيف الدائم للانفعالات و العاطفة و المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي حيث تقدر قيمة ( $PEM=-24\%$  ) .

النتائج الحالية تؤكد على ان توظيف و استخدام الانفعالات و العاطفة يؤدي الى خلق حالة من المعاناة و الاستنزاف و الاجهاد تبرز في حالات الاحتراق النفسي .

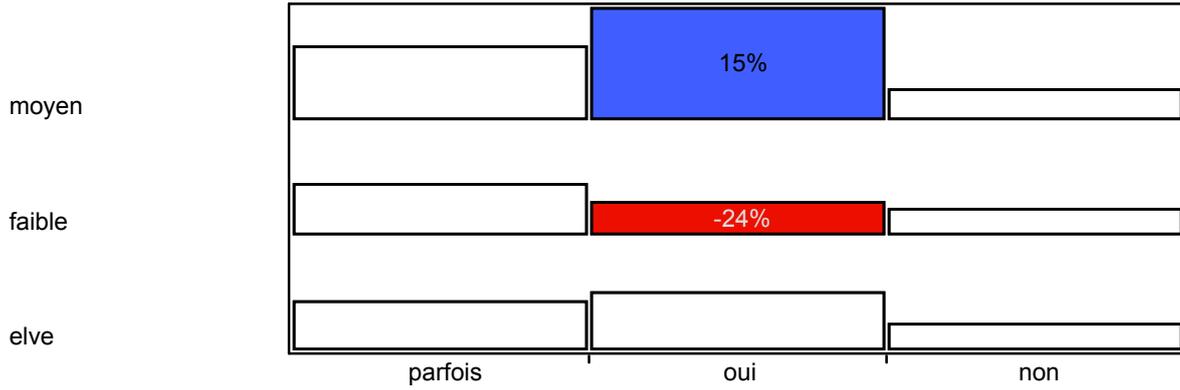
**جدول رقم 48: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب التوظيف الانفعالي**

#### و العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة

	توى الضعيف			
150	43	82	25	
130	37	54	39	أحيانا
65	20	24	21	
345	100	160	85	

$S=345$   $\chi^2=11,2$   $ddl=4$   $p=0,025$  (Significatif)

شكل رقم 31: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب التوظيف الانفعالي و العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة



يتضح من خلال الجدول رقم 48 وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.025 بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب التوظيف الانفعالي و العاطفي المستخدمة في الاداء المهني للأفراد .

و قد جاءت هذه النتائج مخالفة مع ما ورد في دراسة Boyd بويد 1998 ، و التي أشارت الى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين العمل العاطفي و الاحتراق النفسي ، ما يعني ارتفاع درجة الاحتراق النفسي مع انخفاض العمل العاطفي . كما أظهرت نتائج دراستنا الحالية توافق مع نتائج دراسة زايف و سيفر و سكوموت Zapf, Seifer, Schomwitte (2001) التي بينت أن العمل العاطفي يرتبط بعدد من المتغيرات المتعلقة بضغط العمل و الارهاق و التجرد الشخصي و التي تقود كلها الى الاحتراق النفسي .

#### ▪ متغير طبيعة العلاقات السائدة:

النتائج المدونة في الجدول رقم 49 أبرزت وجود فروق جد دالة احصائيا بين مستويات الاحتراق النفسي و طبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني لدى أفراد العينة ، تترجم هذه الفروق من خلال قيمة  $(\chi^2=10,5)$  ، عند درجة حرية تساوي  $(ddl=2)$  و كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية يقدر بـ  $(p=0,005)$  ، كما أن هذه النتائج أظهرت شكل العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي و طبيعة العلاقات و ذلك من خلال الشكل رقم 32 المتعلق بنتائج PEM التي أشارت الى ما يلي :

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي و بين الوسط المهني التي تسود فيه العلاقات الرسمية حيث بلغت نسبة (PEM=32%) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المعتدل من الاحتراق النفسي و بين الوسط المهني التي تسود فيه علاقات المودة حيث بلغت نسبة (PEM=38%) .
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و بين الوسط المهني التي تسود فيه علاقات المودة حيث بلغت نسبة (PEM=52%) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و بين الوسط المهني التي تسود فيه العلاقات الرسمية حيث بلغت نسبة (PEM=21%) .

إذا النتيجة المتوصل اليها تشير الى أن شكل العلاقات السائدة في الوسط المهني تؤثر على درجة و مستوى الاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين ، و أن هذا التأثير يبرز في حالة العلاقات الرسمية بشكل سلبي فهي من العوامل التي تؤدي الى زيادة معاناة الفرد العامل و ترفع من احساسه بالاحتراق النفسي ، أما علاقات المودة و غير الرسمية قد تخفف من حدة احتراق الأفراد و هذا يبرز جليا من خلال تنافرها مع المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي .

#### جدول رقم 49: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة العلاقات

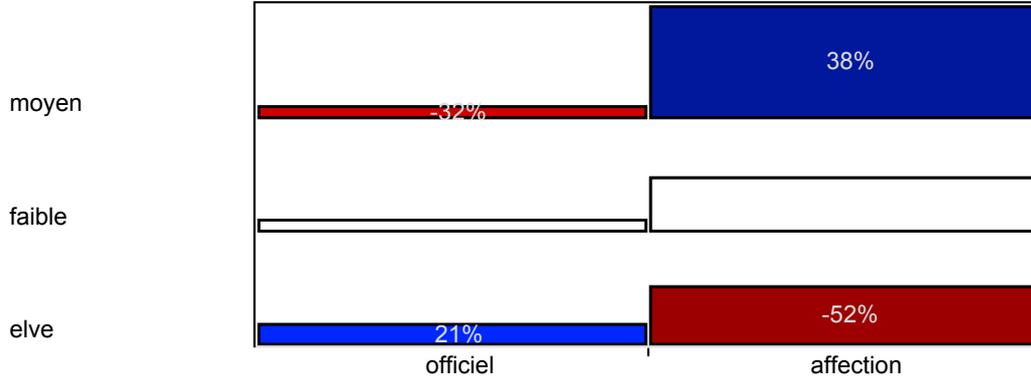
##### السائدة لدى أفراد عينة الدراسة

	المستوى الضعيف			
59	26	17	16	علاقات رسمية
286	74	143	69	
345	100	160	85	

S=345 Khi2=10,5 ddl=2 p=0,005 (Très significatif)

شكل رقم 32: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة العلاقات السائدة لدى أفراد عينة

## الدراسة



يبرز من خلال الجدول رقم 49 وجود فرق ذو دلالة احصائية ، و نستخلص أن الفروق في درجة الاحتراق النفسي دالة و لصالح المجموعة التي تغلب عليهم العلاقات الرسمية ، بمعنى كلما كانت العلاقات في الوسط المهني رسمية و جافة و خالية من المودة و الألفة كلما زاد هذا من احتمال تعرض الأفراد العاملين للاحتراق النفسي . جاءت هذه النتيجة مؤكدة لما كان متوقعا مع ما أظهرته نتائج دراسة العقرباوي 1994 و التي أشارت الى أن أكثر مصادر الاحتراق النفسي ادراكا و تأثيرا على الأفراد هي العلاقة مع زملاء العمل ، و العلاقة مع رؤساء العمل . كما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة Caroline Limbert (2004) التي كانت بعنوان السلامة النفسية و الرضا الوظيفي بين الموظفين العسكريين ، حيث خلصت هذه الدراسة الى ان الاحساس بالدعم الاجتماعي و الدفاء في العلاقات داخل الوسط المهني ترتبط بكل من السلامة النفسية للأفراد العاملين و رضاهم الوظيفي . و في سياق دراسة الارتباط بين الاحتراق النفسي و العلاقات داخل الوسط المهني ، أظهرت دراسة كريم و هايون و هاني Kremer, Hayon , Hani (2002) وجود ارتباط سالب بين العوامل الايجابية للعلاقات الاجتماعية في الوسط المهني و بين الاحتراق النفسي ، ما يعني ارتفاع الاحتراق النفسي مع وجود علاقات اجتماعية سلبية بين الأفراد في العمل ، كذلك أكدت ذلك دراسة لوب Laub (1998) عندما كشفت أن العزلة عن الزملاء من عوامل للإرهاق العاطفي الذي يسبب الاحتراق النفسي .

و تختلف نتائج الدراسة الحالية مه نتائج الدراسة التي أنجزتها SOFRES لمجلة USINE NOUVELLE في أبريل 1997 ، أين أشارت أن طبيعة العلاقة بالزملاء و في الوسط المهني هي أقل العوامل المساهمة في الشعور بالاستنزاف و الاجهاد .

إن طبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد و زملائه داخل العمل لها دور في خلق جو من التوترات و الاحتراقات الوظيفية أو جو من الانسجام و التآلف . كما أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحترام المتبادل بين الفرد و زميله تعطي مؤشرا لمناخ غير صحي يسود المنظمة مما يسبب حدوث الاحتراق الوظيفي .فقد أشارت الدراسة التي قام بها و لش و لافا (Walsch & Lavan,1981) إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونين و علاقتهم طيبة كلما قل الاحتراق الوظيفي . أما بالنسبة لطبيعة علاقة الرئيس بمرؤوسيه، فقد أشارت الدراسة التي قام بها بك (Buck، 1972 ) إلى أن العلاقة إذا كانت قائمة على أساس من التعسف و الأنانية و عدم الاهتمام بأمور الآخرين فإن مجال حدوث الاحتراق الوظيفي كبير جدا مما يضر بمصالح المنظمة و الأفراد الأمر الذي يستوجب وضع استراتيجيات للتعامل معه بحيث يكف مصالح الأطراف ذات العلاقة . وجدت دراسة ليدر و ماسلاك (leiter & Maslach,1988) أن هناك علاقة ايجابية بين رئيس غير مرح و بين الإنهاك العاطفي و التقليل من الانجازات الشخصية ، بينما هناك علاقة سلبية بين رئيس مرح و عدم الإنسانية . كما وجدت الدراسة أيضا أن هناك علاقة ايجابية بين التفاعل مع الزملاء و المراجعين و بين الانجازات الشخصية.

#### ▪ متغير المهام المهنية:

أظهرت نتائج الجدول رقم 50 وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى حجم المهام المهنية ، حيث قدرت قيمة ( $\chi^2=5,27$ ) بدرجة حرية (  $ddl=2$  ) و كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية يقدر ب (  $p=0,07$  ) . و قد لخص الشكل رقم 33 النتائج المتعلقة بنسبة الانحراف الأعظم PEM كما يلي :

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و بين تعدد المهام المهنية حيث بلغت نسبة ( $PEM=19\%$ ) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي و بين اقتصار المهام المهنية على نشاط واحد و تكراره حيث بلغت نسبة ( $PEM=16\%$ ) .

و عليه النتائج المتوصل اليها تشير الى أن تكرار نفس النشاط و نفس المهام المهنية يرفع من معاناة الأفراد العاملين من الاحتراق النفسي .

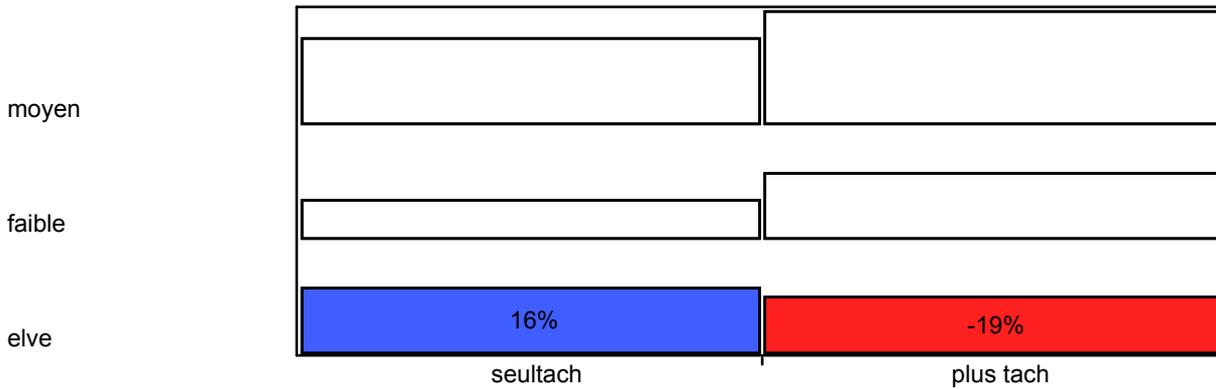
**جدول رقم 50 :مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب المهام المهنية**

**لدى أفراد عينة الدراسة**

	المستوى الضعيف			
153	53	69	31	نشاط واحد متكرر
192	47	91	54	نشاطات متعددة
345	100	160	85	مجموع

S=345 Khi2=5,27 ddl=2 p=0,07 (Assez significatif)

**شكل رقم 33: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب المهام المهنية لدى أفراد عينة الدراسة**



تظهر نتائج الجدول 50 وجود فرق ذو دلالة احصائية ، ما يعني ان درجة الاحتراق النفسي تتأثر بما تتطلبه المهنة من مهام مختلفة ، أو روتينيات ثابتة و متكررة . و قد جاءت هذه النتيجة موافقة لما كان متوقع و لما ورد في دراسة شيخاني 2003 و التي خلصت الى أن الضغط يزداد و يرتفع كلما كثرت المهام الوظيفية و كلما كانت المسؤولية المهنية أكبر ، و ان الموظف قد يعاني نفسيا و يشعر بالسأم و الملل لأن العمل روتيني و أن العمل نفسه و يتسم بالتكرار و بقله المهام . كذلك أشارت دراسة سماهر مسلم (2010) الى وجود علاقة عكسية بين صلاحيات العمل و درجة الاحتراق النفسي . تشير الدراسات الخاصة بالضغط النفسي أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى

نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة ، ولذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط و الإحترق النفسي ، أشارت إليه دراسة العقرباوي ( 1994 ) ودراسة كونسلادينا وكاثرين (2003).

#### ▪ متغير فرص التطور المهني:

الجدول رقم 51 يبرز وجود فروق جد دالة بين مستوى الإحترق النفسي تبعاً لتوفر فرص التطور المهني ، حيث قدرت قيمة ( $19,2=K\chi^2$ ) بدرجة حرية (  $ddl=2$  ) و كانت دالة عند مستوى دلالة معنوية يقدر ب (  $p=0,001$  ) ، و يفسر الشكل رقم 34 طبيعة هذه الفروق من خلال قيم PEM كالآتي :

- وجود علاقة تنافر بين المستوى المنخفض من الإحترق النفسي و بين عدم توفر فرص التطور المهني (  $PEM = -44\%$  ) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المنخفض من الإحترق و بين توفر الفرص للتطور المهني (  $PEM = 29\%$  )
- وجود علاقة تنافر بين المستوى المرتفع من الإحترق النفسي و بين توفر الفرص للتطور المهني (  $PEM = -23\%$  ) .
- وجود علاقة تجاذب بين المستوى المرتفع من الإحترق النفسي و بين عدم توفر الفرص للتطور المهني (  $PEM = 35\%$  ) .

و عليه من خلال النتائج الموضحة أعلاه يبرز أن توفر فرص التطور و التقدم المهني تقلل على الأفراد من درجة الإحترق النفسي ، حيث غياب فرص التقدم المهني و الترقية قد يتسبب في زيادة الضغط على الأفراد المهنيين و بالتالي الزيادة من معاناتهم الانفعالية و من استنزاف لأعصابهم .

**جدول رقم 51 :مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الإحترق النفسي حسب فرص التطور**

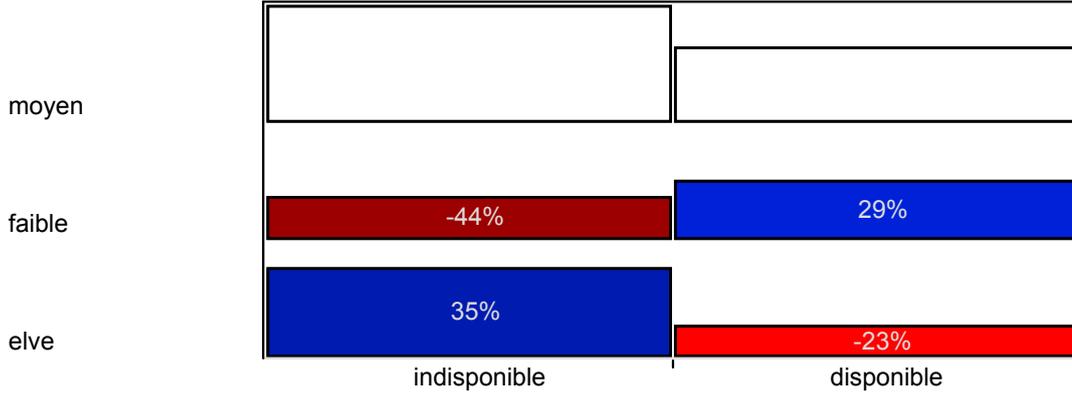
#### المهني لدى أفراد عينة الدراسة

	المستوى الضعيف			
غير متوفرة	74	97	36	207
	26	63	49	138

345	100	160	85	
-----	-----	-----	----	--

S=345 Khi2=19,2 ddl=2 p=0,001 (Très significatif)

رقم 34: يوضح قيم PEM لمستويات الاحتراق النفسي حسب فرص التطور المهني لدى أفراد عينة الدراسة



تظهر نتائج الجدول 51 وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى 0,001، مما يدل أن درجة الاحتراق النفسي لدى الأفراد تتأثر بفرص التطور و التقدم التي توفرها المهنة أو الوظيفة للأفراد. هذه النتيجة تتفق مع ما أظهرته دراسة الحويش 2000 التي حددت أن التقدم و الترقية و التطور المهني من أهم مصادر الضغوط النفسية و المهنية للأفراد ، كذلك و رد في دراسة بن زروال فتيحة 2008 وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الاجهاد و التطور المهني .

حيث يعتبر افتقار الوظائف إلى فرص الترقى و التقدم و النمو الوظيفي أو الإحساس بأنها ضعيفة أو تحكمها معايير شخصية غير موضوعية ، و ليست على أساس الكفاءة و الجدارة ، مبعث إحباط و تملل للأفراد و تخلق لديه انفعالات سلبية و تولد حالة من السخط و اللامبالاة و التراخي مصحوبة بنوع من الخمول و العزلة . إن استمرارها يولد لديهم استنفادا عاطفيا و حالة من عدم الإنسانية و نتيجة لذلك يحدث الاحتراق الوظيفي.

