جامعة غرداية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط بلدية القرارة "ولاية غرداية"

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علم النفس تخصص: عمل وتنظيم

إعداد الطالب:

بن عمر لمين

إشراف الدكتور:

معمري حمزة

الموسم الجامعي 2017/2016

شكر وعرفان

لله تعالى أولا على ما منَ به من توفيق كي أنجز هذا العمل المتواضع

ولكل الذين وضعوا بصمتهم وساندونا لإنجاز هذا العمل من بينهم

الأستاذ والمشرف **معمري حمزة** على إهتمامه الجاد، واخلاصه في العمل ومجهوداته الجبارة وروحه العلمية

العالية والذي لم يبخل علينا أبدا سدد الله خطاه وجعله ذخرا للأجيال،كما نتقدم بجزيل الشكر لرئيس

قسم العلوم الاجتماعية الأستاذ بقادير عبد الرحمان وإلى جميع أساتذة شعبة علم النفس.

كما لا أنسى أن أتوجه بتشكراتي الخالصة إلى المؤسسات التربوية من مديرين وأساتذة على تعاونهم

لأجل إنجاح هذا العمل ،أدامهم الله في سبيل العلم والوطن.

لمين بن عمر

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ،وإلى إبراز الفروق في كل من المتغير المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي باختلاف الجنس ،الخبرة ،السن ،والكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية و الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ،ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق استبيانين تم التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق ،الثبات) على عينة مكونة من 45 أستاذا بمتوسطات بلدية القرارة وبعينة أساسية مكونة من 151 أستاذا ،وباستخدام المنهج الوصفي والوسائل الاحصائية الملائمة وبالاستعانة بالحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 19.0) تم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة متوسط
- مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة متوسط.
- توجد علاقة ارتباطيه موجبة دالة احصائيا بين المساندة الاجتماعية و الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة
- لا توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف (الجنس، الخبرة ،السن).
- لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف (الجنس، الخبرة ،السن).

الكلمات المفتاحية : المساندة الاجتماعية ،الاحتراق النفسي.

Résumé :

L'objectif visé de cette étude est de connaitre le degré de le soutien social et le burnout chez les enseignants du moyen ,de savoir différentes dues à l'âge , au sexe et à l'expérience , et de déceler la corrélation entre le soutien social et le burnout chez les enseignants du moyen .

Pour l'atteindre de l'objectif vise de cette étude, nous avons utilisé deux questionnaires , après avoir assuré leur fiabilité et validité , sur un échantillon de (151) enseignants du moyen de la commune « guerrara » , aussi nous avons utilisé la méthode descriptive et les moyens statiques adéquats en utilisant le SPSS (19.0).nous avons abouti aux résultats suivant :

- Le niveau du soutien social chez les enseignants est moyen.
- Le niveau du burnout chez les enseignants est moyen.
- Il existe une relation de corrélation positive entre le soutien social et le burnout.
- Il n'existe pas de différences dans le niveau du soutien social chez les enseignants du moyen, dues aux variable suivantes (âge ,sexe et expérience).
- Il n'existe pas de différences dans le niveau du burnout chez les enseignants du moyen dues aux variable suivantes (âge ,sexe et expérience).

Mots clés :le soutien social , le burnout

فهرس المحتويات

الموضـــــــــــوع	الصفحة
شكر وعرفان	أ
ملخص الدراسة باللغة العربية	ب
ملخص الدراسة باللغة الفرنسية	ج
فهرس المحتويات	ث
فهرس الجدوال	ح
مقدمة	2
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
إشكالية الدراسة	05
فرضيات الدراسة	07
أهداف الدراسة	08
أهمية الدراسة	08
المفاهيم الإجرائية	09
الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني: المساندة الاجتماعية	
تمهيد	25
مفهوم المساندة الاجتماعية	26
أهمية المساندة الاجتماعية	27
أنواع المساندة الاجتماعية	28
التناولات النظرية للمساندة الاجتماعية	31
خلاصة	37
الفصل الثالث: الاحتراق النفسي	

تمهيد	39
مفهوم الاحتراق النفسي	40
أعراض الاحتراق النفسي	41
أسباب الاحتراق النفسي	42
مستويات الاحتراق النفسي	43
النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي	44
استراتيجيات الوقاية من الاحتراق النفسي	47
العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي	48
خلاصة	49
الفصل الرابع :الاجراءات المنهجية للدراسة	
منهج الدراسة	51
حدود الدراسة	51
مجتمع وعينة الدراسة	52
الدراسة الاستطلاعية	54
أدوات الدراسة	55
إجراءات الدراسة	62
الأساليب الاحصائية	62
الفصل الخامس: تحليل ومناقشة النتائج	
عرض وتحليل النتائج	65
تفسير ومناقشة النتائج	71
الاستنتاج العام	78
اقتراحات	79
قائمة المصادر والمراجع	80
الملاحق	-

فهرس الجدوال

رقم الجدول	الموضـــــــــــوع	الصفحة
1	يتوزيع مجتمع وعينة الدراسة	52
2	توزيع العينة الاساسية حسب متغير الجنس	53
3	توزيع العينة الاساسية حسب السن	53
4	توزيع العينة الاستطلاعية حسب الخبرة	53
5	توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	54
6	توزيع العينة الاستطلاعية حسب الخبرة	54
7	توزيع عينة الدراسة حسب السن	55
8	بدائل مقياس المساندة الاجتماعية	56
9	نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس المساندة الاجتماعية	57
10	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس المساندة الاجتماعية.	57
11	نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمساندة الاجتماعية.	58
12	بدائل مقياس الاحتراق النفسي	60
13	نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الاحتراق النفسي.	60
14	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي	61
15	نتائج ثبات التجزئة النصفية لمقياس الاحتراق النفسي	62
16	نتائج مستوى المساندة الاجتماعية لدى الأساتذة	65
17	نتائج حسن المطابقة لمستوى المساندة الاجتماعية	66
18	نتائج مستوى الاحتراق النفسي لدى الأساتذة	66
19	نتائج حسن المطابقة لمستوى الاحتراق النفسي	67
20	نتائج الفرضية الثالثة	67