▪ متغير طبيعة الجهد المبذول:

وللتحقق من دلالة الفروق لهذا المتغير مع مستويات الاحتراق النفسي استخدمنا قيمة  $Khi2$  و النتائج موضحة في الجدول رقم 52 كالآتي :

### جدول رقم 52: مجموع التكرارات الملاحظة لمستويات الاحتراق النفسي حسب طبيعة الجهد

#### المبدول من طرف أفراد عينة الدراسة

	المستوى الضعيف			
13	0	7	6	جهد بدني
102	25	48	29	جهد ذهني
230	75	105	50	جهد بدني-ذهني
345	100	160	85	

$Khi2=5,82$   $ddl=6$   $p=0,444$  (Val. théoriques  $< 5 = 5$ )

يتضح من خلال الجدول 52 عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب طبيعة الجهد المهني المبدول كما يدركه أفراد العينة (جهد بدني أكثر - جهد ذهني أكثر - جهد بدني و ذهني معا) .

ان النتيجة المتوصل اليها لا تتوافق و لا تتعارض مع أي دراسات سابقة ، و هنا تشير الباحثة أنه لا تتوافر دراسات تناولت الاحتراق النفسي بمتغير طبيعة الجهد المبدول في المهنة و هذا على حد علم و اطلاع الباحثة .

#### ▪ متغير الانسجام المهني:

وللتحقق من الفرضية الحالية استخدم الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفرق بين متوسطي درجة الاحتراق النفسي للمنسجمين و غير المنسجمين من أفراد العينة ، حيث أظهر التحليل الإحصائي أن متوسط درجات المنسجمين على مقياس الاحتراق النفسي يساوي (54.724) بانحراف قدره (29.6) أما غير المنسجمين فقد بلغ متوسط درجاتهم (60.392) بانحراف قدره (29.419)؛ ويتضح أن قيمتي المتوسطين الحسابيين متباعتين مما يدعو إلى توقع وجود فروق دالة إحصائية بين المنسجمين و غير المنسجمين ؛ وبعد حساب قيمة النسبة التائية للدلالة على الفرق بين المتوسطين واختبارها، تأكد وجود فرق دالا إحصائيا. (انظر جدول 53) .

**جدول رقم (53): نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفرق بين متوسطي درجات المنسجين و غير المنسجين في الوسط المهني من أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي**

العينة	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية	الدلالة عند مستوى 0,05
	243	54.724	29.6	1.899	343	1.626	
غير	102	60.392	29.419	2.913			

يظهر الجدول أعلاه وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين متوسطي درجات أفراد العينة المنسجين و غير المنسجين في وسطهم المهني على مقياس الاحتراق النفسي . و بالرجوع الى مقارنة قيم متوسطات درجة الاحتراق النفسي لدى مجموعة العمال المنسجين (54.724) و مجموعة العمال غير المنسجين (60.392) نخلص الى أن اتجاه الفروق في درجة الاحتراق النفسي في اتجاه مجموعة العمال غير المنسجين في وسطهم المهني ، ما يعني عدم الانسجام و عدم التوافق داخل الوسط المهني يؤدي الى ظهور حالة الاحتراق النفسي لدى الأفراد ، و العكس . و قد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة موسى 1999 التي أشارت الى ان التأثير متبادل بين الصحة النفسية و التوافق المهني ، فكلما زاد توافق العامل في عمله و انسجامه نمت صحته النفسية ، و كلما قل انسجامه داخل العمل انخفضت و تدهورت صحته النفسية ، و ترافق ذلك بعدة مشاكل و اضطرابات . كذلك دراسة مكناسي 2007 أشارت الى أن مستوى ضغوط العمل تزداد و ترتفع بانخفاض درجة التوافق المهني لدى الأفراد العاملين .

و في نفس السياق و ردت دراسة سكهفلي و أنزمن (1998) (Schaefer, w.Enzmann) بعنوان الاحتراق المهني لدى ضباط الشرطة بالولايات المتحدة الأمريكية حيث توصلت الى أن من أسباب الاحتراق المهني لدى ضباط الشرطة هو عدم التوافق و عدم الانسجام في العمل.

#### 4 > عرض و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية على :تؤثر مستويات تقييم متغيرات الأداء المهني على الاحتراق النفسي و على متغيرات الدراسة الديموغرافية و المهنية .

و من أجل معالجة هذه الفرضية و الاجابة عليها اعتمدنا على تحليل تقاطع متغيرات الأداء المهني حسب مستوياتها (في استقرار-في ارتفاع-في انخفاض) مع متغيرات الدراسة ، حيث سنقوم بعرض نتيجة كل متغير حسب مستويات تقييمه على حدا ، أما فيما يخص دلالة هذا التأثير فأظهرت النتائج ثلاثة مستويات للدلالة نحددها مسبقا كالآتي :

- ✓ (●) دالة عند مستوى دلالة (0.10) ، و هذا المستوى لم تناقش به الباحثة .
- ✓ (●●) دالة عند مستوى دلالة (0.05) و هو مستوى مقبول .
- ✓ (●●●) دالة عند مستوى دلالة (0.01) و هو مستوى مقبول.

و برزت النتائج الدالة على ذلك كالآتي :

1.7- متغير عبء العمل : حيث تم تقييم هذا المتغير وفقا لتقدير أفراد العينة له و ذلك بالإجابة على السؤال التالي : من السنة الماضية كيف تقييم عبء العمل في مهنتك ؟

و تم الاجابة عليه وفقا لثلاثة بدائل محتملة هي :

- ✓ في انخفاض
- ✓ في ارتفاع
- ✓ مستقرة

و توزعت النتائج حسب البدائل الثلاثة كالآتي :

- مستوى مستقر (132=38.2%) :

جدول رقم 54: تقاطع مستوى مستقر من متغير عبء العمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2

السن	41-50	47	9	2,197	15	••
	51-60	16	9	12,059	82	•••
الخبرة المهنية	21-25 ans	48	17	9,335	34	•••
المهام المهنية	تعدد المهام المهنية	84	11	1,512	18	••
العلاقات المهنية	في استقرار	97	25	9,054	42	•••
المردود المهني	في استقرار	100	32	14,938	50	•••
الدافعية في العمل	في استقرار	65	10	1,934	13	••
الرضا المهني	في استقرار	73	13	2,783	18	•••
الضغط المهني	في استقرار	70	19	7,179	24	•••
الاجهاد الانفعالي	مستوى معتدل	59	10	2,053	13	••
تبلد المشاعر	مستوى مرتفع	40	9	2,372	17	••

يظهر من خلال الجدول 54 وجود علاقة تأثر و تأثير بين الشعور باستقرار العبء المهني و عدة متغيرات من الدراسة الحالية نرصد أهمها فيما يلي :

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الشعور باستقرار عبء العمل و الفئة العمرية للعمال ما بين 51-60 سنة ، و يبرز ذلك جليا بنسبة PEM مرتفعة حيث (PEM=82%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الشعور باستقرار عبء العمل و الأقدمية المهنية ما بين 21-25 سنة ، حيث سجل هذا الارتباط قوة تترجم بنسبة (PEM=34%) .
- كما ارتبط الاستقرار في عبء العمل بالاستقرار في عدد من المتغيرات الأخرى مثل الاستقرار في حجم العلاقات المهنية ، و الاستقرار في كل من المردود المهني ، و استقرار الدافعية المهنية ، و الرضا المهني ، و كذا الاستقرار في الشعور بالضغط في العمل ، أين سجل الاستقرار في المردود المهني أقوى علاقة تجاذب بالاستقرار في عبء العمل و ذلك

بنسبة (PEM = 50%) ، و كانت العلاقة مع الاستقرار في الدافعية المهنية أضعف العلاقات بـ (PEM = 23%).

– وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين الشعور باستقرار عبء العمل و الاستقرار في مستوى كل من الاجهاد الانفعالي ، و تبدل المشاعر .

• فئة في ارتفاع (195=56.5%):

جدول رقم 55: تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير عبء العمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
	11-15 ans	43	15	7,687	68	...
	ساعات عمل متغيرة	63	11	2,327	28	..
	يوجد توظيف	95	10	1,231	16	•
		99	13	1,813	19	..
		82	10	1,454	19	..
		27	9	5,127	70	...
		101	27	9,814	47	...
		50	9	1,851	28	..
		88	9	1,133	16	•
		146	26	5,717	35	...
	مستوى مرتفع	78	8	1,034	16	•

يظهر الجدول 55 النتائج التالية :

– برزت علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الشعور بازدياد عبء العمل و بيت الفئة 11-15 سنة من متغير الأقدمية المهنية ، ما يعني ان أفرادها أكثر شعورا بارتفاع عبء العمل من الفئات الأخرى للأقدمية المهنية ، و حقق هذا الارتباط نسبة (PEM=68%).

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى (0.01) بين زياد عبء العمل و انخفاض حجم العلاقات المهنية ، حيث حقق هذا الارتباط قوة تجاذب تقدر بنسبة (PEM=70%) ، ما يعني أن ارتفاع عبء العمل يقلص من حجم العلاقات بين الأفراد العاملين .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى (0.01) بين زياد عبء العمل و الزيادة في المردود المهني ، ما يعني زيادة الطلب و العبء و المهام المهنية يرفع من قيمة الانتاج و المردود المهني .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى (0.05) بين زياد عبء العمل و ارتفاع الدافعية للعمل ، و حقق هذا الارتباط قوة تجاذب تقدر بنسبة (PEM=28%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى (0.01) بين ارتفاع أعباء العمل و ارتفاع الشعور بالضغط في العمل ، حيث حقق هذا الارتباط قوة تجاذب تقدر بنسبة (PEM=35%) .
- مستوى في انخفاض (18=5.2%):

جدول رقم 56: تقاطع مستوى في انخفاض من متغير عبء العمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	قطاع التربية و التعليم	10	5	6,171	39	•••
السن	21-30	12	7	12,19	55	•••
الخبرة المهنية	1-5 ans	11	5	4,964	43	•••
العلاقات المهنية	في ارتفاع	12	5	4,358	47	••
الضغط المهني	في استقرار	14	7	7,185	64	•••

يظهر الجدول رقم 56 النتائج التالية :

- بروز ارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الشعور بانخفاض أعباء العمل و قطاع التربية و التعليم ، و سجل هذا الارتباط قوة تجاذب بنسبة (PEM=39%) .

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين انخفاض أعباء العمل و الفئة العمرية 21-30 سنة ، و حققت هذه العلاقة قوة تقدر بنسبة (PEM=55%) .
  - ظهرت علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين انخفاض أعباء العمل و ارتفاع حجم العلاقات المهنية ، و ذلك بنسبة (PEM= 47%) .
  - ظهور علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى (0.01) بين انخفاض أعباء العمل و الفئة 1-5 سنوات للأقدمية المهنية ، و ذلك بنسبة (PEM=43%) .
  - وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض عبء العمل و استقرار درجة الضغط في العمل و ذلك بنسبة (PEM=64%) .
- 2.7- متغير العلاقات المهنية : حيث تم تقييم هذا المتغير وفقا لتقدير أفراد العينة له و ذلك بالإجابة على السؤال التالي : من السنة الماضية كيف تقييم حجم علاقاتك المهنية ؟

و برزت النتائج حسب المستويات الثلاثة للتقييم كالتالي :

- مستوى مستقر (187=54.2%) :

جدول رقم 57: تقاطع مستوى مستقر من متغير العلاقات المهنية مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	قطاع التربية و التعليم	61	16	5,699	42	***
السن	51-60	17	7	5,378	88	***
الخبرة	21-25 ans	54	10	2,321	27	**
ساعات العمل	ساعات عمل متغيرة	124	12	1,241	16	**
التطور المهني	فرص غير متوفرة	97	25	9,054	42	***
عبء العمل	في استقرار	127	31	9,654	37	***
المردود المهني	في استقرار	91	13	2,348	21	***
الدافعية في العمل	في استقرار	85	10	1,238	15	***



طبيعة المهنة	مهنة خدمتية	20	6	2,553	35	••
الجهد المبذول	جهد بدني- ذهني	30	9	4,215	90	•••
التوظيف الانفعالي	نعم	23	10	6,727	54	•••
الانسجام المهني	غير منسجم	20	11	12,808	50	•••
عبء العمل	في انخفاض	27	9	5,127	70	•••
المردود المهني	في انخفاض	13	9	26,538	34	•••
الدافعية في العمل	في انخفاض	26	14	17,911	74	•••
الاستمتاع في العمل	في انخفاض	26	10	5,554	66	•••
الضغط المهني	في ارتفاع	28	9	4,206	75	•••
	مستوى مرتفع	17	6	3,201	30	••
	مستوى معتدل	22	10	7,241	51	•••

يظهر الجدول رقم 58 النتائج الآتية :

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين انخفاض العلاقات المهنية و بين المهن الخدماتية ، و برزت هذه العلاقة بقوة تجاذب تقدر بنسبة (PEM=35%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض العلاقات المهنية و بين المهن المعتمدة على جهد بدني-ذهني معا ، و قد حققت هذه العلاقة قوة تجاذب تقدر بـ (PEM=90%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض العلاقات المهنية و بين المهن التي تعتمد على التوظيف الانفعالي و العاطفي ، و ذلك بنسبة تجاذب تقدر بـ (PEM=54%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض العلاقات المهنية و بين عدم الانسجام المهني ، و ذلك بنسبة تجاذب تقدر بـ (PEM=50%) .

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض مستوى العلاقات المهنية و بين انخفاض مستوى كل من المردود المهني ، و الاستمتاع في العمل ، و الدافعية للعمل ، أين سجلت هذه الأخيرة أعلى نسبة تجاذب ب (PEM=74%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض مستوى العلاقات المهنية و ارتفاع الضغط في العمل ، أين سجلنا نسبة تجاذب (PEM=75%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين انخفاض مستوى العلاقات المهنية و ارتفاع بعدي الاجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالانجاز ، كما سجلنا وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض مستوى العلاقات المهنية و بين المستوى المعتدل لبعدي تبليد المشاعر ، أين كانت نسبة (PEM=51%) .
- مستوى في ارتفاع (127=36.8%) :

جدول رقم 59: تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير العلاقات المهنية مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	قطاع البريد	25	7	3,041	24	••
السن	21-30	41	11	3,874	21	•••
الحالة الاجتماعية		40	10	3,477	20	•••
الخبرة المهنية	1-5 ans	54	14	4,798	20	•••
ساعات العمل		107	14	2,065	41	•••
طبيعة المهنة	مهنة انسانية	47	8	1,632	12	•
طبيعة الجهد المبذول	جهد ذهني	52	14	5,563	22	•••
فرص التطور المهني	فرص متوفرة	65	14	3,969	19	•••
عبء العمل		82	10	1,454	19	••
المردود المهني		85	37	28,047	47	•••



- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين ارتفاع مستوى العلاقات المهنية لدى النمط المنبسط للشخصية .

**3.7- متغير المردود المهني:** حيث تم تقييم هذا المتغير وفقا لتقدير أفراد العينة له و ذلك بالإجابة على السؤال التالي : من السنة الماضية كيف تقييم مردودك المهني اليومي ؟  
و برزت النتائج كآتي:

- مستوى مستقر (178=51.6%) :

جدول رقم 60: تقاطع مستوى مستقر من متغير المردود المهني مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	قطاع التربية و التعليم	59	16	6,111	40	***
ساعات العمل	ساعات عمل متغيرة	57	10	1,915	21	**
طبيعة المهنة	مهنة خدماتية	91	11	1,373	14	**
عبء العمل	في استقرار	100	32	14,938	50	***
العلاقات المهنية	في استقرار	127	31	9,654	37	***
الدافعية في العمل	في استقرار	107	33	14,958	48	***
الرضا المهني	في استقرار	97	16	3,159	21	***
	في ارتفاع	51	9	1,786	22	**
	النمط المنطوي	110	14	1,894	17	**

حيث يظهر الجدول 60 النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين استقرار المردود المهني و بين المهن الخدماتية ، ما يعني أن عمال هذه المهن يعرفون استقرار في انتاجهم و مردودهم المهني .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الاستقرار في المردود المهني و بين عمال قطاع التربية و التعليم ، و قد حقق هذا الارتباط نسبة تجاذب (PEM=40%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الاستقرار في الأداء المهني و بين الاستقرار في كل من الدافعية نحو العمل و كذا الرضا المهني .
- برزت علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين الاستقرار في المردود المهني و بين الارتفاع في درجة تبلد المشاعر لدى أفراد العينة .
- ثبت وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين الاستقرار في المردود المهني و بين الأفراد ذوي النمط المنطوي من الشخصية .
- مستوى في ارتفاع (131=38%) :

- جدول رقم 61: تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير المردود المهني مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
الجنس		75	11	1,827	16	••
السن	21-30	43	12	4,52	23	•••
الحالة الاجتماعية		43	12	4,874	24	•••
الخبرة المهنية	1-5 ans	57	16	5,889	23	•••
طبيعة المهنة	مهنة انسانية	49	9	1,903	13	•
التوظيف الانفعالي	لا يوجد	36	11	5,191	28	•••
عبء العمل		101	27	9,814	47	•••



– كما برز وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع المردود المهني و بين المستوى المنخفض للاحتراق النفسي و بعديه الاجهاد الانفعالي ، و نقص الشعور بالانجاز ، ما يعني علاقة عكسية فارتفاع مستوى الاحتراق النفسي مرتبط بتدني المردود المهني و العكس .

– كما نجد ارتباط عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع المردود المهني و بين الأفراد من النمط المنبسط .

• مستوى في انخفاض (36=10.4%) :

جدول رقم62:تقاطع مستوى في انخفاض من متغير المردود المهني مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
الحالة الاجتماعية		32	5	1,046	57	•
التوظيف الانفعالي	وظيفة	21	5	1,827	26	•
المهام المهنية		23	7	3,1	35	••
العلاقات المهنية		13	9	26,538	34	•••
الدافعية في العمل		35	22	34,465	96	•••
الرضا المهني		29	14	14,487	67	•••
الاستمتاع في العمل		32	13	8,72	76	•••
الضغط المهني		30	8	2,806	57	•••
الاجهاد الانفعالي		21	8	4,374	34	•••
		24	9	6,217	44	•••
		24	10	7,592	46	•••

و يبرز من خلال الجدول 62 النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين الانخفاض في المردود المهني و بين المهن التي تعتمد مهامها على نشاط واحد يتكرر، حيث أن هذا الشكل من المهام يخلق حالة ملل و روتين لدى الأفراد ، فينقص و يتراجع مردودهم المهني .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الانخفاض في المردود المهني و انخفاض كل من الدافعية للعمل و الرضا المهني و الاستمتاع في العمل ن و بنسب تجاذب جد مرتفعة ، ( PEM = 96% ) للدافعية ، ( PEM = 67% ) للرضا المهني ، و ( PEM = 76% ) في الاستمتاع بالعمل .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المردود المهني و الضغط المهني ، حيث ينخفض المردود المهني ير تبط بارتفاع الضغط المهني ، و ذلك بنسبة (PEM=57%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض المردود المهني و بين المستوى المعتدل من الاجهاد الانفعالي و تبدل المشاعر و نقص الشعور بالانجاز .

**4.7- متغير الدافعية للعمل :** حيث تم تقييم هذا المتغير وفقا لتقدير أفراد العينة له و ذلك بالإجابة على السؤال التالي : من السنة الماضية كيف تقييم مستوى دافعيته للعمل ؟

- مستوى مستقر (143=41.4%):

**جدول رقم 63: تقاطع مستوى مستقر من متغير الدافعية للعمل مع متغيرات الدراسة**

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	قطاع التربية و التعليم	43	9	2,148	18	••
الخبرة المهنية	6-10 ans	36	7	1,915	18	•
طبيعة الجهد المبذول	جهد ذهني	51	9	1,799	15	•
التوظيف الانفعالي	أحيانا	63	9	1,542	12	•
المهام المهنية	مهام متعددة	93	13	2,262	21	•••

عبء العمل	65	10	1,934	13	••
العلاقات المهنية	91	13	2,348	21	•••
المردود المهني	107	33	14,958	48	•••
الرضا المهني	93	28	11,983	36	•••
الاستمتاع في العمل	74	23	10,392	32	•••
الضغط المهني	64	9	1,428	11	•

حيث يظهر الجدول 63 النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين استقرار الدافعية للعمل لدى عمال قطاع التربية و التعليم ، ما يعني أنهم يعرفون مستوى مستقر في الدافعية للعمل .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الاستقرار في الدافعية للعمل و بين المهن التي تتعدد فيها المهام المهنية .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار الدافعية للعمل و بين عدد من المتغيرات منها :عبء العمل ، استقرار العلاقات المهنية، المردود المهني ، و كل من الرضا المهني و الاستمتاع في العمل .
- مستوى في ارتفاع (73=21.2%) :

جدول رقم 64: تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير الدافعية للعمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني		31	13	9,842	24	•••
السن	21-30	29	12	7,821	21	•••
الحالة الاجتماعية		32	15	12,885	27	•••



- كما عرف الارتفاع في الدافعية للعمل ارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) مع المهن الانسانية ، و كذا المهن التي لا تعرف توظيف انفعالي و عاطفي .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع الدافعية و بين المهن التي تتعدد فيها المهام المهنية ، و ذلك بنسبة تجاذب (PEM=41%) .
- كما يرتبط الارتفاع في الدافعية عند مستوى دلالة (0.01) مع الارتفاع في كل من الرضا المهني (PEM=82%) ، و الاستماع في العمل (PEM=87%) .
- كما أن ارتفاع الدافعية يرتبط احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) مع الاستقرار في الضغط المهني و ذلك بنسبة تجاذب (PEM=41%) .
- كما لاحظنا وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع الدافعية و بين المستوى المنخفض للاحتراق النفسي و أبعاده الثلاثة .
- كما أن الأفراد ذوي النمط المنبسط لهم تقدير مرتفع للدافعية للعمل .
- مستوى في انخفاض (129=37.4%) :

جدول رقم65: تقاطع مستوى في انخفاض من متغير الدافعية للعمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
السن	41-50	53	16	6,901	26	•••
الخبرة المهنية	16-20 ans	22	9	5,417	38	•••
طبيعة الجهد المبذول	جهد بدني- ذهني	96	10	1,163	23	••
التوظيف الانفعالي	يوجد توظيف	71	15	3,965	20	•••
المهام المهنية	نشاط واحد و يتكرر	84	27	12,547	37	•••
العلاقات المهنية	في انخفاض	26	14	17,911	74	•••
المردود المهني	في انخفاض	35	22	34,465	96	•••
الرضا المهني	في انخفاض	94	42	33,982	55	•••

الاستمتاع في العمل	في انخفاض	113	45	29,036	74	•••
الضغط المهني	في ارتفاع	107	28	9,701	56	•••
الاحترق النفسي	مستوى معتدل	75	15	3,849	22	•••
	مستوى مرتفع	47	10	2,469	15	••
الاجهاد الانفعالي	مستوى معتدل	64	16	5,442	20	•••
	مستوى مرتفع	56	10	2,178	13	••
تبلد المشاعر	مستوى معتدل	78	26	13,033	34	•••
نقص الشعور بالانجاز	مستوى معتدل	62	13	3,239	16	•••
	مستوى مرتفع	57	16	6,123	23	•••
نمط الشخصية	النمط المنطوي	82	12	2,086	20	••

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الدافعية و فئة العمال في سن (41-50 سنة) و كذا ذوي الخبرة المهنية ما بين (16-20 سنة) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الدافعية و بين المهن التي يوجد بها توظيف انفعالي و عاطفي ، و كذا تلك المهن التي تعتمد على نشاط مهني واحد و متكرر .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الدافعية للعمل و بين انخفاض كل من الرضا المهني و الاستمتاع بالعمل ، حيث حصلنا على نسبة تجاذب (PEM=55%) للرضا المهني ، و (PEM=74%) للاستمتاع في العمل .
- كما سجلنا ارتباط عكسي دال احصائيا عند مستوى (0.01) بين المستوى المنخفض للدافعية للعمل و الضغط المهني حيث حصلنا على نسبة تجاذب (PEM=56%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الدافعية للعمل و بين و المستوى المعتدل و المرتفع للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة .
- كما أن الأفراد ذوي النمط المنطوي لهم مستوى منخفض للدافعية للعمل .

5.7-متغير الرضا المهني: حيث تم تقييم هذا المتغير وفقا لتقدير أفراد العينة له و ذلك بالإجابة على السؤال التالي : من السنة الماضية كيف تقييم مستوى رضاك المهني؟

• مستوى مستقر (157=45.5%):

جدول رقم66: تقاطع مستوى مستقر من متغير الرضا المهني مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	التربية و التعليم	46	8	1,793	18	•
	41-50	64	19	7,969	35	•••
الخبرة المهنية	21-25 ans	46	9	2,266	21	••
الدخل الشهري	70-89 milles DA	57	15	5,47	30	•••
	ساعات عمل متغيرة	101	14	2,125	20	•••
المهام المهنية	تعدد المهام	73	13	2,783	18	•••
		97	16	3,159	21	•••
المردود المهني		93	28	11,983	36	•••
الدافعية في العمل		105	49	42,941	73	•••
		78	17	5,046	24	•••

حيث يظهر الجدول 66 النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المستوى المستقر من الرضا المهني و الفئة العمرية ما بين (41-50 سنة) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين المستوى المستقر للرضا المهني و الخبرة المهنية ما بين (21-25 سنة) .
- كما يبرز وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المستوى المستقر للرضا المهني و بين المستوى المستقر من الضغط المهني ، و الاستمتاع في العمل ، أين سجل هذا الأخير أعلى نسبة تجاذب (PEM=73%) .



- كما سجلنا وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين بين المستوى المرتفع للرضا المهني و بين كل من فئة غير المتزوجين، و الفئة العمرية ما بين (21-30 سنة) ، و ذوي الخبرة المهنية الأقل أي (1-5 سنوات) .
- لاحظنا وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الرضا المهني المرتفع و المستوى المرتفع للاستمتاع في العمل (PEM=91%) ، و المستوى المستقر للضغط المهني .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المستوى المرتفع للرضا المهني و المستوى المنخفض للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة .
- كما وجدنا مستوى رضا مهني مرتفع لدى أفراد النمط المنبسط .
- مستوى في انخفاض (139=40.3%) :

جدول رقم68: تقاطع مستوى في انخفاض من متغير الرضا المهني مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
	31-40	62	12	2,689	16	••
	51-60	14	7	6,279	63	•••
المستوى التعليمي		103	13	1,926	27	•••
الخبرة المهنية	6-10 ans	36	8	2,419	20	••
	11-15 ans	29	9	3,892	30	•••
الانسجام المهني	غير منسجم	49	8	1,52	13	•
المهام المهنية		84	22	8,108	29	•••
		88	9	1,133	16	•
العلاقات المهنية		85	10	1,238	15	•
		18	6	2,431	30	•
المردود المهني		29	14	14,487	67	•••
الدافعية في العمل		94	42	33,982	55	•••
		129	55	41,431	85	•••

الضغط المهني		114	29	9,567	53	•••
		82	18	4,77	24	•••
		51	11	2,847	18	••
الاجهاد الانفعالي		62	10	2,109	14	••
		66	16	5,456	22	•••
		67	11	2,159	13	••
		42	9	2,431	18	••
		67	14	3,59	18	•••
		58	14	4,223	21	•••
نمط الشخصية		89	14	2,476	21	•••

يظهر الجدول 68 ما يلي :

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المستوى المنخفض للرضا المهني و الأفراد ذوي السن ما بين (51-60 سنة) ، و ذلك بنسبة (PEM=63%) .
- تبين وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المستوى المنخفض للرضا المهني و المستوى الدراسي الجامعي .
- كما ثبت وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المستوى المنخفض للرضا المهني و الخبرة المهنية ما بين (11-15 سنة) .
- كذلك وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين المستوى المنخفض للرضا المهني و بين انخفاض الاستمتاع في العمل (PEM=85%) ، و ارتفاع الضغط المهني بنسبة (PEM=53%) .
- كما تظهر علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين انخفاض الرضا المهني و بين المستوى المعتدل و المرتفع للاحتراق النفسي ، و الاجهاد الانفعالي ، و تبدل المشاعر ، و كذا علاقة دالة عند مستوى (0.01) بين هذا الانخفاض في الرضا المهني و بين المستوى المعتدل و المرتفع لنقص الشعور بالانجاز لدى أفراد العينة .

- كما لاحظنا ارتباط الانخفاض في الرضا المهني بالأفراد ذوي الشخصية المنطوية .

**6.7-متغير الاستمتاع في العمل :** حيث تم تقييم هذا المتغير وفقا لتقدير أفراد العينة له و ذلك

بالإجابة على السؤال التالي : من السنة الماضية كيف تقييم مستوى استمتاعك في العمل ؟

و جات النتائج حسب المستويات الثلاثة كالتالي :

• مستوى مستقر (123=45.5) :

جدول رقم69: تقاطع مستوى مستقر من متغير الاستمتاع في العمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
السن	21-30	39	10	3,262	19	••
الحالة الاجتماعية		36	7	1,756	14	•
الخبرة المهنية	1-5 ans	55	16	6,703	23	•••
ساعات العمل	ساعات عمل متغيرة	42	9	2,58	16	••
التوظيف الانفعالي	أحيانا	54	8	1,263	10	
		33	10	4,166	23	•••
الانسجام المهني		96	9	1,012	26	••
المهام المهنية	تعدد المهام	88	20	5,582	36	•••
الدافعية في العمل		74	23	10,392	32	•••
		33	7	1,869	15	•
الرضا المهني		105	49	42,941	73	•••
الضغط المهني		74	27	14,902	35	•••
الاحترق النفسي		46	16	8,129	29	•••
الاجهاد الانفعالي		52	18	10,198	31	•••
تبلد المشاعر		52	8	1,373	10	

نقص الشعور بالانجاز		54	17	8,13	26	•••
---------------------	--	----	----	------	----	-----

سجلنا في الجدول 69 النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين استقرار درجة الاستمتاع في العمل مع الفئة العمرية للأفراد ما بين (21-30 سنة) .
- كما يرتبط الاستقرار في درجة الاستمتاع في العمل بالأفراد ذوي الخبرة المهنية الأقل (1-5 سنوات) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار الاستمتاع في العمل و المهن التي لا تحتاج الى توظيف عاطفي و انفعالي .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين استقرار الاستمتاع في العمل و الانسجام المهني .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار الاستمتاع في العمل و استقرار ضغوط العمل .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار الاستمتاع في العمل و بين المستوى المنخفض للاحتراق النفسي و الاجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالانجاز .

• مستوى في ارتفاع (39=11.3%) :

جدول رقم70: تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير الاستمتاع في العمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني		19	10	9,513	32	•••
	21-30	16	7	4,887	23	••
	31-40	20	6	2,438	24	•
الحالة الاجتماعية		17	8	6,719	26	•••
الخبرة المهنية	1-5 ans	22	10	7,602	36	•••
		35	6	1,432	62	••

•	19	2,101	5	17	مهنة انسانية	طبيعة المهنة
•	20	2,595	5	17	جهد ذهني	طبيعة الجهد المبذول
•••	60	4,884	10	32	تعدد المهام	المهام المهنية
•••	76	24,211	19	33		العلاقات المهنية
•••	88	30,325	21	36		المردود المهني
•••	87	86,698	27	35		الدافعية في العمل
•••	91	167,51	30	36		الرضا المهني
•••	42	6,605	10	25		الضغط المهني
•••	66	39,134	19	29		
•••	65	31,771	18	29		الاجهاد
•••	60	16,014	15	29		
•••	67	28,94	18	30		
•••	62	9,666	13	31		نمط الشخصية

يبرز من خلال الجدول رقم 70 النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع الاستمتاع في العمل و عمال القطاع الصحي .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع الاستمتاع في العمل و بين فئة غير المتزوجين، و كذا ذوي الخبرة المهنية (1-5 سنوات).
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع الاستمتاع في العمل و بين تعدد المهام المهنية و هذا بنسبة (PEM=60%).
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع الاستمتاع في العمل و بين انخفاض الضغط المهني و ذلك بنسبة تجاذب (PEM=42%).
- كما برز وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع الاستمتاع في العمل و بين المستوى المنخفض للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة ، و بنسبة PEM تتجاوز 60% .
- ارتباط الاستمتاع المرتفع للعمل مع النمط المنبسط للشخصية .

• مستوى في انخفاض (183=53%) :

جدول رقم 71: تقاطع مستوى في انخفاض من متغير الاستمتاع في العمل مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	قطاع التربية و التعليم	56	12	3,257	31	•••
السن	41-50	66	13	3,464	29	•••
الحالة الاجتماعية		153	17	2,181	36	•••
الخبرة المهنية	11-15 ans	34	7	2,109	32	••
	16-20 ans	26	7	2,496	41	••
	21-25 ans	53	10	2,344	26	••
طبيعة المهنة	مهنة خدماتية	94	11	1,53	15	••
التوظيف الانفعالي		101	21	5,775	30	•••
الانسجام المهني	غير منسجم	64	10	1,81	21	••
المهام المهنية		111	30	10,974	42	•••
العلاقات المهنية		26	10	5,554	66	•••
المردود المهني		32	13	8,72	76	•••
الدافعية في العمل		113	45	29,036	74	•••
الرضا المهني		129	55	41,431	85	•••
الضغط المهني		149	37	11,878	52	•••
		98	13	2,031	17	••
الاحترق النفسي		75	22	9,089	47	•••
		94	29	12,675	50	•••
تبلد المشاعر		59	16	5,527	40	•••
نقص الشعور		83	13	2,407	21	•••

بالانجاز		81	23	8,794	44	•••
نمط الشخصية		118	19	3,567	22	•••

يظهر الجدول 71 النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الاستمتاع في العمل و بين عمال قطاع التربية و التعليم .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الاستمتاع في العمل و بين الأفراد المتزوجين ، و كذا الفئة العمرية بين 41-50 سنة .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين انخفاض الاستمتاع في العمل و بين فئات الخبرة المهنية ما بين 11-15 سنة ، 16-20 سنة ، 21-25 سنة .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الاستمتاع في العمل و بين المهن التي تحتاج الى التوظيف الانفعالي و العاطفي ، و المهن التي تعتمد على نشاط واحد و متكرر .
- وجود علاقة ارتباط عكسية دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الاستمتاع في العمل و بين الضغط المهني بنسبة (PEM=52%) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين انخفاض الاستمتاع في العمل و بين المستوى المعتدل و المرتفع للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة .
- كما سجلنا انخفاض الاستمتاع في العمل لدى الأفراد ذوى النمط المنطوي .