21	نتائج الفرضية الرابعة	68
22	نتائج الفرضية الخامسة	68
23	نتائج الفرضية السادسة	69
24	نتائج الفرضية السابعة	70
25	نتائج الفرضية الثامنة	70
26	نتائج الفرضية التاسعة	71

مقدمة

مقدمة:

تعتبر الحياة اليومية بتعقيداتها المختلفة ،منشأ الكثير من الضغوطات على جميع الأصعدة الاجتماعية ،المهنية ،الصحية التي تستلزم من الفرد إما التكيف والتعايش معها بشكل يضمن له الراحة والاستقرار قدر الإمكان،وإما الهروب منها وعدم المقدرة على التصدي لها "فالضغوط جزء من الوجود الانساني لا تنفصل عنها،فهي ملازمة له ولا تنتهي إلا بانتهائها ،لذلك لزاما علينا أن نواجهها ونعايشها إما بالطرق الايجابية الفعالة وإما بالطرق السلبية والهروبية " (بشرى إسماعيل ،2004 ،ص87).

بالتالي قد تكون هذه الاستجابة السلبية سببا للوقوع في دوامة الاضطرابات والمشاكل النفسية حيث يعتبر الاحتراق النفسي إحداهما بل أخطرها إن صح القول "إذ يعتبر مرحلة متأخرة من التعرض للضغوط النفسية التي تقابل الانسان في الأسرة وفي الشارع وفي العمل ،فالإحباطات المستمرة وعدم الشعور بالتوازن يؤدي في الأغلب إلى الاحتراق النفسي .(مدحت محمد أبو نصر ،2002 ،ص62).

ويعد الاحتراق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين ،وتركزت اهتماماتهم بكثرة على مهنة التدريس ،وذلك لأهمية الدور الذي يمثله المعلم في المدرسة وفي المجتمع بأكمله ،وقد تناوله الباحثون بالدراسة رصدا لأسبابها وتحديدا لأعراضها ،ووصفا لتأثيراتها السلبية فمن الأسباب المؤدية لحدوثها :الضغوط النفسية المستمرة ،إلى جانب نقص مساندة المرؤوسين والزملاء ،وزيادة حجم العمل عن الحد المعقول .

على هذا الأساس فالاحتراق النفسي قد يكون المحصلة النهائية للضغوطات التي يعيشها الفرد من مصادرها المختلفة وآثار متعددة منها الانفعالية والجسدية وكذا العقلية وحتى الاجتماعية "فالاحتراق النفسي عبارة عن حالة من الانهاك الجسمي والانفعالي والعقلي ينتج عن الانهاك الطويل المدى في مواقف مشحونة انفعاليا و وضاغطة (جمعة السيد يوسف ،2006 ،ص36).

يستنتج من ذلك أن التعرض المستمر للمواقف الضاغطة والشديدة من شأنه اصابة الفرد بالاستنزاف لمصادر الطاقة والقوة النفسية لديه والتي قد تساعده في مواجهة تلك الضغوطات بأفضل الطرق ومن بين الأفراد الذين يصابون بالاحتراق النفسي هم فئة الأساتذة لما يواجهه من تحديات وصعوبات كثيرة ومريرة أثناء قيامه بواجبه المهني التعليمي والوطني والديني والأخلاقي إذ يقوم بتهذيب العقول البشرية وتطويرها وهندستها وفق السياسة التربوية النفسية والاجتماعية العامة لذلك يجب العمل على توفير أقصى درجات الراحة النفسية والجسدية للأستاذ

من أجل توظيف طاقته النفسية والجسدية للقيام بواجباته التعليمية الأمر الذي يستدعي تقديم المساعدة أو ما يسمى الدعم أو المساندة الاجتماعية.

تعتبر المساندة الاجتماعية الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين يشعر الفرد أو –الأستاذ– نحوهم بالحب والاهتمام والاحترام والتقدير، ويشكلون جزء من دائرة علاقاته الاجتماعية ويرتبط معهم بمجموعة من الالتزامات المتبادلة مثل: الأسرة ،زملاء العمل ،المجتمع.

انطلاقا من ذلك فالمساندة الاجتماعية بمصادرها وأشكالها المختلفة ،قد تساعد الأستاذ على مواجهة الضغوطات والتصدي لها والتكيف معها في محاولة لتفادي الوقوع فريسة سهلة للاحتراق النفسي كمرحلة أخيرة من مخلفات الضغوط والأعباء المهنية.

من السابق نركز في الدراسة الحالية على المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالاحتراق النفسي بحيث اشتمل البحث على خمسة فصول استهلت بمقدمة تمهيدية وتطرقنا في الفصل الأول لمدخل إلى الدراسة فيه لإشكالية الدراسة وفرضياتها وأهميتها والمفاهيم الاجرائية والدراسات السابقة ،وخصص الفصل الثاني لموضوع المساندة الاجتماعية من مفهومه ،وأهميته ،وأنواعه ،والتناولات النظرية له. وخصص الفصل الثالث لموضوع الاحتراق النفسي بدء بمفهومه ،وأعراضه ،وأسبابه ومستوياته ،والنظريات والنماذج المفسرة له ،والاستراتيجيات الوقاية منه،و إلى دراسة العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي من جانبها النظري.