**7.7-متغير الضغط المهني :** حيث تم تقييم هذا المتغير وفقا لتقدير أفراد العينة له و ذلك

بالإجابة على السؤال التالي : من السنة الماضية كيف تقييم الضغوط في الوسط المهني ؟

- مستوى مستقر (133=38.6%) :

**جدول رقم72: تقاطع مستوى مستقر من متغير الضغط المهني مع متغيرات الدراسة**

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
السن	21-30	42	10	3,414	21	•••

الحالة الاجتماعية		43	12	4,439	24	•••
الخبرة المهنية	1-5 ans	55	13	4,009	19	•••
التوظيف العاطفي	أحيد	62	12	2,818	15	••
		39	14	7,757	35	•••
الانسجام المهني		106	12	1,492	30	•••
المهام المهنية	تعدد المهام	101	26	9,475	45	•••
فرص التطور المهني		62	8	1,295	10	•
عبء العمل		70	19	7,179	24	•••
		14	7	7,185	64	•••
المردود المهني		58	7	1,113	9	
الدافعية في العمل		64	9	1,428	11	•
		47	19	12,637	42	•••
الرضا المهني		78	17	5,046	24	•••
		30	11	6,534	37	•••
الاستمتاع في العمل		74	27	14,902	35	•••
		25	10	6,605	42	•••
الاحترق النفسي		51	18	10,144	35	•••
الاجهاد الانفعالي		56	20	10,777	34	•••
تبلد المشاعر		63	15	4,831	20	•••
نقص الشعور بالانجاز		58	18	8,427	29	•••
نمط الشخصية		72	11	1,841	15	••

يظهر الجدول 72 النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار الضغط المهني و بين كل من الفئة العمرية الأصغر (21-30 سنة)، و الأفراد غير المتزوجين و كذا الأفراد ذوي الخبرة المهنية الأقل (1-5 سنوات) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار ضغط العمل و بين الانسجام المهني ، و كذا بين عدم وجود توظيف انفعالي عاطفي خلال العمل .
- كما سجلنا وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار ضغط العمل و بين تعدد المهام المهنية .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين استقرار ضغط العمل و بين المستوى المنخفض للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة .
- أيضا لاحظنا أن الأفراد ذوي النمط المنبسط لهم استقرار في الضغط المهني .
- مستوى في ارتفاع (212=61.4% ) :

جدول رقم73: تقاطع مستوى في ارتفاع من متغير الضغط المهني مع متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئة المدروسة	التكرارات	الانحراف	قيمة Khi2	نسبة PEM	دلالة Khi2
القطاع المهني	قطاع التربية و التعليم	59	8	1,254	25	•
الحالة الاجتماعية	متزوج	172	15	1,372	27	•••
المستوى التعليمي	مستوى جامعي	150	13	1,227	17	••
الخبرة المهنية	11-15 ans	42	11	4,138	58	•••
التوظيف الانفعالي	نعم	118	26	7,236	45	•••
الانسجام المهني	غير منسجم	75	12	2,23	30	•••
المهام المهنية	نشاط واحد متكرر	121	26	7,46	45	•••
عبء العمل	في ارتفاع	146	26	5,717	35	•••
العلاقات المهنية	في انخفاض	28	9	4,206	75	•••
المردود المهني	في انخفاض	30	8	2,806	57	•••

الدافعية في العمل	في انخفاض	107	28	9,701	56	•••
الرضا المهني	في انخفاض	114	29	9,567	53	•••
الاستمتاع في العمل	في انخفاض	149	37	11,878	52	•••
الاحترق النفسي	مستوى معتدل	112	14	1,904	22	•••
الاجهاد الانفعالي	مستوى معتدل	88	9	1,11	19	•
	مستوى مرتفع	86	10	1,436	22	••
تبلد المشاعر	مستوى معتدل	99	14	2,161	25	•••
نقص الشعور بالانجاز	مستوى معتدل	93	12	1,742	23	••

سجلنا في الجدول رقم 73 ما يلي :

- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الارتفاع في الضغط المهني و فئة المتزوجين ، و كذا الأفراد ذوي الخبرة المهنية بين (11-15 سنة ) .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين الارتفاع في الضغط المهني و المهن التي تحتاج التوظيف الانفعالي و العاطفي ، و لدى الأفراد غير المنسجمين في مهنتهم، و التي تعتمد مهنتهم على نشاط واحد متكرر .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بين ارتفاع مستوى الضغط المهني و بين المستوى المعتدل للاحتراق النفسي و تبلد المشاعر .
- وجود علاقة ارتباط دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بين ارتفاع مستوى الضغط المهني و بين المستوى المرتفع للإجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالانجاز .

و انطلاقا مما سبق عرضه أعلاه يمكن أن نستخلص تأثير متغيرات الاداء المهني على متغيرات الدراسة كالاتي :

#### ❖ بالنسبة للاحتراق النفسي : حيث سجلنا النتائج التالية :

- ✓ أن ارتفاع أو انخفاض أعباء العمل لا تؤثر على مستوى الاحتراق النفسي ، حيث لم يبرز أي ارتباط لا ايجابي و لا عكسي بين المتغيرين .

- ✓ أن الاحتراق النفسي يؤثر على مستوى العلاقات المهنية ، حيث تقل العلاقات المهنية و تنخفض كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي و العكس .
- ✓ أن مستوى الاحتراق النفسي يؤثر على المردود المهني للأفراد ، حيث سجلنا تدني المردود المهني للأفراد في حالة المستويات المرتفعة للاحتراق النفسي و أبعاده .
- ✓ أن مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة يتأثر بدرجة الدافعية، حيث برز مستوى منخفض للاحتراق النفسي بأبعاده في حالة ارتفاع مستوى الدافعية للعمل ، و ظهرت معاناة من المستوى المعتدل للاحتراق النفسي في حالة انخفاض الدافعية للعمل .
- ✓ أن درجة الرضا المهني تؤثر على مستوى الاحتراق النفسي ، حيث ارتفاع درجة الرضا المهني كانت مصحوبة بانخفاض لمستوى الاحتراق النفسي و أبعاده ، و انخفاض الرضا المهني ساعد في ظهور معاناة من المستوى المعتدل الى المرتفع من الاحتراق النفسي و أبعاده الثلاثة .
- ✓ أن ارتفاع الشعور بالاستمتاع في العمل ينقص من مستوى المعاناة من الاحتراق النفسي لدى الأفراد و العكس، حيث انخفاض الاستمتاع في العمل يرافقه مستوى مرتفع للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة .
- ✓ أن ارتفاع الضغط المهني يسبب معاناة بين مستوى معتدل الى مستوى مرتفع للاحتراق النفسي .

#### ❖ بالنسبة لنمط الشخصية: حيث سجلنا النتائج التالية :

- ✓ برزت علاقات مهنية مستقرة بالنسبة لأصحاب النمط المنطوي من أفراد عينة الدراسة ، في حين ظهر ارتباط بين ارتفاع حجم العلاقات المهنية و الأفراد من النمط المنبسط .
- ✓ ان الأفراد ذوي النمط المنبسط لهم مستوى مرتفع للمردود المهني ، كما ظهر مستوى مستقر للمردود المهني لأصحاب النمط المنطوي .
- ✓ ان الأفراد ذوي النمط المنبسط لهم مستوى مرتفع للدافعية للعمل ، و هذا عكس أصحاب النمط المنطوي الذين سجلوا مستوى منخفض للدافعية في العمل .
- ✓ كما تم تسجيل مستوى مرتفع للرضا المهني لدى الأفراد من النمط المنبسط ن و مستويات متدنية للرضا المهني حصلوا عليها أصحاب النمط المنطوي للشخصية.
- ✓ الأفراد من النمط المنبسط سجلوا مستوى مرتفع للاستمتاع في العمل و هذا عكس أصحاب النمط المنطوي ، الذين حصلوا على مستوى متدني .

✓ وجود استقرار في مستوى الضغط المهني لدى الأفراد من النمط المنبسط .

### ❖ بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية: حيث سجلنا النتائج التالية :

✓ **الجنس** : لم يبرز ارتباطه بأي من المتغيرات المدروسة بخلاف متغير المردود المهني حيث توصلنا الى :

✓ أن الاناث لهم أداء و مردود مهني مرتفع .

✓ **السن** :

✓ أن الأفراد الأصغر سنا (21-30 سنة) لهم احساس منخفض لأعباء العمل ، و يمكن ربط ذلك بخصوصية مرحلة الشباب و النشاط المتزايد فيها ، اضافة الى اقبالهم على العمل و محاولة اثبات انفسهم ، و اكتساب مكانة مهنية .

✓ أن العلاقات المهنية تتأثر بسن الأفراد العاملين، حيث أظهرت النتائج مستوى مرتفع للعلاقات المهنية لدى الفئة العمرية الأصغر من العمال (21-30 سنة) ، و وجود استقرار في حجم هذه العلاقات لدى الفئة العمرية المتقدمة في السن (51-60 سنة) .

✓ كما سجل أصحاب الفئة العمرية (21-30 سنة) أعلى مستوى أداء و مردود مهني ، و كذا ارتفاع الشعور بالرضا المهني ، في حين عرفوا مستوى مستقر للضغط المهني و ارتفاع في الدافعية للعمل .

✓ أما بالنسبة للفئة العمرية ما بين (41-50 سنة) فقد حصلوا على مستوى منخفض للدافعية في العمل ، و استقرار في مستوى الرضا المهني ، و انخفاض في درجة الاستمتاع في العمل .

### ✓ **الخبرة المهنية** :

أن الأفراد ذوي الأقدمية المهنية ما بين (1-5 سنوات) يتميزون بما يلي :

✓ احساس منخفض لأعباء العمل .

✓ غنى في العلاقات المهنية .

✓ ارتفاع في المردود المهني و الدافعية للعمل و الرضا المهني .

✓ كما أظهروا مستوى مستقر من مشاعر الاستمتاع في العمل ، و الضغط المهني .

أن الأفراد ذوي الخبرة المهنية ما بين (11-15 سنة) يتميزون بـ :

- ✓ احساس مرتفع لأعباء العمل .
- ✓ انخفاض الرضا المهني و مستوى الاستمتاع في العمل .
- ✓ ارتفاع درجة الضغط المهني .

أن الأفراد ذوي الأقدمية المهنية ما بين (16-20 سنة) يتميزون بما يلي:

- ✓ انخفاض في الدافعية للعمل .
- ✓ انخفاض في الاستمتاع في العمل .

أن الأفراد ذوي الأقدمية المهنية ما بين (21-25 سنة) يتميزون بما يلي:

- ✓ استقرار مستوى الرضا المهني .
- ✓ استقرار الشعور بأعباء العمل .
- ✓ انخفاض الاستمتاع في العمل .

✓ **القطاع المهني:** و برزت النتائج كالاتي :

فيما يخص عمال التربية و التعليم فقد أظهروا ما يلي :

- ✓ شعور منخفض بأعباء العمل .
- ✓ لهم استقرار في مردودهم المهني .
- ✓ استقرار دافعيتهم نحو العمل .
- ✓ شعور منخفض بالاستمتاع في العمل .

و فيما يخص عمال القطاع الصحي فأظهروا النتائج التالية :

- ✓ شعور مرتفع بالرضا المهني .
- ✓ ارتفاع مستوى الدافعية للعمل .
- ✓ شعور مرتفع من الاستمتاع بالعمل .

كما اقتصر عمال قطاع البريد على نتيجة واحدة نبرزها فيما يلي :

✓ ارتفاع مستوى العلاقات المهنية .

✓ **الحالة الاجتماعية :** حيث سجلنا النتائج التالية :

فيما يتعلق بالمتزوجين فقد رصدنا النتائج التالية :

✓ انخفاض الشعور بالاستمتاع في العمل .

✓ ارتفاع درجة الضغط المهني .

اما بالنسبة لفئة غير المتزوجين فقد سجلنا ما يلي :

✓ ارتفاع في حجم العلاقات المهنية .

✓ ارتفاع في مستوى مردودهم المهني .

✓ ارتفاع في مستوى الدافعية للعمل .

✓ ارتفاع الشعور بالرضا المهني .

✓ ارتفاع مشاعر الاستمتاع بالعمل .

✓ استقرار مستوى الضغط المهني .

❖ **بالنسبة للمتغيرات المهنية:** حيث سجلنا النتائج التالية :

✓ **طبيعة المهنة :** و برزت النتائج كالآتي :

أظهر أصحاب المهن الخدماتية النتائج التالية :

✓ انخفاض حجم العلاقات المهنية.

✓ استقرار مستوى المردود المهني .

✓ انخفاض الاستمتاع في العمل .

كما برزت النتائج الآتية لعمال المهن الانسانية :

✓ ارتفاع حجم العلاقات المهنية.

✓ ارتفاع مستوى الدافعية للعمل .

✓ **الانسجام المهني** : و برزت النتائج كالاتي :

✓ أن الانسجام المهني يخلق استقرار في مشاعر الاستمتاع في العمل ، اما غير المنسجمين فسجلوا انخفاض في الاستمتاع في العمل .

✓ وجود استقرار في مستوى الضغط المهني لدى الأفراد المنسجمين مهنيًا ، كما أنه يرتفع مستوى الضغط المهني لدى الأفراد غير المنسجمين .

✓ **المهام المهنية**: حيث سجلنا ما يلي :

فيما يخص المهن التي تعدد فيها المهام المهنية فقد رصدنا بهل ما يلي :

✓ ارتفاع درجة الدافعية للعمل .

✓ ارتفاع مستوى الاستمتاع في العمل .

✓ استقرار الضغط المهني.

و فيما يتعلق بالمهن التي تعتمد على روتينيات و نشاط واحد و يتكرر فقد توصلنا الى :

✓ انخفاض المردود المهني بها .

✓ انخفاض الدافعية للعمل.

✓ انخفاض مستوى الاستمتاع في العمل .

✓ ارتفاع الضغط المهني .

✓ **التوظيف الانفعالي و العاطفي** : و برزت النتائج كالاتي :

فيما يخص أصحاب المهن التي تحتاج الى توظيف عاطفي و انفعالي فانهم يتميزون بـ:

✓ انخفاض حجم العلاقات المهنية.

✓ انخفاض مستوى الدافعية للعمل .

✓ انخفاض مستوى الاستمتاع في العمل.

✓ ارتفاع الضغط المهني.

فيما يخص اصحاب المهن التي لا توظف فيها الجانب الانفعالي و العاطفي فقد أظهروا :

- ✓ ارتفاع مستوى الدافعية للعمل .
- ✓ استقرار مستوى الاستمتاع في العمل .
- ✓ استقرار مستوى الضغط المهني.
- ✓ **عبء العمل** : أين سجلنا النتائج التالية :
- ✓ وجود ارتباط عكسي بين عبء العمل و حجم العلاقات المهنية ، فزيادة أعباء العمل تقلص من مستوى العلاقات المهنية و العكس .
- ✓ وجود ارتباط طردي بين عبء العمل و المردود المهني ، فالزيادة في أعباء العمل ترفع من مستوى المردود المهني لدى الأفراد .
- ✓ وجود ارتباط طردي بين أعباء العمل و الضغط المهني، فالزيادة في أعباء العمل ترفع من الضغط المهني و العكس .
- ✓ كما ارتفاع الأعباء المهنية يرفع من دافعية الأفراد للعمل .
- ✓ **العلاقات المهنية** : و برزت النتائج كالآتي :
- ✓ وجود علاقة عكسية بين العلاقات المهنية و الضغط المهني ، فارتفاع الضغط المهني يؤدي الى تقليص مستوى العلاقات المهنية و العكس .
- ✓ وجود ارتباط ايجابي بين العلاقات المهنية و كل من المردود المهني و الدافعية للعمل ، و الاستمتاع في العمل ، حيث ارتفاع حجم العلاقات المهنية يكون مصحوب بارتفاع في هذه المتغيرات الثلاثة ، و العكس صحيح .
- ✓ كما سجلنا انخفاض في حجم العلاقات المهنية لدى الأفراد الذين يبذلون جهد بدني و ذهني معا في أعمالهم.
- ✓ **المردود المهني** : و برزت النتائج كالآتي :

وجود ارتباط طردي بين كل من :

- ✓ المردود المهني و الدافعية للعمل ، حيث ارتفاع مستوى الدافعية للعمل يرفع من المردود المهني ، و انخفاضها يؤدي الى انخفاضه ، و استقرار مستوى الدافعية يكون مصحوب باستقرار المردود المهني .
- ✓ المردود المهني و الرضا المهني ، حيث ارتفاع الرضا المهني يؤدي الى ارتفاع مستوى المردود المهني و العكس.
- ✓ المردود المهني و الاستمتاع في العمل ، حيث ارتفاع مستوى المردود المهني يزيد من شعور الفرد بالاستمتاع في العمل ، و العكس .
- كما أن ارتفاع مستوى الضغط المهني يؤدي الى انخفاض مستوى المردود المهني للأفراد العاملين .

#### ✓ الدافعية للعمل : و برزت النتائج كالاتي :

- ✓ أن ارتفاع مستوى الرضا المهني لدى الأفراد يزيد من دافعيتهم للعمل.
- ✓ أن ارتفاع مستوى الدافعية للعمل يرفع من الاستمتاع في العمل .
- ✓ أن ارتفاع مستوى الدافعية للعمل لدى الأفراد يؤدي الى استقرار مستوى الضغط المهني عندهم.

#### ✓ الرضا المهني : و برزت النتائج كالاتي :

- ✓ وجود ارتباط طردي بين الرضا المهني و الشعور بالاستمتاع في العمل ، فارتفاع درجة الرضا المهني تكون مرفوق بشعور مرتفع للاستمتاع في العمل ، و العكس .
- ✓ وجود علاقة عكسية بين الرضا المهني و الضغط المهني ، فانخفاض مستوى الرضا المهني يؤدي الى ارتفاع الضغط المهني و العكس .
- ✓ وجود انخفاض في درجة الرضا المهني لدى الأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

#### ✓ الاستمتاع في العمل : أين سجلنا النتائج الآتية :

- ✓ أن ارتفاع الضغط المهني يؤدي الى انخفاض الشعور بالاستمتاع في العمل .
- كما أن بقية نتائج الاستمتاع في العمل قد تم عرضها سابقا في كل متغير من المتغيرات السابقة .

### ثالثا : خلاصة عامة للدراسة

1. وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين درجات الاحتراق النفسي و ابعاده و درجات أساليب

المواجهة و أبعادها ، مع عدم تحقق هذه العلاقة بين أساليب التماس العون و بين الاحتراق النفسي و كل أبعاده حيث :

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و الدرجة الكلية لأساليب المواجهة.
- برزت علاقة عكسية دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و أساليب المواجهة الايجابية.

- وجود علاقة طردية دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و بين أساليب المواجهة السلبية.
  - عدم وجود ارتباط بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي مع أساليب التماس العون.
  - وجدت علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.01 بين أساليب المواجهة و بعد الاجهاد الانفعالي.
  - وجدت علاقة ارتباطية طردية دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و بعد تبدل المشاعر لدى أفراد العينة.
  - وجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين الدرجة الكلية لأساليب المواجهة و بعد نقص الشعور بالانجاز لدى أفراد العينة.
  - أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد الاجهاد الانفعالي و الاساليب الايجابية لمواجهة الضغوط.
  - وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين الاجهاد الانفعالي و الأساليب السلبية للمواجهة.
  - وجدت علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد تبدل المشاعر و الأساليب الايجابية لمواجهة الضغوط.
  - برزت علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد تبدل المشاعر و الأساليب السلبية للمواجهة.
  - وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين بعد نقص الشعور بالإنجاز و الاساليب الايجابية للمواجهة.
  - وجود علاقة ارتباطية طردية بين نقص الشعور بالانجاز و الأساليب السلبية للمواجهة.
2. توجد فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي بأبعاده تبعا لنمط الشخصية لدى أفراد عينة الدراسة حيث :

- وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين أفراد العينة من ذوي النمط المنطوي و ذوي النمط المنبسط في درجة الاحتراق النفسي ، و لصالح النمط المنطوي .
- وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين أفراد العينة من ذوي النمط المنطوي و ذوي النمط المنبسط في بعد الاجهاد الانفعالي ، و لصالح النمط المنطوي .

- عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية بين أفراد العينة من ذوي النمط المنطوي و ذوي النمط المنبسط في بعد تبلد المشاعر .

- وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين أفراد العينة من ذوي النمط المنطوي و ذوي النمط المنبسط في بعد نقص الشعور بالانجاز ، و لصالح النمط المنطوي

3. توجد فروق دالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في درجة أساليب المواجهة بأبعاده تبعا لنمط الشخصية(المنطوي، و المنبسط) لدى أفراد عينة الدراسة ، و هذا الفرق كان لصالح النمط المنبسط لكل من الدرجة الكلية لأساليب المواجهة ، و درجة الأساليب الايجابية للمواجهة ، و أساليب التماس العون ، و لصالح النمط المنطوي فيما يخص درجة الأساليب السلبية للمواجهة .

4. توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب تصنيفهم لطبيعة مهنتهم ( مهن انسانية، مهن خدمتية، مهن تقنية) .

5. عدم وجود فروق بين متوسطي الذكور والإناث من أفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة .

6. وجود فروق دالة احصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين مستويات الاحتراق النفسي تعزى الى سنوات الخبرة المهنية .

7. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات الاحتراق النفسي تبعا للحالة الاجتماعية لأفراد العينة .

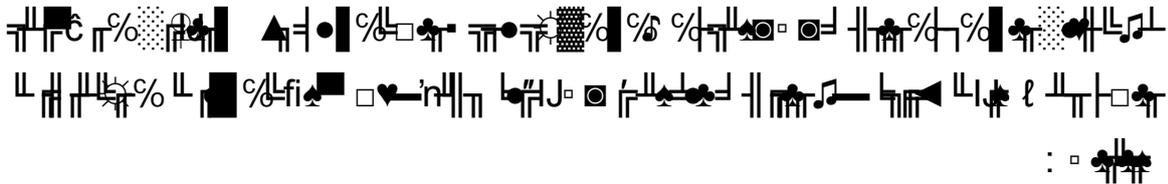
8. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات الاحتراق النفسي تبعا للمستوى التعليمي لأفراد العينة .

9. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $p=0,001$  ) بين مستويات الاحتراق النفسي على أساس القطاعات المهنية التي ينتمي اليها أفراد العينة .

10. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $p=0,001$  ) بين مستويات الاحتراق النفسي تبعا لشكل ساعات العمل لدى أفراد العينة .

11. وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (p=0,025) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى الى التوظيف الانفعالي و العاطفي.
12. وجود فروق جد دالة احصائيا عند مستوى دلالة (p=0,005) بين مستويات الاحتراق النفسي و طبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني لدى أفراد العينة.
13. وجود فروق جد دالة عند مستوى دلالة (p=0,001) بين مستوى الاحتراق النفسي تبعا لتوفر فرص التطور المهني لدى أفراد عينة الدراسة.
14. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة حسب طبيعة الجهد المهني المبذول كما يدركه أفراد العينة (جهد بدني أكثر - جهد ذهني أكثر - جهد بدني و ذهني معا) .
15. وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين متوسطي درجات أفراد العينة المنسجمين و غير المنسجمين في وسطهم المهني على مقياس الاحتراق النفسي.
16. تأثير مستويات تقييم متغيرات الأداء المهني على الاحتراق النفسي بأبعاده و على متغيرات الدراسة الديموغرافية و المهنية .

#### رابعاً: التوصيات و الاقتراحات



- ضرورة التنبيه لظاهرة الاحتراق و اتخاذ الوسائل الكفيلة بعلاجها أو الحد منها.
- استحداث برامج مساعدة للعاملين من خلال تقديم خدمات طبية و علاجية لهم و تقديم النصح و المشورة و الإجراءات الوقائية المناسبة.
- الاهتمام بالدعم المادي و المعنوي للموظفين ، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل انجازه المهني ، و من ثم تفادي إصابته بالاحتراق النفسي.
- تصميم برامج وقائية علاجية تساعد على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين.

- على منظمات العمل تقليل مستوى الاحتراق من خلال تجنب مصادره و مسبباته مثل كثرة الأعباء المهنية ، و انخفاض فرص التطور المهني ، ... .
- تفعيل مجالات التنفيس الانفعالي لدى العمال ، و خاصة عمال المهن الأكثر عرضة للإجهاد ، و ذلك تفاديا للوصول الى درجة الاحتراق النفسي ، من خلال اشراكهم في نوادي رياضية ، أو تنظيم رحلات دورية ، أو برمجة دورات ارشادية من شأنها التخفيف من الاحتراق النفسي.
- الأخذ بالاعتبار خصائص أنماط الشخصية خلال عملية التوظيف ، خاصة فيما يخص المهن الأكثر عرضة للضغط المهني و الاجهاد .
- عقد دورات تدريبية لصالح العمال لتنمية أساليب مواجهة الضغوط الفعالة لديهم .

كما خرجت الباحثة بتوصيات واقتراحات لإجراء بحوث مستقبلية لتأكيد النتائج التي توصلت لها دراستها، و لتحديد مصادر الاحتراق و دراسة الآثار المترتبة عليه ، و سبل تجنبها و الوسائل المناسبة لعلاجها نذكر منها :

- اجراء دراسة تربط بين الدافعية للعمل و الاحتراق النفسي .
- دراسة أشكال العلاقات السائدة في الوسط المهني و علاقتها بالاحتراق النفسي .
- دراسة درجة الاحتراق النفسي و اثارها في مجالات مهنية عديدة و مهمشة مثل : أصحاب المهن الحرفية ، عمال النظافة ، سائقي وسائل النقل ، ... .
- دراسة تقدير الذات و ارتباطها بالاحتراق النفسي .



## : باللغة العربية :



- 1- إبراهيم عبدالستار، (1998): الاكتتاب، سلسلة عالم المعرفة، الكويت.
- 2- أبو حويج، مروان والصفدي، عصام (2001) : المدخل إلى الصحة النفسية ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان -الأردن.
- 3- ابو فوزة، خليل قطب، (1996): سيكولوجية العدوان، الهيئة العامة لقصور الثقافة، القاهرة.
- 4- أحمد سهير،(2003) : سيكولوجية الشخصية ، شركة الجلال للطباعة، القاهرة .
- 5- أحمد عبد الخالق ، ( 1987 ) : الأبعاد الأساسية للشخصية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة.
- 6- أحمد عبد الخالق، (1989): استخبارات الشخصية، الطبعة الثانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 7- أحمد عبد الخالق، (1990) :أسس علم النفس، دار المعرفة الجامعة، الإسكندرية.
- 8- الأشول ، عادل عز الدين،(1988) : سيكولوجية الشخصية تعريفها و نظرياتها ، نموها ، قياسها ، انحرافها ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة .
- 9- الجبوري محمد، (1990) :الشخصية في ضوء علم النفس، مطبعة دار الحكمة، بغداد.
- 10- الخواجا، عبد الفتاح محمد ( 2001 ) علم النفس، العلاج النفسي المعاصر -تطبيقات للنظريات، الطبعة الأولى، دار المستقبل للنشر والتوزيع -عمان
- 11- الرشدي ،هارون ( 1999 ) الضغوط النفسية طبيعتها - نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، القاهرة :مكتبة الأنجلو المصرية.
- 12- الرفاعي نعيم،(1981):الصحة النفسية دراسة في سيكولوجية التكيف،ط5.
- 13-الفرماوي حمدي، أبو سريع رضا،(1989): الضغوط النفسية تغلب على الحياة ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- 14-الوقفي راضي، (1998): مقدمة في علم النفس، دار الشروق للنشر، عمان.
- 15- أنجلر ، باربرا ، ترجمة فهد الدليم (1990) : مدخل إلى نظريات الشخصية ، القاهرة.
- 16- اندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس :ترجمة :جعفر أبو القاسم أحمد:،(1991) : السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

- 17- بدر محمد الأنصاري، (1997): الشخصية من المنظور النفسي، ط1 ، دار الكتاب الجامعي للنشر و التوزيع، الكويت.
- 18- بدر محمد الأنصاري، (2002): المرجع في مقاييس الشخصية تقنين على المجتمع الكويتي ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة.
- 19- جبل، فوزي ، (2000): الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية ، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية - مصر.
- 20- جمعة سيد يوسف، ( 2000 ) :دراسات في علم النفس الإكلينيكي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع -القاهرة .
- 21- جمعة سيد يوسف،(2004): إدارة ضغوط العمل-نموذج التدريب والممارسة-، ايتراك طباعة والنشر، ط1، القاهرة، مصر.
- 22- جمعة سيد يوسف، (2006): إدارة ضغوط العمل ، القاهرة ، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة
- 23- حافظ فرج أحمد، (2007): قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر.
- 24- حامد عبد السلام زهران،(1982):الصحة النفسية و العلاج النفسي،ط2، علم الكتب ، القاهرة.
- 25- حسن محمود شمال ،(2001):سيكولوجية الفرد في المجتمع، دار الافاق العربية، القاهرة.
- 26- دافيدوف لندال ،(1992): مدخل الى علم النفس ، ترجمة سيد الطواب محمود عمر، نجيب ضرام، ط3، الدار الدولية للنشر و التوزيع ، القاهرة.
- 27- دالبيز، رولان (1984) ترجمة حافظ الجمالي: طريقة التحليل النفسي والعقيدة الفرويدية ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، بغداد.
- 28- داود ، عزيز والطيب، محمد والعبيدي، ناظم ، ( 1991 ) : الشخصية بين السواء والمرض ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 29- راجح أحمد عزت ،(2001): أصول علم النفس، المكتبة المصرية الحديثة ، الاسكندرية.
- 30- ربيع محمد شحاته، (1986): تاريخ علم النفس و مدارسه. دار الصحة، القاهرة.

- 31- رمضان محمد القذافي،(2001): الشخصية : نظرياتها، اختبارات، أساليب قياسها، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية.
- 32- رودولف موس، مقياس أساليب المواجهة الاقدامية و الاحجامية للمشكلات، ترجمة و تقنين رجب علي شعبان ،(2000)، دار العلم، الفيوم ، مصر.
- 33- ريتشارد ، لازاروس ، ترجمة .: سيد محمد غنيم ،(1994) : الشخصية ، الطبعة الرابعة ، دار الشروق ،القاهرة.
- 34- زيد محمد البتال (2000): الاحتراق النفسي(ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة - ماهيته - أسبابه - علاجه ، سلسلة اصدارات أكاديمية التربية الخاصة ، الرياض.
- 35- سيمون كلايبه فالادون ، ترجمة علي المصري ( 1993): نظريات الشخصية ، ط 2 ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت .
- 36- شحاته حسن، زينب النجار،(2003): معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003 .
- 37- صالح حسين الدايري ، ناظم هاشم العيدي ،(1999): الشخصية و الصحة النفسية، ط1 ، مؤسسة حمادة و دار الكندي للنشر و التوزيع ، أربد، الأردن .
- 38- طه فرج عبد القادر، (1979) :الشخصية و مبادئ علم النفس .مكتبة الخانجي ، القاهرة.
- 39- عامود بدرالدين، (2001): علم النفس في القرن العشرين. الجزء الأول، مكتبة الأسد، دمشق.
- 40- عبادة أحمد ،(2001): مقاييس الشخصية للشباب والراشدين". الجزء الأول ، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.
- 41- عبد الرحمن محمد:(1998): نظريات الشخصية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة : مصر.
- 42- عبد الله، محمد قاسم، ( 2000 ) : الشخصية ، استراتيجياتها " نظرياتها.
- 43- عبد الله محمد ،(2001) : مدخل إلى الصحة النفسية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان.
- 44- عثمان فاروق السيد ،(2001): القلق و ادارة الضغوط، دار الفكر العربي ، القاهرة .

- 45- عسكر، علي ، ( 2000 ) :**ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها** ، الطبعة 2 ، دار الكتاب الحديث، الكويت .
- 46- علي سامي عبد القوي ،(1994): **مقدمة في علم النفس البيولوجي**، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة.
- 47- علي عبد السلام.(2005):**المساندة الاجتماعية وتطبيقاتها العملية**.(ط1). جامعة الزقازيق: بنها. كلية الآداب. قسم علم النفس. توزيع مكتبة النهضة المصرية؛ مكتبة النهضة العربية؛ مكتبة الأنجلو المصرية؛ مكتبة زهراء الشرق.
- 48- عويصة كامل محمد، (1996): **علم النفس الصناعي**، دار الكتب العلمية ، بيروت.
- 49- غنيم سيد، ( 1972 ) :**سيكولوجية الشخصية محدداتها، قياسها، نظرياتها**، دار النهضة العربية ، القاهرة.
- 50- غنيم سيد، ( 1975 ) : **سيكولوجية الشخصية** ، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 51- غنيم، سيد محمد، (1983):**الشخصية** ، دار المعارف، القاهرة.
- 52- فروم أريك، ترجمة مجاهد عبد الكريم مجاهد ،(1972). **الخوف من الحرية**، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت.
- 53- فروم أريك ، ترجمة سعد زهران ،(1989): **الإنسان بين الجوهر والمظهر**، سلسلة عالم المعرفة، الكويت.
- 54- فيصل عباس ، ( 1997 ) :**الشخصية** ، ط 1 ، دار الفكر العربي ، بيروت .
- 55- كمال علي، (1983): **النفس انفعالاتها وأمراضها وعلاجها**، دار واسط ، بغداد.
- 56- لازاروس ، ريتشارد ، ( 1984 ) : **الشخصية** ، دار الشروق، بيروت ، لبنان.
- 57- ليندا دافيدوف ،ترجمة سيد الطوب و آخرون، (2000): **الشخصية الدافعية و الانفعالات**، ط1، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ، القاهرة .
- 58- محمد أحمد النابلسي،(1989): **أصول و مبادئ الفحص النفسي**، ط1، جروس درس ، بيروت.
- 59- محمد السيد عبد الرحمن ، (1999): **علم الأمراض النفسية و العقلية** ، الجزء الثاني ، دار قباء للطباعة و النشر، القاهرة .

- 60- مطاوع إبراهيم عصمت، (1981). علم النفس وأهميته في حياتنا، دار المعارف، القاهرة .
- 61- منصور، عبد المجيد سيد و أبو عبادة، صالح بن عبد الله ، (1996): الشخصية الإسلامية و الهدي الإسلامي، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة.
- 62- منى عبد الحليم :مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي-مفاهيم وتطبيقات-، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، 2009، الإسكندرية ، مصر.
- 63- هارون توفيق الرشيدى، (1999): الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها ،برنامج مساعدة الذات في علاجها .
- 64- هول و ليندزي ، ترجمة أحمد فرج وآخرون ، ( 1978 ). نظريات الشخصية ، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 65- وينفريد هوبر ترجمة مصطفى عشوي،(1999): مدخل الى سيكولوجية الشخصية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
- 66- يخلف، عثمان.(2001). علم النفس الصحة : الأسس النفسية والسلوكية للصحة.(ط1) ، دار الثقافة، الدوحة.
- 67- يوسف ميخائيل أسعد،(د، س ) :الشخصية القوية ، مكتبة غريب، القاهرة .

### ● المذكرات و الرسائل الجامعية :

- 68- أبو خاطر نافذ، (2000) : سمات الشخصية المميزة للأحداث الجانحين عن أقرانهم الأسوياء في محافظات غزة ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- 69- الثبتي ضيف الله ،(2003) : " قيم العمل وبعض سمات الشخصية لدى المرشدين الطلابيين في المرحلتين المتوسطة والثانوية" ، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- 70- الزهراني ، نوال ، 2008 ، " الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة "، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة.

- 71- الطحائنة ، لظفي ( 1995 ) ، "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن و علاقتها ببعض المتغيرات " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان الأردن.
- 72- الفريجات ، عمار ، و الرضي وائل ، " (2009) : " مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون " ، كلية عجلون الجامعية ، جامعة البلقاء التطبيقية.
- 73- النداوى عدنان علي حمزه، (2006): الشخصية المتقلبة وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين في مؤسسات الدولة، رسالة ماجستير (غير منشورة) مقدمة الى كلية الآداب جامعة بغداد.
- 74- أمل العنزي،(2004): أساليب مواجهة الضغوط عند الصحيحات و المصابات بالاضطرابات النفس جسدية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود ، السعودية.
- 75- امل حميد بالهول،(2010): دراسة سمات الشخصية لدى المتقدمين للعمل بدائرة الموارد البشرية بإمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة ،رسالة ماجستير ، في الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك.
- 76- بدران ، منى، ( 1997 ) : " الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية و علاقته ببعض المتغيرات " دراسة ميدانية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات و البحوث التربوية ، جامعة القاهرة .
- 77- بن زروال فتيحة(2008): أنماط الشخصية و علاقتها بالإجهاد (المستوى ،الأعراض ،المصادر ، و استراتيجيات المواجهة) ، رسالة دكتوراه ، جامعة قسنطينة ، الجزائر .
- 78- بوكاني، صابر بكر مصطفى ،(2001): سمات الشخصية للأستاذ الجامعي، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس التربوي مقدمة الى كلية التربية، جامعة ابن رشد.
- 79- حنتول، أحمد بن موسى محمد (2004). انماط السلوك الاجرامي في مرحلة الرشد وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية لدى عينة من المودعين في سجون المنطقة الغربية، رسالة ماجستير (غير منشورة) مقدمة الى كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.
- 80- خفش سهام رياض،(2001): استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية التي يستخدمها آباء الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، الأردن .

- 81- درويش مها السعيد، (1993): استراتيجيات التوافق مع الضغوط النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية في عمان العاصمة ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية ، عمان .
- 82- سلوى عبد الله الحاج (2002): الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الاساس بمحافظة الخرطوم ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب - جامعة الخرطوم .
- 83- طلال حيدر البدوي (2000): درجة الاحتراق ومصادر لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان وأثر بعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤتة ، كلية العلوم والتربية.
- 84- عسيري عبير بنت محمد حسن ، (2003): علاقة تشكل هوية الانا بكل من مفهوم الذات والتوافق "النفسى والاجتماعي والعام" لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بمدينة الطائف. رسالة ماجستير مقدمة الى كلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.
- 85- عودة ، يوسف ، 1998 ، " ظاهرة الاحتراق النفسى و علاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية " ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة.
- 86- مودة الشيخ محمد عابدين(2010): الاحتراق المهني و علاقته بتقدير الذات للمعالجين النفسيين بمستشفيات العلاج النفسى بالخرطوم ، رسالة ماجستير ، جامعة الخرطوم ، السودان .
- 87- نبيلة أبو حبيب(2010):الضغوط النفسية و استراتيجيات مواجهتها و علاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظة غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الأزهر بغزة ، فلسطين.
- 88- نجي يوسف،(1999): مستوى الاحتراق النفسى لدى معلمي الألعاب الرياضية الجماعية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .
- 89- نشوة كرم عمار ابو بكر (2008): الاحتراق النفسى للمعلمين ذوي النمط (أ ، ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير ،كلية التربية ، جامعة الفيوم.