وتطرقنا في الفصل الرابع للإجراءات المنهجية للدراسة من خلال المنهج المتبع ،وحدود الدراسة ،ومجتمع وعينة الدراسة و،الدراسة الاستطلاعية ،وأدوات الدراسة وكيفية بناؤها والتحقق من خصائصها السيكومترية (الصدق ،الثبات) ثم إجراءات تطبيق الدراسة والأساليب الاحصائية المستخدمة في معالجة الفرضيات وأخيرا الفصل الخامس الذي تم التطرق فيه لعرض و تحليل النتائج ثم مناقشتها انطلاقا من الدراسات السابقة والإطار النظري يلي ذلك استنتاج عام واقتراحات وخاتمة ،ثم قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول

مـــــــدخـل للـــــــــدراسة

إشكالية الدراسة

فرضيات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

المفاهيم الاجرائية للدراسة

الدراسات السابقة

إشكالية الدراسة:

التعليم هو عملية يتم من خلالها بناء الفرد في المجتمع، وهو المحرك الأساسي في تطور الحضارات ومحور قياس تطور ونماء المجتمعات فتقيم تلك المجتمعات على حسب نسبة المتعلمين بها.

وقد ذكر ابن خلدون في مقدمته أن "الرحلة في طلب العلوم ولقاء المشائخ كمال في التعليم"، وأضاف بأن البشر يأخذون معارفهم وأخلاقهم وما ينتحلون به من المذاهب والفضائل ،تارة علما وتعليما وإلقاء وتارة محاكاة وتلقينا مباشرة.

ولتتم عملية التعليم في الوجه الحسن لابد من وجود المعلم و المعلم هو قدوة لتلاميذه خاصة، وللمجتمع عامة، وهو حريص على أن يكون أثره في الناس حميداً باقياً، لذلك فهو مستمسك بالقيم الخلقية، والمثل العليا، يدعو إليها ويبثها بين تلاميذه والناس كافة، ويعمل على شيوعها واحترامها ما استطاع كيف لا وهو احد العوامل الحاسمة في تحقيق اهداف السياسات المختلفة للتعليم.

(http://www.mstmron.com/forums/showthread.php?t)

تعد مهنة التعليم تعد من المهن ذات الطابع الانساني ،لذلك فإن هذه المهنة لا تخلو من المعوقات والضغوط التي تحول دون قيام المعلم بدوره المطلوب .الأمر الذي يجعله يشعر بأنه غير قادر على أداء عمله بالمستوى المتوقع. ومن المعروف أن المعلم يحتل مكانة مهمة في العملية التعليمية في جميع الدول سواء المتقدمة أو النامية .وعلى الرغم من التطورات والتغيرات التي يشهدها القرن الحالي وفي مقدمتها العولمة فإنها لم تقلل من دور المعلم ،بل ركزت على دوره وعدته ركنا أساسيا من أركان العملية التعليمية ،إلا أن واقع الحال يشير إلى أن تعرض المعلم إلى بعض المشاكل والضغوط التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر ،ومن ثم تؤثر على العملية التدريسية بشكل سلبي. (محمد حمزة ،2007).

وتظهر في كثير من المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني معوقات وضغوط مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب كما يتوقعه هو أو كما يتوقعه الآخرون وتعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي من ابرز المعوقات التي قد تظهر في مجال التعليم والتدريس.

وظهر مصطلح الاحتراق النفسي في المراجع العلمية كان مرتبط (بضغط العمل) وكان يعرف على أنه حالة من الإنهاك العقلي والانفعالي والبدني الناجم عن الحب الشديد والإخلاص والتفاني المستمرين في أداء العمل ولكن دون تحقيق الفائدة المرجوة أو دون تحقيق عائد يذكر(علاوي ، 1997 : 120).

ويرى " أسامة راتب " (2001) نقلا عن كل من "فرندنبرج" (1980) و" ماسلاش " (1982) أن الاحتراق بمثابة حالة إنهاك للنواحي البدنية والذهنية التي تؤدي إلى مفهوم سلبي للشخص نحو نفسه أو ذاته ، إضافة إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس والآخرين ، فضلا عن افتقاد المثالية والشعور بالغضب .

لكن نجد هناك العديد من الآليات تساهم في التخفيف من الاحتراق النفسي والوقاية منه والعمل دون وقوعه يأتي من بين أهمها ما يسمى بالمساندة الاجتماعية التي تعتبر مهمة في حياة الانسان ما فيه من ربط للعلاقات الي تريح الفرد من الكثير من الضغوط

إذ يعتبر (عبد المعطي 2004) أن المساندة الاجتماعية إحدى صور العلاقات الاجتماعية التي توفر للفرد المساعدة التي يتطلبها ومصدر هام من مصادر الأمن الذي يحتاجه الانسان عندما يشعر بأن هناك ما يهدده وأنه غير قادر على مواجهة الضغوط والمتاعب التي قد تعترض حياته وتؤثر على توافقه.

ويرى هاريل وآخرون(2012) أن الدعم الاجتماعي عامل أساسي وحاسم في حياة الانسان بشكل عام ،كما أن نتائج دراستهم بينت أن الدعم الاجتماعي يحد من السلوك السلبي.

ويذكر كوهين وويلز (1985) بأن الدعم الاجتماعي يحمي الناس من الآثار السيئة و الأحداث المجهدة في الحياة كما تبين أن الافراد الذين يتمتعون بدعم اجتماعي مرتفع يتمتعون بصحة أفضل من الأفراد الذين يتلقون دعم اجتماعي منخفض.

وعن مصادر المساندة الاجتماعية يذكر تايلور (2011) أنها تأتي من مجموعة متنوعة من المصادر منها : الأسرة ،والأصدقاء ،والعلاقات الاجتماعية ،وزملاء العمل.

من العرض السابق يتبين لنا أن الأفراد الذين يتعرضون للضغوط ولا يستطيعون مواجهتها والتكيف معها تؤدي بهم للاحتراق النفسي مما يعرضهم للمشكلات النفسية والجسمية ،وأن المساندة الاجتماعية تساعدهم على التكيف مع هذه المشكلات والتخفيف من الآثار السيئة للاحتراق وهذا ما يؤكده دواني وآخرون بأن الأفراد الذين يواجهون

الصعوبات ويتمتعون بأنظمة اجتماعية داعمة تحميهم من الاحتراق أما الافتقار إلى الدعم الاجتماعي يزيد من احتمالية وقوع الفرد فريسة للاحتراق النفسي.