90- هناء أحمد شويخ،(2004): استراتيجيات المواجهة و المساندة النفسية الاجتماعية في علاقتها ببعض الاختلالات النفسية لدى مرضى أورام المثانة السرطانية، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الأدب ، جامعة القاهرة .

91- هند حرتاوي (1991): مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن .

92- يوسف حرب(1998): ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح ، فلسطين.

### • الدوريات و المقالات العلمية:

93- إبراهيم، لطفي" ( 1994 ) :عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين"، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد الخامس، السنة الثانية، ص95 - 127 .

94- الزيود، نادر، ( 2002 ) ، " واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن "مجلة العلوم التربوية ، كلية التربية - جامعة قطر ، ص (197-222).

95- السرطاوي ، زيدان (1997): الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، المجلد 21 ، العدد الأول ، ص 57-96 .

96- النفيعي ، ضيف الله ، " 2000 الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة" ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد و الإدارة ، م 14 ، ع 1 ، ص 55-88 ، المملكة العربية السعودية .

97- النمر ، سعود ( 1994 ) ، " دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغط العمل في القطاعين العام و الخاص، المجلة العربية للإدارة ، م 16 ، ع 2 ، ص 1-58 .

98- ايمان محمد القماح،(2002): علاقة مفهوم الذات بأساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من الراشدين المصريين و الامارتيين -دراسة عبر حضارية-، مجلة علم النفس المعاصر و العلوم الانسانية ، م 13، ج 2 ، ص 125-163.

- 99- بن زروال فتيحة: **العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد-العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة**، أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2003، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة و النشر، الجزائر.
- 100- سليمان محمد سليمان الوابلي (1995) : **الاحترق النفسي ومستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب** ، مجلة البحوث التربوية والنفسية - جامعة أم القرى -مكة المكرمة.
- 101- متولي رجوات، (2005): **الاحترق النفسي لدى عينة من المحامين و علاقته ببعض المتغيرات النفسية و المهنية** ، كلية الآداب ، جامعة المنيا .
- 102- محمد جواد الخطيب(2007): **الاحترق النفسي و علاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة** ، المؤتمر التربوي الثالث بغزة ، ص 471-536.
- 103- محمد ، عادل عبد الله(1995): **بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين** ، مجلة دراسات نفسية ، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية ، مجلد 5، العدد 2، ص 345-370 .
- 104- محمد نجيب الصبورة، سهير فهيم الغباشي، هناء أحمد شويخ،(2004) : **استراتيجيات المواجهة و التصدي التي يوظفها مرضى أورام المثانة السرطانية للتخفيف من حدة الاصابة بالمرض دراسات عربية في علم النفس** ، ع 1 ، م 3 ، ص 97-169 .
- 105- مقابلة نصر يوسف،(1996): **العلاقة بين مركز الضبط و الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين** ، مجلة علم النفس ، السنة العاشرة، العدد التاسع و الثلاثون، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
- 106- نجاه زكي يوسف ،مديحة عثمان عبد الفضيل (1998): **أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بمدينة المنيا** ، مجلة البحث في التربية و علم النفس ، المجلد الثاني ، العدد الأول ، ص 461-491 .

**ثانيا : جنبية :**

- Beech, H. R. Burns, L. E. and Sheffield, B. F (1982): **A behavior Approach to the Management of stress**. John Wiley and Sons, chiChester.
- Bilge, F. (2006): "**Examining the Burnout of Academics in Relation to job Satisfaction and other Factors**". Social Behavior and Personality Available on line; [www.sbp-journal.com](http://www.sbp-journal.com)
- Bruchon-Schweitzer, M Quintard , B& al ,(2001), **Personnalité et maladies**, Dunod, Paris .
- Caplan, G. D. (1981): **Mastery of Stress**: Psychosocial Aspects, Amer. J. Psychist Vol. 52, No. 4, P 413-420.
- Compas, B., Walcarne, V., Fondacaro, K. (1988): **Coping with Stressful Events in Older Children and Young Adolescents**, Journal of Consulting and Clinical psychology Vol. 56, No. 3, PP 405 – 412
- Coon, Dennis (1983). **Introduction to psychology: Exploration and application**. Minnesota: West Publishing.
- Cooper, C. (1981): **The Stress Check Coping with the Stress of Life and Work**, Prentice – Hall Inc., Englewood Cliffs, N.J. pp 3-
- Cooper and Roy R. (EDS). **Personality and Stress: Individual Differences in the Stress Process**. John Wiley and Sons, Chi Chester, PP 213 – 221.
- Coyne, J. ; Racioppo, M.(2000): "**Never The Twain Shall meet? Closing The Gap Between Coping Reseach and Clinical Intervenetion Research**". American Psychologist, Vol 55, No 6, P 655-604.
- Feldman, R. S. (1989): **Adjustment, Applying psychology in a Complex World**, University of Massachusetts, New York McGrew Hill, 1989, PP 187 – 197.
- Fleshman, J. (1984): **Personality Characteristics and Coping Patterns**, Journal of Health and Social Behavior Vol. 25, No.10, PP 229 – 243
- Freudenberger, H. (1981) **Burnout**. P18, Available online:www. Adrenalfatigue.org
- Gleitman, H, Fridlund, A. and Reisberg, D. (1999). **Psychology**. New York :W.W. Norton.

- Hansenne M,(2003), **La psychologie de le personnalité**,1 édition , Edition de Boeck Université ,Bruxelle.
- Krohne, H. W. (1986): **Coping with Stress in M. H.**, Apply and R.
- Lazurs, R. & Folkman, S.(1984): **Stress Appraisal and Coping**, New York Publishing Company.
- Maslach , C. and Jackson, S. ( 1981) ," **the Measurement of Experienced Burnout**" , Journal of Occupational Behavior, 2, pp 99-113
- Morgan, Glifford & King, Richard A. (1971). **Intoduction to psychology**. New York: McGrew Hill Book
- Moss, R. & Holland, J. (1982): **The Personal and Contextual Determinates of Coping Strategies**. The Journal of Personality and Social Psychology .Vol. 52, No.6, PP 946 – 955
- Newman, B. & Newman, P R. (1981): **Living process of Adjustments**. Dorsey press.
- Perlman , B. and Hartman , E., (1982), **burnout: Summary and Future Research**, Human Relations , 35 , pp. 283-305
- Rolland,J.P ,(2004), **L’Evaluation de la personnalité le modèle de cinq facteurs**, Sprimont,Margada,Belgique .
- Rutter M. (1981): **Stress Coping Development Some Issues and Some Questions**. Journal of Child Psychology, Vol. 22, No.12, PP 323 – 356
- Ryckman, R. M. (1993). **Theory of Personality**, 5<sup>th</sup> edition. California: Books/ Cole Publishing Company.
- Schultz, D. P & Schultz, S. E. (2005). **Theories of Personality**. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Schwebel, A., Andrew, B., Harrey, A., & Schwebel, W. R. (1990): **Personal Adjustment and Growth**, a Life Span Approach (2<sup>nd</sup> Edition) Milton – Brown Publisher. New York, PP 130 – 178.
- Steptoe, A. (1991): **A Psychological Coping, Individual Differences and Psychological Stress Responses**, In Cary L. &15, PP 67 –70.
- Trumbull, **Dynamics of Stress**, Plenum, New York.
- Canoui , Mauranges Aline&al ,(2004) ,**Le burn out : le syndrome de l’épuisement professionnel des soignants de l’analyseaux réponses**

: مواقع الانترنت :

- <http://www.agency.osha.eu.unt>
- <http://www.cdc.gov> :niosh
- [www.squarepoint\\_pointcarre.com](http://www.squarepoint_pointcarre.com)
- [http:// www,tajamo,org /sahha/tecnologia,htm](http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia.htm)
- [www.texmed.org/2006](http://www.texmed.org/2006)
- (<http://management.journaldunet.com/diaporama.enquete.stress/synthese.shtml>).

: استمارة البيانات الأولية

: القائمة الاسمية للخبراء محكمي أدوات

: استمارة التحكيم لأدوات الدراسة

: مقياس أساليب المواجهة لنبيلة أبو حبيب

: الصورة النهائية

## الملحق الأول : استمارة البيانات الأولية

### I. البيانات الديموغرافية

- 1\_ الجنس:  ذكر  أنثى
- 2\_ السن:.....سنة
- 3\_ المهنة: ..... القطاع التابع له: .....
- 4\_ الحالة الاجتماعية:  أعزب  متزوج  لمل  لطلق
- 5\_ المستوى التعليمي:  أقل من الثانوي  الثانوي  الجامعي  دراسات عليا
- 6\_ عدد سنوات الخبرة في مهنتك الحالية:.....
- 7\_ حدد المجال المناسب لقيمة دخلك الشهري من مهنتك الحالية:

أقل من 30000 دج

من 30000 دج الى 49000 دج

من 50000 دج الى 69000 دج

من 70000 دج الى 89000 دج

أكثر من 90000 دج

### II. البيانات المهنية:

- 8\_ كم عدد أيام عملك في الأسبوع؟.....
- 9\_ ما هو متوسط ساعات عملك في الأسبوع؟.....
- 10\_ ما هو عدد أسابيع عطلتك في السنة؟.....
- 11\_ هل تعمل في اطار نظام المناوبة؟  نعم  لا  أحيانا
- 12\_ هل تعمل بمفردك؟  نعم  لا  أحيانا
- 13\_ هل عملك يحتاج الى شريك؟  نعم  لا  أحيانا
- 14- عموما كيف هي ساعات عملك :

ساعات ثابتة (ساعات بداية و نهاية العمل المنتظمة)  ساعات غير ثابتة (ساعات الدخول و الخروج من العمل متغيرة)

الملحق الثاني : قائمة الأساتذة المحكمين لأدوات الدراسة

الرقم	اسم المحكم	صفته المهنية
01	د. نافذ أحمد عبد البقيعي	أستاذ مساعد بكلية العلوم التربوية بجامعة عمان - الأردن -
02	د . كمال نزار	أستاذ مساعد بكلية العلوم التربوية بجامعة أربد الأهلية - الأردن-
03	د . يوسف عطية بحر	أستاذ مساعد بجامعة غزة الأهلية .
04	د . حليلة قادري	استاذة محاضرة بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران .
05	د. أمينة ياسين	استاذة محاضرة بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران .

الملحق الثاني : قائمة الأساتذة المحكمين لأدوات الدراسة

الرقم	اسم المحكم	صفته المهنية
01	د. نافذ أحمد عبد البقيعي	أستاذ مساعد بكلية العلوم التربوية بجامعة عمان - الأردن -
02	د . كمال نزار	أستاذ مساعد بكلية العلوم التربوية بجامعة أربد الأهلية - الأردن -
03	د . يوسف عطية بحر	أستاذ مساعد بجامعة غزة الأهلية .
04	د . حليلة قادري	استاذة محاضرة بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران .
05	د. أمينة ياسين	استاذة محاضرة بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران .

## الملحق الثالث : استمارة التحكيم لأدوات الدراسة

جامعة أبي بكر بلقايد \_ تلمسان \_

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس

الأستاذة : مدوري يمينة ( أستاذة مساعدة )

### استمارة الخبراء حول صدق أدوات الدراسة

في إطار انجاز أطروحة الدكتوراه الموسومة " بالاحتراق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط و علاقتها بأنماط الشخصية و طبيعة الممارسات المهنية " وتحقيقا لبعض أهداف الدراسة الحالية احتاجت الباحثة إلى بناء أداتين فالأولى هي استمارة تقييمية لطبيعة الممارسات المهنية لدى الأفراد العاملين في مهن متباينة ، تصبو الباحثة من خلالها لجمع مجموعة من البيانات الكيفية ، أما الثانية فهي استمارة لتقدير مستوى الاحتراق النفسي لدى الأفراد.

لهذا الغرض تم صياغة مجموعة من الفقرات استنادا على التعاريف الاجرائية لكل من طبيعة الممارسة المهنية و الاحتراق النفسي و كذا الأبعاد المندرجة في كلا المتغيرين.

و حيث أنه قد تم اختيار سعادتك لتحكيم أداة الدراسة الحالية، نظرا لما نعهده فيكم من خبرة علمية ، و دراية في هذا المجال .

فالباحثة تضع بين أيديكم استمارتها في صورتها الأولية برجااء تزويدي بمرثياتكم عن مدى وضوح العبارات و مدى مناسبتها لما وضعت لأجله ، و مدى تناسبها مع التعريف الإجرائي و المحور التي تنتمي إليه، و حذف أو إضافة أو تعديل ما ترونه ضروريا لتطوير الاستبيان.

و في الأخير تقبلوا مني كل التقدير والشكر الجزيل على مساهمتكم في تحقيق هذا العمل ، وجزاكم الله

خيرا.

## الأداة الأولى : استمارة تقييمية لطبيعة الممارسات المهنية

تتبنى الباحثة في تعريفها للمفهوم التعريف التالي : " يقصد بطبيعة الممارسة المهنية ما يحدده الفرد العامل لطبيعة الجهد المبذول في مهنته ، و احتمال التوظيف العاطفي و الانفعالي أثناء النشاط المهني و حجم العلاقات و الاتصال في اطار الأداء الوظيفي ، و كذا تعدد المهام أو اقتصارها على روتينات ثابتة ، كما تقييم بعض المتغيرات التي قد تؤثر على الأداء المهني ، كالدافعية والرضا المهني ... " .

وأما أبعاد هذا المفهوم فهما بعدين، الأول : يخص تقييم الممارسة المهنية من خلال تقييم :

- طبيعة الجهد المبذول.
- حجم العلاقات في الوسط المهني.
- تعدد المهام في الأداء المهني .

أما البعد الثاني فيتعلق بتقييم الأفراد لبعض المتغيرات المؤثرة على الأداء المهني كالدافعية، الرضا المهني ، ... .

### البعد الأول : طبيعة الممارسة المهنية

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة	
1	في أي مجال يمكنك أن تصنف مهنتك؟ <input type="checkbox"/> مهنة خدمتية <input type="checkbox"/> مهنة إنسانية <input type="checkbox"/> مهنة تقنية <input type="checkbox"/> مهنة أخرى			
2	كيف يمكنك أن تصنف الجهد الذي تتطلبه مهنتك؟ <input type="checkbox"/> جهد يغلب عليه الجانب البدني <input type="checkbox"/> جهد يغلب عليه الجانب الذهني <input type="checkbox"/> جهد بدني و ذهني معا			
3	هل تحتاج في ممارستك المهنية الى توظيف			

			عاطفي أو انفعالي؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> أحيانا
			<b>4</b> هل تتطلب ممارستك المهنية اليومية العلاقات و الاتصال؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> أحيانا
			<b>5</b> هل تعتبر أن محيطك المهني غني بالعلاقات؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> أحيانا
			<b>6</b> في العموم هل لديك علاقات مهنية في محيطك المهني؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
			<b>7</b> هل لديك علاقات مودة و ألفة مع الزملاء؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
			<b>8</b> هل العلاقات الرسمية هي السائدة في أجواء العمل؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
			<b>9</b> هل الصراعات الشخصية تحول دون انسجامك مع بعض الزملاء؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
			<b>10</b> هل تستفيد في عملك من مساعدة كافية (مرضية) في المواقف الصعبة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
			<b>11</b> هل يعتمد عملك على ممارسة روتينيات محددة(أي نوع نشاط واحد و يتكرر)؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> أحيانا
			<b>12</b> هل مهنتك تحتاج الى القيام بالعديد من المهام؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> أحيانا
			<b>13</b> هل لديك الفرص للقيام بأشياء مختلفة خلال عملك؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> أحيانا

البعد الثاني: تقييم بعض المتغيرات المتعلقة بالأداء المهني

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة	
<b>منذ السنة الماضية كيف تقيم المتغيرات التالية:</b>				
<b>1</b>	عبئ العمل في مهنتك؟ في انخفاض <input type="checkbox"/> في ارتفاع <input type="checkbox"/> مستقر <input type="checkbox"/>			
<b>2</b>	حجم علاقاتك المهنية؟ في انخفاض <input type="checkbox"/> في ارتفاع <input type="checkbox"/> مستقرة <input type="checkbox"/>			
<b>3</b>	مردودك المهني اليومي؟ في انخفاض <input type="checkbox"/> في ارتفاع <input type="checkbox"/> مستقر <input type="checkbox"/>			
<b>4</b>	دافعيّتك للعمل؟ في انخفاض <input type="checkbox"/> في ارتفاع <input type="checkbox"/> مستقرة <input type="checkbox"/>			
<b>5</b>	رضاك المهني؟ في انخفاض <input type="checkbox"/> في ارتفاع <input type="checkbox"/> مستقر <input type="checkbox"/>			
<b>6</b>	استمتاعك أثناء القيام بالعمل؟ في انخفاض <input type="checkbox"/> في ارتفاع <input type="checkbox"/> مستقر <input type="checkbox"/>			

			<b>7</b> الضغوط في الوسط المهني؟ في انخفاض <input type="checkbox"/> في ارتفاع <input type="checkbox"/> مستقرة <input type="checkbox"/>
--	--	--	--

(أنظر الأداة الثانية في الصفحة الموالية)

## الأداة الثانية : مقياس الاحتراق النفسي المطور

تبنت الباحثة نفس التعريف الذي قدمه ماسلاش و جاكسون للاحتراق النفسي بأنه "احساس الفرد بالإجهاد الانفعالي ، و تبدل المشاعر ، و انخفاض الانجاز الشخصي".

تبرز ابعاد المقياس في ثلاثة أبعاد و هي : الاجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر نقص الشعور بالانجاز .

أما بدائل البنود فهي كالآتي : دائما ، غالبا ، أحيانا ، لا يحدث اطلاقا .

و فيما يلي التعاريف الاجرائية لأبعاد الاحتراق النفسي و البنود المندرجة في اطارها :

- **الاجهاد الانفعالي** : و يقصد به مجمل المشاعر و الانفعالات السلبية و غير السوية الناتجة عن استنفاد طاقة الفرد خلال ممارسته لمهنة معينة ، و معايشة مشكلاتها و ضغوطها المختلفة.

الرقم	البند (الفقرة)	صلاحية الفقرة		التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة	
1	أشعر أنني منهك بسبب ممارستي لهذه المهنة.			
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي .			
3	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل جديد.			
4	أشعر أن مهنتي أصبحت مصدر توتر و عصبية بالنسبة لي.			
5	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لهذه المهنة.			
6	أشعر أن وضعي المهني يزداد سوءا يوم بعد يوم.			
7	تسبب لي تعاملات المهنة المباشرة ضغوطا نفسية شديدة.			
8	أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي .			
9	لا أكثررت لما يحدث للأفراد من مشكلات.			
10	أتعامل بعصبية مع المشكلات خلال العمل .			
11	أجد صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل.			
12	أتعامل بعصبية مع المشكلات خلال العمل.			

- **تبلد المشاعر :** و يقصد بها قلة او فقدان الفرد الاهتمام بالعمل ، و اللامبالاة ، و انخفاض الحماسة و المتعة المهنية ، و حجب العواطف و تبليدها.

الرقم	البند (الفقرة)	صلاحية الفقرة		التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة	
1	أصبحت أفضل الانعزال عن الآخرين في عملي.			
2	أشعر بفقدان الحماس لأداء المهام الموكلة الي في عملي.			
3	أشعر بالضجر و الملل بعد يوم من العمل.			
4	أشعر بضعف المتعة في العمل .			
5	أشعر أن العمل الذي أقوم به روتيني و لا يشدني اليه.			
6	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد بشكل الي خال من العواطف.			
7	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد و كأنهم أشياء لا بشر			
8	أشعر أنني أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة			
9	أشعر أن هذه المهنة تتسبب في تبلد و قسوة مشاعري			
10	أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي.			
11	أشعر بأنني أقوم بعملي بشكل أوتوماتيكي.			
12	لا أستطيع فهم مشاعر الأفراد نحو الأشياء بسهولة.			
13	أشعر بالانزعاج أثناء عملي مع الأفراد وتعاملي معهم.			

- **نقص الشعور بالانجاز :** و يقصد به الشعور بعدم الكفاية و ضعف الانجاز ، و عدم الرضا المهني ، و انخفاض الانتاجية الفردية و فقد السيطرة على ضبط و تسيير المهام الموكلة اليه.

الرقم	البند (الفقرة)	صلاحية الفقرة		التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة	
1	أشعر بالتعب و الاجهاد عند التعامل مع مشاغلي المهنة طوال اليوم.			
2	أمارس عملي بعناء و اجهاد كبيرين.			
3	الضغوط التي تواجهني في عملي تفوق ما يمكنني تحمله.			
4	أشعر بالضغط النفسي خلال ممارستي لهذه المهنة			
5	أشعر ان مهنتي لا تحقق لي الاشباع الشخصي.			
6	أشعر بعدم الرضا على انجازاتي المهنية.			

			7	أشعر بتراجع أدائي المهني.
			8	أشعر أنني لا أستطيع التأثير بشكل إيجابي في الحياة المهنية.
			9	أشعر أن وضعي المهني في تدهور و لا أمل في انفراجه.
			10	أشعر بالخمول والكسل.
			11	أشعر أنني لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.
			12	أشعر أنني لم أعد أستطيع ان البي احتياجات مهنتي.
			13	أشعر أن كمية العمل الموكل الي تفوق طاقتي.
			14	أشعر أنني أجد صعوبة في التعامل مع أعباء العمل المتزايدة.
			15	أشعر اني لا أستطيع ان أقدم الشيء الأفضل في مهنتي.
			16	أشعر أنني لم استطع تحقيق أشياء مميزة في مهنة هذه.
			17	تراودني رغبة في ترك هذه المهنة او تغييرها.

شكرا على تعاونكم معنا

## (مقياس أساليب المواجهة لنبيلة أبو حبيب)

الرقم	العبرة	دائما	غالبا	أحيانا	لا أبدا
<b>التقيد الإيجابي :</b>					
1	أبحث عن شيء جيد يحدث.				
2	أحاول أن أرى الحادث بشكل مختلف.				
3	أعتبر ما مررت به تجربة جديّة تعلمت منها الكثير .				
4	أحاول ان ارى الحادث بشكل ايجابي لاتأقلم معه.				
5	أتعلم من تجارب الآخرين و استخلص منهم العبر .				
6	استفيد من خبرتي السابقة لحل المشكلات التي تواجهني.				
<b>ثانياً :</b>					
7	أكثر من احلام اليقظة لابتعد عن التفكير عن الحدث				
8	أنام أكثر من المعتاد				
9	اصبحت مغرماً بمشاهدة التلفاز لاهرب من تذكر ما حدث				
10	انهمك في نشاطات تتطلب تركيز ذهني لتجنب التفكير في المشكلة				
11	اهرب من التفكير فيما حصل بالتفكير في أنشطة أخرى				
12	اسرح كثيراً فيما حصل و انا اجلس بين اصدقائي				
13	يصفني كثير من الناس بأنني شارد الدهن				
14	اشغل نفسي بأي شيء حتى و لو كان تافها لأتهرب من تذكر ما حدث				
<b>التركيز :</b>					
15	انزعج و لا اتحكم بانفعالاتي				
16	ادرك بانني متضايق				
17	لا استطيع التركيز بشكل جيد				
18	اغضب بسرعة و لا استطيع السيطرة على اعصابي				
19	عدم تحكمي في انفعالاتي يجعلني اخسر الآخرين				
20	واجه ضغوطاً كثيرة تجعلني سريع الانفعال				
21	ترك الحرية لمشاعري و عواطفني لتتحكم في تصرفاتي				
22	تضايق اذا ذكرني احدهم بوقوع مشكلة سابقة				
<b>التدعيم :</b>					
23	أحاول ان اخذ نصيحة من شخص اخر في السلوك الذي اريد فعله.				
24	أتحدث مع شخص ما لأجد حل لمشكلتي.				
25	أتحدث مع شخص اخر يستطيع ان يقدم حلاً لمشكلتي.				
26	اسأل اناس لديهم خبرة في حل مثل هذه المشكلة.				
27	الجا للحديث مع اشخاص تقاة لأجد حلاً لمشكلتي.				
28	لا أقوم بأي سلوك جديد الا بعد ان اخذ رأي شخص اثق به				
29	يشعروني امتداح الناس لتصرفاتي بالثقة العالية بالنفس				

## (مقياس أساليب المواجهة لنبيلة أبو حبيب)

:					
				اتخذ طريقة مباشرة و محددة لحل المشكلة	30
				اتصرف بشكل اخر حتى اتخلص من المشكلة.	31
				اتخذ القرارات و الخطوات المناسبة في الاوقات المناسبة	32
				احاول فهم ما جرى و تحليله و التعلم من تجربتي السابقة	33
				اتمتع بصبر كبير و لا اترك الامور حتى احصل على ما اريده	34
				اكرر المحاولة حتى احصل على ما اريده	35
:					
				ارفض الاقتناع و التصديق بوقوع هذا الحدث	36
				اتظاهر بانه لم يحدث اي شئ	37
				اتصرف كما لو لم يحدث شئ	38
				لا ارجب بالاعتراف بالمشكلة و التحدث عنها مع الاخرين	39
				اعيش حياتي كالمعتاد كما لو ان شيئاً لم يحدث	40
				عند فقدان شخص عزيز أقول لنفسي هذا أمر غير معقول	41
<b>التكيف :</b>					
<b>الديني</b>					
				احاول ان اجد راحة و طمأنينة باللجوء الى الله	42
				اثق بالله	43
				اصلي اكثر من المعتاد عندما تصادفني مشكلة	44
				اطلب المساعدة من الله و ليس من الناس	45
				اجد طمأنينة و راحة عندما الجا الى الله بصلاتي و دعائي	46
				يزداد ايماني بالله بعد تعرضي للمشكلة	47
				أعتمد على الله فهو لن يخذلني	48
<b>السخرية :</b>					
				اضحك و لا اهتم بالحدث	49
				الجا لقول النكت و المزاح	50
				اسخر من المواقف	51
				اتعامل مع المواقف الجدية و المحزنة بشكل هزلي	52
				اتعامل مع كل الامور الحياتية باستخفاف و لامبالاة	53
				يصفني الاخرون بانني شخص هزلي صاحب نكتة	54
				لا اخذ اي شئ على محمل جد	55
:					
				اتوقف عن محاولاتي للوصول الى هدفي	56
				لا املك الصبر الكافي للاستمرار بمحاولات تحقيق هدفي	57
				انسحب من المشكلة حتى اجد فرصة اخرى لحلها	58

## (مقياس أساليب المواجهة لنبيلة أبو حبيب)

				افضل النوم او البقاء في غرفتي على التحدث مع الاخرين	59
				اترك للآخرين حرية التحكم بحياتي و التحكم بمصيري	60
<b>السيطرة :</b>					
				امنع نفسي من عمل اي شئ متسرع يخص الحدث.	61
				احاول التأكد من ان ما اقوم به ليس خطأ.	62
				اجبر نفسي على الصبر حتى الوقت المناسب لحل المشكلة.	63
				اسيطر على انفعالاتي و مشاعري و لا اجعلها تتحكم في قراراتي	64
				لا أتسرع بعمل أي شيء أثناء المشكلة .	65
				أنا شخص عقلائي و هادئ و صبور.	66
				أفكر في حلول عقلانية لمشكلتي و قابلة للتطبيق العملي .	67
<b>:</b>					
				أسعى للحصول على دعم عاطفي من الأصدقاء و الأقارب.	68
				اتحدث مع شخص أخرج أحبه عن مشاعري.	69
				أتعاطف و أفهم رأي الآخرين.	70
				أناقش مشاعري و أحاسيسي مع أي شخص أخرج.	71
				أناقش مشاعري و أحاسيسي مع شخص أخرج برأيه.	72
				أشعر بأنني بحاجة دائما لدعم عاطفي من الآخرين.	73
<b>:</b>					
				أقبل ما حدث و أتعايش معه باعتباره أمر لا يمكن تغييره.	74
				أتعلم أن أتعايش مع المشكلة.	75
				أحاول أن أحصل على معلومات سابقة تتعلق بما يحدث.	76
				أقبل حقيقة الشيء الذي يحدث و أتعايش معه.	77
				أدرب نفسي على تقبل الحياة بظروفها الجديدة.	78
				رأي الناس في تصرفاتي أهم من رأيي بها .	79
<b>انشغال الذهن بالتفكير :</b>					
				أحفظ نفسي من السرحان و الحيرة بالانشغال بأفكار و أنشطة تتعلق بالحدث.	80
				أضع الأنشطة الأخرى جانبا لكي أركز في حل المشكلة.	81
				أركز على حل المشكلة و أترك بعض الامور الأخرى.	82
				أحاول حل المشكلة بعدة طرق.	83
				أحاول أن أحل مشاكلتي بنفسي دون تدخل أشياء أخرى .	84
				أنهمك في نشاطات تتطلب تفكير ذهني لتجنب التفكير في المشكلة.	85
<b>لتخطيط :</b>					
				أحاول وضع خطة تساعدني في حل المشكلة.	86

**(مقياس أساليب المواجهة لنبييلة أبو حبيب)**

				أفكر بجدية و عمق في الخطوات التي يجب اتباعها .	<b>87</b>
				أفكر كيف يمكن أن أعالج المشكلة بشكل جيد.	<b>88</b>
				أقوم بتخطيط و دراسة سلوكيات جيدا قبل القيام بها .	<b>89</b>
				أتبع خطوات علمية و عقلانية لحل مشكلتي.	<b>90</b>
				عادة ما انجح في أهدافي لأنني أخطط لها جيدا .	<b>91</b>



## (مقياس أساليب المواجهة لنبيلة أبو حبيب)

:					
				اتخذ طريقة مباشرة ومحدد لحل المشكلة	30
				اتصرف بشكلا خرجتنا تخلصنا المشكلة.	31
				اتخذ القرارات والخطوات المناسبة في الاوقات المناسبة	32
				احاول فهم ما جربو تحليله والتعلم من تجربتي السابقة	33
				اتمتع بصبر كبير ولا اترك الامور حنتا حصل علمنا اريده	34
				اكرر المحاولة حنتا حصل علمنا اريده	35
:					
				ارفضا لاقتناع والتصديق بوقوع هذا الحدث	36
				اتظاهر بانهم يحدث شيء	37
				اتصرف كما لو لم يحدث شيء	38
				لا ارجبيا لا اعترف بالمشكلة والتحدث عنهما معا لآخرين	39
				اعيش حياتي كما المعتاد كما لو ان شيئاً لم يحدث	40
				عند فقدان شخص عزيز أقول لنفسي هذا امر غير معقول	41
<b>: التكيف الروحاني الديني</b>					
				احاول ان اجد راحة وطمأنينة بالجوء بالله	42
				انقب الله	43
				اصليا اكثر من المعتاد عندما تصادقني مشكلة	44
				اطلب المساعدة من الله وليس من الناس	45
				اجد طمأنينة وراحة عندما الجا الى الله بصلواتي ودعائي	46
				يزداد ايماني بالله بعد تعرضي للمشكلة	47
				أعتمد على الله فهو لن يخذلني	48
<b>: السخرية</b>					
				اضحك ولا اهتم بالحدث	49
				الجالقولا لنكثر المزاح	50
				اسخر من المواقف	51
				اتعامل مع المواقف الجدية والمحرزة بشكلهزلي	52
				اتعامل مع كل الامور الحياتية باستخفاف ولا مبالاة	53
				يصفني لآخرين بانني شخص سهل ليصاحبني كثرة	54
				لا اخذ ايشء علمي محمدا	55
:					
				اتوقع نعمحا ولا تبيل لوصول الهدفي	56
				لا املك الصبر الكافي لاستمرار محاولاتي لتحقيق هدفي	57
				انسحب من المشكلة حنتا جد فرصة اخر لحلها	58

## (مقياس أساليب المواجهة لنبيلة أبو حبيب)

				افضل الانوما والبقاء فيغيرفتعلنا التحدث مع الآخرين	59
				اتركلا آخرين حرية التحكم بحياتيوالتحكم بمصيري	60
<b>السيطرة على الاعصاب :</b>					
				امنع نفسي من عملايشم تسرع عيضا بالحدث.	61
				احاول التاكيد منا اقوم به ليس خطأ.	62
				اجبر نفسي على الصبر حتى الوقت المناسب لحل المشكلة.	63
				اسيطر على انفعالاتي ومشاعري ولا اجعلها تتحكم في قراراتي	64
				لا أتسرع بعمل أي شيء أثناء المشكلة .	65
				أنا شخص عقلائي و هادئ و صبور.	66
				أفكر في حلول عقلانية لمشكلتي و قابلة للتطبيق العملي .	67
<b>:</b>					
				أسعى للحصول على دعم عاطفي من الأصدقاء و الأقارب.	68
				اتحدث مع شخص آخر أحبه عن مشاعري.	69
				أتعاطف و أفهم رأي الآخرين.	70
				أناقش مشاعري و أحاسيسي مع أي شخص آخر.	71
				أناقش مشاعري و أحاسيسي مع شخص آخر اثق برأيه.	72
				أشعر بأنني بحاجة دائما لدعم عاطفي من الآخرين.	73
<b>:</b>					
				أتقبل ما حدث و أتعايش معه باعتباره أمر لا يمكن تغييره.	74
				أتعلم أن أتعايش مع المشكلة.	75
				أحاول أن أحصل على معلومات سابقة تتعلق بما يحدث.	76
				اتقبل حقيقة الشيء الذي يحدث و أتعايش معه.	77
				أدرب نفسي على تقبل الحياة بظروفها الجديدة.	78
				رأي الناس في تصرفاتي أهم من رأيي بها .	79
<b>انشغال الذهن بالتفكير :</b>					
				أحفظ نفسي من السرحان و الحيرة بالانشغال بأفكار و أنشطة تتعلق بالحدث.	80
				أضع الأنشطة الأخرى جانبا لكي أركز في حل المشكلة.	81
				أركز على حل المشكلة و أترك بعض الامور الأخرى.	82
				أحاول حل المشكلة بعدة طرق.	83
				أحاول أن أحل مشاكلتي بنفسني دون تدخل أشياء أخرى .	84
				أنهمك في نشاطات تتطلب تفكير ذهني لتجنب التفكير في المشكلة.	85
<b>التخطيط :</b>					
				أحاول وضع خطة تساعدني في حل المشكلة.	86

**(مقياس أساليب المواجهة لنبييلة أبو حبيب)**

				أفكر بجدية و عمق في الخطوات التي يجب اتباعها .	<b>87</b>
				أفكر كيف يمكن أن أعالج المشكلة بشكل جيد.	<b>88</b>
				أقوم بتخطيط و دراسة سلوكيات جيدا قبل القيام بها .	<b>89</b>
				أتبع خطوات علمية و عقلانية لحل مشكلتي.	<b>90</b>
				عادة ما انجح في أهدافي لأنني أخطط لها جيدا .	<b>91</b>

## الملحق الخامس: الصورة النهائية لأدوات البحث

جامعة أبي بكر بلقايد \_ تلمسان \_

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس

1

أختي الفاضلة، أخي الفاضل حفظكم الله

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته و بعد :

أود الإحاطة بأنني في اطار إنجاز أطروحة الدكتوراه الموسومة بعنوان : " بالاحترق النفسي و أساليب مواجهة الضغوط و علاقتها بأنماط الشخصية و طبيعة الممارسات المهنية " من خلال دراسة ميدانية للعاملين في مهن مختلفة .

و بصفتك من فئة العاملين سوف تكون مما يساعد على تحقيق هدف هذه الأطروحة، لذا نأمل منك التكرم بالإجابة على استمارة البحث هذه ، و تزويدنا بكل ما لديك من معلومات .

علما أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها هي طي الكتمان و السرية، و مخصصة لأغراض البحث العلمي فقط، و يرجى منك مراعاة الدقة في الإجابة و إعطاؤها الاهتمام الكافي من أجل التوصل الى نتائج دقيقة.