وبما أن الأستاذ مهنته تعد من المهن الحساسة التي تتميز بالخدمية فإنه معرض للاحتراق بما يتلقاه من ضغوط مهنية التي توصله بالتراكمات إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي.دواني (1989)

ونهدف في هذه الدراسة الكشف عن العلاقة ما بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالقرارة وكذا الكشف عن الفروق باختلاف (السن والجنس والخبرة) ،إذ لا يمكن تحسين واقع مؤسساتنا التربوية إلا بمساعدة هذه الشريحة على تحسين ظروفها إلى ما هو أحسن

في ضوء ما تقدم يمكن تحديد إشكالية الدراسة في التساؤلات الآتية:

- ما مستوى المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة ؟
- هل توجد علاقة دالة إحصائيا بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة؟
- هل توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية باختلاف الجنس والخبرة والسن لدى اساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة ؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي باختلاف الجنس والخبرة والسن لدى اساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة ؟

فرضيات الدراسة:

1- يوجد مستوى مرتفع من المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة

2- يوجد مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة

3- توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة.

4 – توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الجنس.

5 – توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الخبرة.

6 – يوجد هناك فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف السن.

7 – توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الجنس.

8 – توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الخبرة.

9 – توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف السن.

أهداف الدراسة :

- ❖ الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة.
- ❖ الكشف من وجود فروق في درجات المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الجنس والخبرة والسن.
- ❖ معرفة مستوى الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في النقاط التالية:

1- خطورة الاحتراق النفسي على فئة الأساتذة والآثار النفسية والجسمية المترتبة عليها حيث تشكل عائقا في سبيل الرضا الوظيفي والعمل بأكثر إبداعا.

2- تقديم إطار نظري عن مفهوم المساندة الاجتماعية وأهميتها ومصادرها والنماذج المفسرة لها. كذلك مفهوم الاحتراق النفسي وأعراضه وأسبابه ومستوياته ومراحله والنماذج المفسرة له ،كذلك وتسهم في إثراء البحوث العلمية في هذا المجال في ظل قلة الدراسات التي جمعت بين المتغيرين.

3- وكون هذه الدراسة تدرس العلاقة بين المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط حيث أنه بناء على النتائج يمكن وضع مقترحات التي قد تساعد صانعي القرار والأساتذة في حد ذاتهم على اتخاذ الحلول الموضوعية الناسبة.

4- تهيئة الظروف المناسبة للأساتذة للقيام بواجبهم التربوي والمتمثلة في ايجاد فرص التعاون الاجتماعي وايجاد فرص الترفيه النفسي ونشر روح المحبة بينهم وذلك لاستغلال طاقتهم المهدورة والتي من المتوقع أن تستهلك أثناء قيامهم بوظائفهم التربوية والاجتماعية.

5- أن تكون الدراسة مفتاحة للدراسة اللاحقة في نفس الموضوع.

المفاهيم الاجرائية للدراسة:

1- المساندة الاجتماعية:

تتفق غالبية التعريفات الخاصة بالمساندة الاجتماعية بأنها دعم من قبل الآخرين المحيطين بالفرد ماديا أو معنويا بهدف إعانته على مواجهة ضغوط الحياة.

وتعرف المساندة الاجتماعية أيضا بالدعم المادي والعاطفي الذي يستمد الفرد من جماعة الأسرة أو الأصدقاء أو زملاء العمل في المواقف الصعبة التي يواجهها في حياته وتساعده على خفض الآثار النفسية السالبة الناتجة عن تلك المواقف وتساهم في الحفاظ على صحته النفسية والعقلية. (أمل فلاح ،2008 ص8)

وعرفها (حسن 1997 ص4) بأنها درجة شعور الفرد بتوافر المشاركة العاطفية ،والمساندة المادية والعملية من جانب الآخرين (الأسرة والأقارب ،الأصدقاء وزملاء العمل) ،وكذلك وجود من يزودونه بالنصيحة والارشاد ،وتكوين علاقات اجتماعية عميقة معهم.

ويعرف إجرائيا:

درجة الشعور بتوافر المشاركة العاطفية والعملية من جانب (الأسرة – زملاء العمل – المجتمع) وكذلك وجود من يزودونه بالنصيحة والارشاد معهم من هؤلاء الأفراد ويكون معهم علاقات اجتماعية ،وذلك على عينة من أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة من خلال استجابتهم على استبيان مكون من 22 بند تقيس ثلاثة أبعاد (الأسرة ،زملاء العمل ،المجتمع).

الأسرة (التعريف الاجرائي):

ويقصد به ما يقدمه الوالدين والاخوة والزوج أو الزوجة والمحيط الأسري ككل من دعم ومساندة لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة ،حتى يتكيف مع الضغوط ويعمل بأتم أريحية، وذلك من خلال استجابتهم على البنود (1 ،2 ،5 ،8 ،12 ،14 ،18 ،19 ،20 ،23).

زملاء العمل (التعريف الاجرائي):

ويقصد به ما يقدمه ملاء العمل من دعم ومساندة لأستاذ التعليم المتوسط ببلدية القرارة في جو يسوده روح العمل والتعاون.وذلك من خلال استجابتهم على البنود (3 ،4 ،6 ،7 ،11 ،16 ،21 ،22 ،25).

المجتمع (التعريف الاجرائي):

ويقصد به ما يتلقاه أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة من دعم ومساندة المعنوية من مكانة وتقدير من الآخرين من طرف الأفراد البيئة المحيطة به. وذلك من خلال استجابتهم على البنود (9 ،10 ،13 ،15 ،17 ،24)

2- الاحتراق النفسي:

تعرفه ماسلاش Maslach(1982) وهي صاحبة المقياس الشهير الذي أطلق عليه اسمها (MBI) Maslach Burnout Inventory هو أكثر التعاريف قبولا وأوسعها انتشارا حيث تعرف الاحتراق النفسي (بأنه أعراض من الانهاك العاطفي وفقدان الشعور الانساني وتدني الانجاز الشخصي ويحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين).(أمل فلاح ،2008 ص7)

ويعرف إجرائيا:

درجة شعور أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة بالانهاك العاطفي وتبلد المشاعر والشعور بعدم الإنجاز أثناء تأدية مهامه التدريسية ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الأساتذة من خلال استجاباته على استبيان مكون من 20 عبارة تقيس ثلاثة أبعاد (الانهاك العاطفي ،تبلد المشاعر ،الشعور بعدم الانجاز).