لذا أرجو منك اختيار الإجابة التي تنسجم و المعلومات المتعلقة بك من خلال وضع إشارة (X) في المكان المحدد لذلك.

و نحن إذ نتطلع إلى مشاركتك الفاعلة و تعاونك معنا، لنقدم لك جزيل الشكر و التقدير على ما تفضلت بإعطائه من وقت وجهد و صراحة في الإجابة على هذه الاستمارة، والله الموفق...،،،،،

شكرا لكم على حسن تعاونكم سلفا،،،

## استمارة البيانات الأولية

### I. البيانات الديموغرافية

1\_ الجنس:  ذكر  أنثى

2\_ السن:.....سنة

3\_ المهنة:..... القطاع التابع له:.....

4\_ الحالة الاجتماعية:  أعزب  متزوج  لمل  لطلق

5\_ المستوى التعليمي:  أقل من الثانوي  الثانوي  الجامعي  دراسات عليا

6\_ عدد سنوات الخبرة في مهنتك الحالية:.....

7\_ حدد المجال المناسب لقيمة دخلك الشهري من مهنتك الحالية:

أقل من 30000 دج

من 30000 دج الى 49000 دج

من 50000 دج الى 69000 دج

من 70000 دج الى 89000 دج

أكثر من 90000 دج

### II. البيانات المهنية:

8\_ كم عدد أيام عملك في الأسبوع؟.....

9\_ ما هو متوسط ساعات عملك في الأسبوع؟.....

10\_ ما هو عدد أسابيع عطلتك في السنة؟.....

11\_ هل تعمل في اطار نظام المناوبة؟  نعم  لا  أحيانا

12\_ هل عملك يحتاج الى شريك؟  نعم  لا  أحيانا

13- عموما كيف هي ساعات عملك :

ساعات ثابتة (ساعات بداية و نهاية العمل المنتظمة)  ساعات غير ثابتة ( ساعات الدخول و الخروج من العمل متغيرة)

1. طبيعة الممارسة المهنية:

1- في أي مجال يمكنك أن تصنف مهنتك؟

مهنة خدمتية  مهنة إنسانية  مهنة تقنية  مهنة أخرى

2- كيف يمكنك أن تصنف الجهد الذي تتطلبه مهنتك؟

جهد يغلب عليه الجانب البدني  جهد يغلب عليه الجانب الذهني  جهد بدني و ذهني معا

3- هل تحتاج في ممارستك المهنية الى توظيف عاطفي أو انفعالي؟

نعم  لا  أحيانا

4- في العموم هل لديك علاقات مهنية في محيطك المهني؟

نعم  لا

5- ما هي طبيعة العلاقات السائدة في محيطك المهني ؟

العلاقات الرسمية  علاقات مودة و ألفة

6- هل تعتبر نفسك منسجم مع زملائك في العمل ؟

نعم (منسجم)  لا (غير منسجم)

7- هل مهنتك تحتاج الى القيام بـ :

العديد من المهام  نشاط واحد و يتكرر

## II. المتغيرات المتعلقة بالأداء المهني:

منذ السنة الماضية كيف تقيم المتغيرات التالية:

8- عبء العمل في مهنتك؟

في انخفاض  في ارتفاع  مستقر

9- حجم علاقاتك المهنية؟

في انخفاض  في ارتفاع  مستقر

10- مردودك المهني اليومي؟

في انخفاض  في ارتفاع  مستقر

11- دافعتك للعمل؟

في انخفاض  في ارتفاع  مستقر

12- رضاك المهني؟

في انخفاض  في ارتفاع  مستقر

13- استمتاعك أثناء القيام بالعمل؟

في انخفاض  في ارتفاع  مستقر

14- الضغوط في الوسط المهني؟

في انخفاض  في ارتفاع  مستقر

## مقياس الاحتراق النفسي المطور

الرقم	الفقرة	دائما	غالبا	نادرا	لا يحدث اطلاقا
1	أشعر أنني منهك بسبب ممارستي لهذه المهنة.				
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي .				5
3	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل جديد.				
4	أصبحت أفضل الانعزال عن الآخرين في عملي.				
5	أشعر بفقدان الحماس لأداء المهام الموكلة الي في عملي.				
6	أشعر بالتعب و الاجهاد عند التعامل مع مشاغلي المهنية طوال اليوم.				
7	أشعر بالضجر و الملل بعد يوم من العمل.				
8	أشعر أن مهنتي أصبحت مصدر توتر و عصبية بالنسبة لي.				
9	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لهذه المهنة.				
10	أمارس عملي بعناء وإجهاد كبيرين.				
11	الضغوط التي تواجهني في عملي تفوق ما يمكنني تحمله.				
12	أشعر أن وضعي المهني يزداد سوءا يوم بعد يوم.				
13	تسبب لي تعاملات المهنية المباشرة ضغوطا نفسية شديدة.				
14	أشعر بضعف المتعة في العمل .				
15	أشعر أن العمل الذي أقوم به روتيني و لا يشدني اليه.				
16	أشعر بالضغط النفسي خلال ممارستي لهذه المهنة				
17	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد بشكل الي خال من العواطف.				
18	أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي .				
19	أشعر أنني أتعامل مع الأفراد و كأنهم أشياء لا بشر				
20	أشعر ان مهنتي لا تحقق لي الاشباع الشخصي.				
21	أشعر أنني أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة				
22	أشعر أن هذه المهنة تتسبب في تبدل و قسوة مشاعري				
23	أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي.				
24	لا أكثرت لما يحدث للأفراد من مشكلات.				
25	أشعر بعدم الرضا على انجازاتي المهنية.				

				أتعامل بعصبية مع المشكلات خلال العمل .	26
				أشعر بأنني أقوم بعملتي بشكل أوتوماتيكي.	27
				لا أستطيع فهم مشاعر الأفراد نحو الأشياء بسهولة.	28
				أجد صعوبة في التعامل مع مشكلات العمل.	29
				أشعر بتراجع أدائي المهني.	30
				أشعر أنني لا أستطيع التأثير بشكل إيجابي في الحياة المهنية.	31
				أشعر أن وضعي المهني في تدهور و لا أمل في انفراجه.	32
				أشعر بالخمول والكسل.	33
				أشعر أنني لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	32
				أشعر أنني لم أعد أستطيع ان البني احتياجات مهنتي.	35
				أشعر بالانزعاج أثناء عملي مع الأفراد وتعاملي معهم.	36
				أشعر أن كمية العمل الموكل الي تفوق طاقتي.	37
				أتعامل بعصبية مع المشكلات خلال العمل.	38
				أشعر أنني لم استطع تحقيق أشياء مميزة في مهنة هذه.	39
				تراودني رغبة في ترك هذه المهنة او تغييرها.	40

## مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط

الرقم	العبرة	دائما	غالبا	أحيانا	لا أبدا
<b>.I</b>					
1	انزعج و لا اتحكم بانفعالاتي				
2	ادرك بأنني متضايق				
3	لا استطيع التركيز بشكل جيد				
4	اغضب بسرعة و لا استطيع السيطرة على اعصابي				
5	عدم تحكمي في انفعالاتي يجعلني اخسر الاخرين				
6	اواجه ضغوطا كثيرة تجعلني سريع الانفعال				
7	ترك الحرية لمشاعري و عواطفي لتتحكم في تصرفاتي				
8	تضايق اذا ذكرني احدهم بوقوع مشكلة سابقة				
<b>.II</b>					
9	احاول ان اخذ نصيحة من شخص اخر في السلوك الذي اريد فعله.				
10	اتحدث مع شخص ما لأجد حل لمشكلتي.				
11	اتحدث مع شخص اخر يستطيع ان يقدم حلا لمشكلتي.				
12	اسال اناس لديهم خبرة في حل مثل هذه المشكلة.				
13	الجا للحديث مع اشخاص تقاة لأجد حلا لمشكلتي.				
14	لا اقوم بأي سلوك جديد الا بعد ان اخذ رأي شخص اثق به				
15	يشعرنى امتداح الناس لتصرفاتي بالثقة العالية بالنفس				
<b>.III</b>					
16	اكثر من احلام اليقظة لابتعد عن التفكير عن الحدث				
17	أنام اكثر من المعتاد				
18	اصبحت مغرما بمشاهدة التلفاز لاهرب من تذكر ما حدث				
19	انهمك في نشاطات تتطلب تركيز ذهني لتجنب التفكير في المشكلة				
20	اهرب من التفكير فيما حصل بالتفكير في أنشطة اخرى				
21	اسرح كثيرا فيما حصل و انا اجلس بين اصدقائي				
22	يصفني كثير من الناس بأنني شارد الدهن				
23	اشغل نفسي باي شئ حتى و لو كان تافها لأتهرب من تذكر ما حدث				
<b>.IV</b>					

				اتخذ طريقة مباشرة و محددة لحل المشكلة	24
				اتصرف بشكل اخر حتى اتخلص من المشكلة.	25
				اتخذ القرارات و الخطوات المناسبة في الاوقات المناسبة	26
				احاول فهم ما جرى و تحليله و التعلم من تجربتي السابقة	27
				اتمعت بصبر كبير و لا اترك الامور حتى احصل على ما اريده	28
<b>.V</b>					
				احاول ان اجد راحة و طمأنينة باللجوء الى الله	29
				اثق بالله	30
				اصلي اكثر من المعتاد عندما تصادفني مشكلة	31
				اطلب المساعدة من الله و ليس من الناس	32
				اجد طمأنينة و راحة عندما الجا الى الله بصلاتي و دعائي	33
				يزداد ايماني بالله بعد تعرضي للمشكلة	34
				أعتمد على الله فهو لن يخذلني	35
<b>.VI</b>					
				ارفض الاقتناع و التصديق بوقوع هذا الحدث	36
				اتظاهر بأنه لم يحدث اي شئ	37
				اتصرف كما لو لم يحدث شئ	38
				لا ارجب بالاعتراف بالمشكلة و التحدث عنها مع الاخرين	39
				اعيش حياتي كالمعتاد كما لو ان شيئاً لم يحدث	40
				اعيش حياتي كالمعتاد كما لو ان شيئاً لم يحدث	41
<b>.VII</b>					
				امنع نفسي من عمل اي شئ متسرع يخص الحدث.	42
				احاول التأكد من ان ما اقوم به ليس خطأ.	43
				اجبر نفسي على الصبر حتى الوقت المناسب لحل المشكلة.	44
				اسيطر على انفعالاتي و مشاعري و لا اجعلها تتحكم في قراراتي	45
				لا أتسرع بعمل أي شيء أثناء المشكلة .	46
				أنا شخص عقلائي و هادئ و صبور.	47
				أفكر في حلول عقلانية لمشكلتي و قابلة للتطبيق العملي .	48
<b>.VIII</b>					
				أسعى للحصول على دعم عاطفي من الأصدقاء و الأقارب.	49

				50	اتحدث مع شخص آخر أحبه عن مشاعري.
				51	أتعاطف و أتفهم رأي الآخرين.
				52	أناقش مشاعري و أحاسيسي مع أي شخص آخر.
				53	أناقش مشاعري و أحاسيسي مع شخص آخر اثق برأيه.
				54	أشعر بأنني بحاجة دائما لدعم عاطفي من الآخرين.
<b>.IX</b>					
				55	أتوقف عن محاولاتي للوصول الى هدفي
				56	لا املك الصبر الكافي للاستمرار بمحاولات تحقيق هدفي
				57	انسحب من المشكلة حتى اجد فرصة اخرى لحلها
				58	افضل النوم او البقاء في غرفتي على التحدث مع الاخرين
				59	اترك للآخرين حرية التحكم بحياتي و التحكم بمصيري
<b>.X</b>					
				60	أحاول وضع خطة تساعدني في حل المشكلة.
				61	أفكر بجدية و عمق في الخطوات التي يجب اتباعها .
				62	أفكر كيف يمكن أن أعالج المشكلة بشكل جيد.
				63	أقوم بتخطيط و دراسة سلوكيات جيدا قبل القيام بها .
				64	أتبع خطوات علمية و عقلانية لحل مشكلتي.
				65	عادة ما انجح في أهدافي لأنني أخطط لها جيدا .
<b>.XI</b>					
				66	أتقبل ما حدث و أتعايش معه باعتباره أمر لا يمكن تغييره.
				67	أتعلم أن أتعايش مع المشكلة.
				68	أحاول أن أحصل على معلومات سابقة تتعلق بما يحدث.
				69	اتقبل حقيقة الشيء الذي يحدث و أتعايش معه.
				70	أدرب نفسي على تقبل الحياة بظروفها الجديدة.
				71	رأي الناس في تصرفاتي أهم من رأيي بها .

## مقياس أنماط الشخصية (مقياس أيزنك)

أجب من فضلك عن كل سؤال من الأسئلة التالية بوضع علامة ( X ) عند مربع كلمة " نعم " أو مربع كلمة " لا " التي تلي السؤال.

الرقم	العبارة	نعم	لا
1	هل لك هوايات كثيرة ومتنوعة ؟		
2	هل أنت مُفعم ( ملئ ) بالحيوية و النشاط؟		
3	هل تستطيع أن تنطلق عادة وتستمتع إذا ذهبت إلى حفلة مرحة؟		
4	هل تستمتع بقاء أشخاص لم تكن تعرفهم من قبل؟		
5	هل تميل إلى البقاء بعيداً عن الأضواء في المناسبات الاجتماعية؟		
6	هل تحب الخروج كثيراً؟		
7	هل تفضل القراءة أكثر من مقابلة الناس؟		
8	هل لك أصدقاء كثيرون؟		
9	هل تعتبر نفسك شخصاً " مرتاح وما تحط الهموم على ظهرك " ؟		
10	هل تبادر أنت عادة بتكوين أصدقاء جدد؟		
11	هل تلتزم الصمت غالباً وأنت مع أشخاص آخرين؟		
12	هل يمكنك بسهولة أن تشيع جواً من الحيوية في حفلة مملّة؟		
13	هل تحب أن تقول نكتاً وحكايات مسلية لأصدقائك؟		
14	هل تحب الاختلاط بالناس ؟		
15	هل لديك في معظم الأحيان إجابة جاهزة عندما يكلمك الآخرون؟		
16	هل تحب أن تعمل الأشياء التي تحتاج إلى سرعة في أدائها؟		
17	هل يمكنك أن تحافظ على استمرار حيوية حفلة؟		
18	هل تعاكس الحيوانات أحياناً؟		
19	هل تحب أن تجد الكثير من الصخب ( الصوت العالي ) والإثارة من حولك؟		
20	هل يراك الآخرون شخصاً مليئاً بالحيوية و النشاط؟		

**الملخص بالعربية :** تهدف الدراسة الحالية الى تقصي وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي و كل من أنماط الشخصية ، أساليب المواجهة ، وكذا أثر بعض المتغيرات الديموغرافية ، و المتغيرات المهنية على الاحتراق النفسي ، حيث استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تكونت عينة الدراسة من 345 فرد عامل ، مختارين من خمسة قطاعات مهنية مختلفة و هي : الصحة ، التعليم ، البريد، الادارة و قطاع المحروقات ، طبق عليهم استمارة طبيعة الممارسات المهنية، و مقياس الاحتراق النفسي، و مقياس أيزنك للشخصية، و مقياس أساليب المواجهة . أين برزت علاقة ارتباطية بين درجات الاحتراق النفسي و ابعاده و درجات أساليب المواجهة و أبعادها ، مع وجود فروق دالة احصائيا في درجة الاحتراق النفسي و درجة أساليب المواجهة تبعا لنمط الشخصية ، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي على أساس تصنيف المهنة ، و سنوات الخبرة ، و القطاعات المهنية التي ينتمي اليها أفراد العينة ، لشكل ساعات العمل، و التوظيف الانفعالي و العاطفي ، و طبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني ، و لتوفر فرص التطور المهني. مع عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستويات الاحتراق النفسي تبعا للجنس ،للحالة الاجتماعية، و المستوى التعليمي.

**الكلمات المفتاحية :** الاحتراق النفسي، أساليب المواجهة، نمط الشخصية(منطوي، منبسط) ، القطاعات المهنية ، صنف المهنة .

**Résumé :** La recherche actuelle vise à étudier la corrélation entre l'épuisement professionnel et des stratégies de Coping , et aussi la relation avec les types de personnalité, Et de déterminer l'impact de certaines variables démographiques et professionnelle sur l'épuisement professionnel. Nous avons utilisé dans cette étude une approche descriptive statistique, l'échantillon de l'étude comprenait 345 travailleurs, ont été sélectionnés à partir de cinq secteurs professionnelle : Santé, éducation, administration, Secteur postal, le secteur des hydrocarbures. Nous avons utilisé quatre échelles ;la 1re identifie les types des pratiques professionnelles classe par les individus, la 2eme mesure le degré du burn out , la 3eme mesure les stratégies de Coping les plus utilisées, et le 4eme identifier le type de personnalité .L'étude a conclu qu'il existe une corrélation positive significative entre le degré du burn out et le degré des stratégies de Coping. Il existe des différences statistiquement significative entre les Introverties, et les Extroverties au degré du burn out. Existence des différences statistiquement significative de niveau du burn out selon les variables suivants : les Secteurs professionnelles, les heures de travail, les relations au milieu de travail, évolution professionnelle .les résultats à éclairer que le burn out ne répond pas à l'Age, état sociale, et le niveau instruction.

**Mot clé :** Epuisement professionnel, Les stratégies de Coping ,les types de personnalité ,Les secteurs professionnelle, Classe professionnelle .

**Abstract :**The aim of this study is to investigate into the relationship between psychological burning and the personal type ,also the existence of correlation burnout dimensions and methods face of pressure, and the study of differences in the degree and level of burnout depending on the nature of professional practice in personnel .Study sample consisted of 345 workers spread over 5 sectors professional: education, health, fuel, mail, administration.the study relied on four tools for data collection: the first form the nature of professional practices, the second measure burnout , and the third scale methods face of pressure, and the four from personal type . And results indicated correlation between burnout and methods face of pressure. The study also concluded that there are differences in burnout due to class profession or personal type, or multitasking professional or professional development ,or nature of professional relationships, or harmony professional, or the need to employ emotional and emotional in the profession, while There are no significant differences in burnout due to the age , or academic qualification ,or social situation .

**Keywords:** burnout, methods face of pressure, personal type, sectors professional, Class Occupation.