الانهاك العاطفي (التعريف الاجرائي):

شعور عام بالتعب الشديد ينتاب أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة نتيجة لأعباء العمل والمسؤوليات الزائدة المطلوبة من الأستاذ. وسيتم قياسه وتقييمه من خلال مجموع الدرجات المرتبطة بهذا البعد. وذلك من خلال استجابتهم على فقرات هذا البعد (1 ،2 ،3 ،6 ،8 ،13 ،14 ،16 ،20).

تبلد المشاعر(التعريف الاجرائي):

شعور يتولد لدى أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة والتهكم وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم. وسيتم قياسه وتقييمه من خلال

مجموع الدرجات المرتبطة بهذا البعد.وذلك من خلال استجابتهم على فقرات هذا البعد (5 ،10 ،11 ،15، 22).

تدني الشعور بالانجاز (التعريف الاجرائي):

ميل أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة الى تقييم نفسه بطريقه سلبيه لا سيما في مجال العلاقات الاجتماعية. ويتضمن تدني الشعور بالسعادة والرضا عن الذات. وذلك من خلال استجابتهم على فقرات هذا البعد (4 ،7 ،9، 12، 17، 18، 19، 21).

الدراسات السابقة:

دراسات تناولت المساندة الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات:

الدراسات العربية:

1- دراسة (عزت عبد الحميد 1996):

بعنوان "المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منها برضا المعلم عن العمل" حيث هدفت الدراسة للتعرف على تأثير كل من المساندة الاجتماعية وضغط العمل على رضا معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية عن العمل والتعرف على الفروق بين المعلمين والمعلمات في كل من المساندة الاجتماعية وضغط العمل والرضا عن العمل ،تكونت عينة الدراسة من (187) معلما ومعلمة بتطبيق مقاييس المساندة الاجتماعية وضغط العمل ورضا المعلم عن العمل أسفرت النتائج عن :

أ – وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في كل من المساعدة المالية ،الصحبة ،المساندة الاجتماعية الملموسة لصالح المعلمين في كل الحالات.

ب – وجود فرق دال إحصائيا بين المعلمين والمعلمات في أحد أبعاد ضغط العمل لصالح المعلمين.

ج – وجود تأثير ايجابي دال إحصائيا للمساندة الاجتماعية الكلية على الرضا الكلي عن العمل لدى المعلمات.

د – وجود تأثير سلبي دال احصائيا لضغط العمل الكلي على الرضا الكلي في العمل لدى كل من المعلمين والمعلمات بالمرحلة الابتدائية.

هـ – لا تخفف المساندة الاجتماعية تأثير ضغط العمل الكلي عن العمل لدى المعلمين والمعلمات باستثناء حالتين فقط هما المساعدة المالية والمساندة من الأسرة والأقارب ،بالاضافة إلى نتائج أخرى.

2- دراسة علي علي (1997م)

هدفت دراسته إلى عقد مقارنة بين العاملات المتزوجات مرتفعات ومنخفضات المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وفي الإصابة بالاضطرابات النفسية ، وقد تكونت عينة الدراسة من مجموعتين :

1_ المجموعة التجريبية التي تكونت من (50) سيدة عاملة متزوجة ومدعمة بمساندة اجتماعية من الأسر وجماعة العمل .

2_ المجموعة الضابطة التي تكونت من (50) سيدة عاملة متزوجة وغير مدعمة بمساندة اجتماعية سواء من الأسرة أو جماعة العمل تراوحت أعمارهن بين (30_45) سنة ، واستخدم الباحث المقاييس الآتية :

1_ استبيان المساندة الاجتماعية . 2_ استبيان مواجهة أحداث الحياة.

3_ قائمة مراجعة الأعراض .

وقد أظهرت بعض النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعي ومنخفضي المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة ، والإصابة بالاضطرابات العصابية والسيكوسوماتية لصالح المجموعة الأولى خاصة الاكتئاب ، كما أن المرأة تسعى للحصول على دعم ومساندة الآخرين في مواقف الشدة وتتأثراً نتيجة مواجهة الضغوط النفسية ، كما أن المساندة تقي المرأة من الاضطرابات السيكوسوماتية .

دراسة فهد الربيعة (1997م)

هدفت دراسته إلى الكشف عن وجود علاقة بين درجات طلاب وطالبات كلية التربية بجامعة الملك سعود بالرياض على مقياس الشعور بالوحدة النفسية ودرجاتهم على مقياس المساندة الاجتماعية ، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (600) طالب وطالبة تراوحت أعمارهم بين (18_ 29) سنة ، وقد استخدم الباحث مقياسين رئيسيين هما :

1_ مقياس الشعور بالوحدة النفسية . 2- مقياس المساندة الاجتماعية.

وقد توصل الباحث إلى وجود علاقة ارتباطيه دالة سالبة مرتفعة بين الشعور بالوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية ، مما يشير إلى أن الأفراد الذين لديهم شعور مرتفع بالوحدة النفسية يعانون من اضطراب في علاقاتهم الاجتماعية كماً وكيفاً .

3- دراسة علي علي (2000م)

دراسة تجريبية كان من أهدافها التعرف على دور المساندة الاجتماعية والعاطفية خاصة من الأسرة والرفاق في تخفيف تأثير الصراعات النفسية التي تواجه طلاب الجامعة المقيمين مع أسرهم ومقارنتهم مع الطلاب المقيمين في المدن الجامعية ، والتي تساعدهم على المواجهة الإيجابية لأحداث الحياة الضاغطة في حياتهم الجامعية وفي تقليل الآثار السلبية الناتجة من ضغوط البيئة الجامعية ، وقد تكونت عينة الدراسة من مجموعتين :

1_ المجموعة التجريبية التي تكونت من (50) طالباً مقيمين في المدن الجامعية وغير مدعمين بالمساندة الاجتماعية الكاملة من أسرهم ، وتراوحت أعمارهم ما بين (18_25) سنة .

2_ المجموعة الضابطة التي تكونت من (50) طالباً مقيمين مع أسرهم ومدعمين بالمساندة الاجتماعية الكاملة من أسرهم ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين في المستوى العمري والاقتصادي والاجتماعي والتعليمي .

وقد استخدم الباحث الأدوات التالية :

1_ استبيان المساندة الاجتماعية . 2_ استبيان مواجهة أحداث الحياة الضاغطة.

3_ مقياس التوافق مع الحياة الاجتماعية .

وتوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في متغير المساندة الاجتماعية لصالح المجموعة الضابطة ، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين لصالح المجموعة الضابطة في التفاعل الإيجابي في مواجهة الضغوط النفسية والتوافق مع الحياة الاجتماعية .

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة Stor y& Finney (2000م)

دراستهم هدفت إلى التحقق من أن وجود صديق يقوم بعملية المساندة خلال الضغوط الحادة يؤثر على الاستجابة الانفعالية ، وقد شاركت في الدراسة (40) امرأة يتمتعن بصحة جيدة وشارك نصفهن في مهمة كلامية في وجود صديق ، بينما شارك النصف الآخر في مهمة كلامية دون وجود صديق .

وقد تم التوصل إلى أن الضغط الناتج عن التحدث قد أدى إلى ارتفاع في معدلات الكوليسترول في كلتا الحالتين ، كما كانت معدلات تفاعلات الكوليسترول عند الذين كان معهم صديق أكبر بكثير من الذين لم يكن معهم صديق وذلك بالنسبة إلى الاستجابة للضغوط ، وقد يرجع ذلك إلى القلق المتزايد الذي يشعر به الفرد في وجود صديق .

2- دراسة Dianne (2000م)

دراسته هدفت إلى معرفة الآثار النفسية وخصائص شبكة المساندة الاجتماعية عند آباء وأمهات الأطفال المصابين بالسرطان وذلك لدى عينة من آباء وأمهات الأطفال المصابين ، وقد تكونت العينة من (147) من الأمهات و (108) من الآباء ، وقد تمت مقارنتهم بنفس هذه العوامل عند آباء وأمهات الأطفال الذين لم يتعرضوا لمرض بدني أو نفسي مزمن يهدد حياتهم وكانوا (79) من الأمهات ، (50) من الآباء .

وقد أوضح التحليل المتنوع للتباين المزدوج أن هناك مستويات أعلى من أعراض الضغط الناتج عن الصدمات عند أمهات الأطفال المصابين بالمقارنة بأمهات الأطفال المتمتعين بصحة جيدة مع عدم وجود فروق في حالة وخصائص القلق ، ولم يكن هناك فروق ذات أهمية بين المجموعتين فيما يختص بأعراض الضغط النفسي بين آباء الأطفال المصابين وآباء الأطفال الذين يتمتعون بصحة جيدة ، وكذلك أعراض وخصائص القلق عند أمهات أطفال المجموعتين فيما يختص بخصائص شبكة المساندة الاجتماعية ، وعلى الرغم من ذلك فقد سجل آباء الأطفال المصابين معدلات مساعدة في تقديم المعلومات والخدمات أقل من التي توجد في شبكات الأصدقاء لديهم ، وكما هو المتوقع فقد سجل آباء الأطفال المصابين كثافة حدود للشبكة أعلى من آباء الأطفال المتمتعين بصحة جيدة ، كما تؤكد النتائج على أهمية الضبط النفسي الجيد عند آباء وأمهات الأطفال المصابين بالسرطان لمدة طويلة .

3-دراسة Grassi (2000م)

دراسته هدفت إلى معرفة العلاقة بين المساندة الاجتماعية والقلق النفسي ، وقد تكونت عينة الدراسة من (1341) عامل في مجال الرعاية الأساسية بإيطاليا تراوحت أعمارهم ما بين (18_80) سنة ، وقد تم استخدام الأدوات الآتية :

1_ استبيان المساندة الاجتماعية . 2_ استبيان القلق النفسي.

وقد توصل الباحثون إلى أن الأفراد الذين يتلقون مساندة أقل قد سجلوا معدلات أعلى في أبعاد (القلق والاكتئاب ، والحزن والخوف المرضي) وساد بينهم المرض النفسي وذلك مقارنة بالمرضى الذين يتلقون مساندة أكبر ، كما تؤكد النتائج على أن تقييم الممارسين للطب لنظام المساندة الاجتماعية عند المرضى مفيداً في تحديد الأشخاص الأكثر تعرضاً للضغط النفسي .

دراسات تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات:

الدراسات العربية:

1-دراسة عسكر وآخرون (1986)

هدفت دراستهم عن مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، على عينه قوامها 1183 معلما ومعلمه، وممثله لمتغيرات الجنسي والجنسيه والخبره التدريسيه، وقد طبق عليها استبانه تناولت مصادر الضغوط في مهمنة التدريس (سلوك التلاميذ- علاقات المعلمين ببعضهم البعض- وعلاقة المعلم بالموجه الفني وبالاداره والصراعات الذاتية والاعراض النفسية للضغوط).

وقد اسفرت الدراسه عن ان درجة الاحتراق النفسي كانت عالية بين المعلمين الكويتيين، وخاصة ذوي الخبرة التدريسية من (9-5) سنوات. وان تعرض المعلمين الذكور اكثر من تعرض المعلمات الاناث لظاهرة الاحتراق النفسي، كذلك اظهرت النتائج ان تعرض المعلمين (ذكور- اناث) الكويتيين لظاهرة الاحتراق النفسي اكبر من تعرض المعلمين غير الكويتيين.

2-دراسة داوني (1989)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الاردن والى الكشف عن الفروق على ابعاد الاحتراق النفسي لمتغيرات الجنس والمؤهل والخبرة لدى المعلمين والتفاعل بينهما. وقد تكونت العينه (309) معلما ومعلمه، طبق عليهم مقياس (ماسلاك) بعد تعريبه واستخراج دلالات الصدق والثبات له. دلت نتائج الدراسة على ان المعلم الاردني يعاني من احتراق نفسي بدرجه متوسطه، ودلت كذلك على عدم وجود فروق جوهريه بين مستويات المؤهل العلمي، ومستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الاجهاد الانفعالي وشدته، ولكن اظهرت فروقا مهمه تعزى للجنس على هذا البعد، اذ تبين ان المعلمات اظهرن درجه اعلى من المعلمين في الاحتراق النفسي، كما تبين ان المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون اكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الاخرى من نقص الشعور بالانجاز، كما كشفت الدراسة عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل والخبرة والجنس على بعد شدة الاجهاد الانفعالي.

3-دراسة مقابله وسلامة (1990)

هدفت الى الكشف عن ظاهرة الاستنفاذ النفسي بين المعلمين الاردنيين في ضوء متغيرات الجنس وعدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمرحله التعليمية والموضوع الدراسي (مادة التدريس). فقد تكونت العينة من (424) معلما ومعلمه. واوضحت نتائج الدراسه ان درجات الاستنفاذ النفسي لدى المعلمات اعلى منها لدى المعلمين على بعد شدة الشعور بنقص الانجاز، ولم توجد فروق ذات دلالة بين مادة التدريس والمؤهل العلمي وظاهرة الاستفاذ النفسي. ولكن وجدت اختلافات ذات دلاله بين مستويات المرحلة التعليمية على بعد تكرار الاجهاد الانفعالي وشدته، اذ تبين ان معلمي المرحلة الثانوية يعانون من الاجهاد الانفعالي بدرجة اعلى من الباقي. كما ظهرت فروق داله بين درجات الاحتراق النفسي الى المعلمين في مستويات الخبرة التعليمية.

4-دراسة الوابلي (1995)

تناولت مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام في مدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش إذ طبق المقياس على(457) معلما ومعلمة واسفرت نتائج الدراسة عن ان معلمي التعليم العام قد تعرضوا لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار والشدة في بعدي الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر نحو التلاميذ وبدرجة عالية في بعد نقص الشعور بالانجاز كما لم تظهر فروق بين الذكور والاناث في بعد الاجهاد الانفعالي ولم تظهر أي فروق بين فئات متغيرات السن والمؤهل التعليمي والمرحلة التعليمية والحالة الاجتماعية في بعد تبلد المشاعر ولكن اظهرت فروق دالة في المتغيرات السابقة في بعد الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز.

5-دراسة محمد (1995)

تبحث عن اثر كل من سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة في درجة الاحتراق النفسي وذلك على عينة مكونة من (184) معلما ومعلمة في المرحلة الثانوية حيث بينت النتائج ان المعلمين اكثر خبرة هم اقل احتراقا من اقرانهم الاقل خبرة كما لم توجد فروق دالة بين المعلمين والمعلمات او للتفاعل بين الجنس ومدة الخبرة في درجة الاحتراق النفسي.

6-دراسة الرشدان (1995)

دراسة حول الاحتراق النفسي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية ومعرفة اثر بعض المتغيرات في مستوى الاحتراق النفسي وتكونت عينة الدراسة من (463) عضو هيئة تدريس من ثلاث جامعات اردنية وتم جمع بيانات الدراسة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي . كشفت الدراسة عن وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الثلاث وبينت النتائج ان هناك فروق دالة احصائيا في

درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجامعه حيث تبين ان اعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة هم الاكثر احتراقا يليهم اعضاء هيئة التدريس في الجامعة الاردنية واقلهم احتراقا اعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

كما كشفت الدراسة عن وجود فروق داله تعزى لمتغيري الكلية والرتبة الاكاديمية، حيث تبين اعلى درجات الاحتراق كانت بين اعضاء هيئة التدريس في رتبة استاذ مساعد واقلها بين هن هم في رتبة استاذ. وان اعلى مستوى للاحتراق النفسي كانت بين العاملين في كليات التربية فالآداب واقلها بين العاملين في كليات التربية.

7-دراسة عيسى (1995)

عنيت بالتوفيق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الاطفال في دولة الكويت. وتكونت العينة من (105) معلمه من مناطق تعليميه مختلفه، ولم تظهر النتائج فروقا داله بين افراد العينه على مقياس الاحتراق النفسي وفقا لمتغير سنوات الخبره، كما انه لم توجد علاقه بين الاحساس بالتوافق المهني والاحساس بالاحتراق النفسي.

الدراسات الأجنبية:

1-دراسة اندرسون وايوانيكي (1984)

قاموا بدراسة على عينة من (375) معلما ومعلمه من مدارس ابتدائية ومتوسطه وثانويه بهدف الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والدافعية، تبين ان المعلمين يعانون بدرجه متوسطه من الاحتراق النفسي بالاضافه الى وجود علاقه قويه بين الاحتراق النفسي ونقص الحاجات وضعف الدافعية.

2-دراسة مارتن وبالدوين (1996)

أقام الدراسة في ولاية تكساس الامريكية بهدف الى التعرف على الفروق بين المعلمين المبتدئين في ممارسة التدريس والمعلمين ذوي الخبرة في التدريس والقدرة على ادارة الصف. تكونت عينه الدراسة هن (107) معلما. وقد بلغت نسبة المعلمين المبتدئين في التدريس (40%)، وبقية المعلمين من ذوي الخبرات التدريسية. اشارت النتائج الى ان المعلمين المبتدئين اشد شعورا بالضغط والاحتراق النفسي من المعلمين ذوي الخبرة، كذلك كان مستوى ادارة المعلمين المبتدئين للصف متدن مقارنه بالمعلمين اصحاب الخبرة.

دراسات تناولت المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالاحتراق النفسي:

الدراسات العربية:

1-دراسة عوني عبد الحليم (2001)

هدفت هذه الدراسة تحليل النموذج البنائي للإنهاك النفسي والتعرف على مظاهره لدى المعلمين وقد تمثلت عينة الدراسة في (200) معلم ومعلمة من معلمي المدارس الثانوية العامة وبتطبيق المقاييس التالية:

- مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.
- مقياس بيئة العمل المدرسي من إعداد الباحث.
- مقياس المساندة الاجتماعية من إعداد عبد الحميد.

وقد أسفرت النتائج عن:

- وجود تأثير سالب دال إحصائيا لمساندة الزملاء ،ومساندة الأصدقاء على كل من الاستنزاف الانفعالي ،وتبلد الشعور الشخصي.
- وجود تأثير موجب دال احصائيا لمساندة الزملاء والأسرة والأقارب على الشعور بانجاز الشخصي.
- وجود تأثير سالب للمساندة الاجتماعية الداخلية المتمثلة في مساندة الزملاء ورؤساء العمل على صراع الدور وغموضه لدى معلمي المرحلة الثانوية.

2-دراسة عطية منصور (2007)

هدفت هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين كل من الضغوط المهنية وأبعادها والمساندة الاجتماعية وأبعادها ومصادرها والكفاءة الذاتية وأبعادها بالاحتراق النفسي بأبعادها الثلاثة (الاستنزاف الوجداني ،تبلد المشاعر ،نقص الشعور بالانجاز الشخصي) والتعرف على اسهام كل من الضغوط المهنية ،المساندة الاجتماعية والكفاءة الذاتية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لمعلمي المرحلة الابتدائية.

وقد تكونت عينة الدراسة من 181 معلما من معلمي المرحلة الابتدائية ،50 ذكور و131 من الاناث بمتوسط عمر 35.6 سنة وقد قامت الباحثة باستخدام الأدوات التالية:

- مقياس الكفاءة الذاتية للمعلم من إعداد الباحثة.
- مقياس المساندة الاجتماعية من إعداد عزت عبد الحميد.
- مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.

حيث توصلت النتائج لمايلي:

- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي بأبعادها الثلاثة.
- وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من (المساندة الاجتماعية ،والكفاءة الذاتية) بالاحتراق النفسي.
- تنبئ الكفاءة الذاتية والضغوط النفسية بالاحتراق لمعلم المرحلة الابتدائية في حين أن المساندة الاجتماعية غير متبناة بالاحتراق لهؤلاء المعلمين.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائيةفي الاحتراق النفسي بأبعادها الثلاثة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

الدراسات الأجنبية:

1-دراسة مو (1991)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة الضغوط والشخصية والمساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي ولذا أجريت الدراسة على عينة قوامها 399 معلمة من العاملين في المدارس الثانوية وبعد تطبيق مجموعة من الأدوات تمثلت في :

- مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون.
- استفتاء ضغوط العمل لكرياكو وسوتيكليف.
- مقياس الشبكة الاجتماعية.

أسفرت النتائج عن:

- وجود تأثير رئيسي للمساندة الاجتماعية على كل من الضغوط والاحتراق النفسي.
- المعلمة التي تتمتع بنمط الشخصية (أ) لديها القدرة على مواجهة صراع الدور وغموض الدور كما أنها أقل عرضة للاحتراق النفسي.
- كل من نمط الشخصية ومساندة الزملاء منبآت هامة بالانجاز الشخصي.

2-دراسة كوريجان وأخرون (1995)

هدفت هذه الدراسة قياس الاحتراق النفسي والآثار السلبية الناجمة عنه وأثر دعم الزملاء في تخفيض أعراض الاحتراق النفسي ولذا أجريت الدراسة على عينة قوامها 47 موظفا من العاملين في مستشفى الطب النفسي.

وبعد تطبيق المقاييس الخاصة بالاحتراق النفسي ،دعم الزملاء ،القلق المزمن ،الصحة البدنية ،والاتجاهات نحو العمل أسفرت النتائج عن :

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاحتراق النفسي والقلق وتكرار حدوث الأمراض والاتجاهات المضادة للعمل.
- وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الاحتراق النفسي والقلق وتكرار حدوث الأمراض والاتجاهات المضادة للعمل.
- وجود ارتباط جزئي يظهر أن الرضا والدعم من الزملاء يقلل من آثار الاحتراق النفسي على تكرار حدوث الأمراض والاتجاهات السلبية نحو الوظيفة. كما تقترح النتائج أن الدعم من قبل الزملاء يخفض من آثار الاحتراق النفسي الضارة بالصحة.

- **التعقيب على الدراسات السابقة:**

- **أولا من حيث الهدف:**

- بالنسبة لدراسات المتعلقة بالمساندة الاجتماعية فقد تنوعت في أهدافها فكان هدف بعض الدراسات على التعرف على تأثير المساندة الاجتماعية على بعض المتغيرات الأخرى مثل دراسة عزت عبد الحميد (1996) ودراسة علي علي (2000) ودراسة Stor y& Finney (2000م) في حين ركزت دراسات أخرى إلى معرفة العلاقة بين المساندة ببعض المتغيرات الأخرى مثل دراسة فهد ربيعة (1997) ودراسة Grassi(2000م) وبينما توجد بعض الدراسات ركزت إلى معرفة خصائص المساندة الاجتماعية والمقارنة بين منخفضي الدراجات ومرتفعي الدراجات في المساندة الاجتماعية مثل دراسة Dianne (2000م) ودراسة (علي علي 1997)

أما بالنسبة للدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي فقد ركزت بعض الدراسات إلى التعرف على مستويات ودرجات الاحتراق النفسي مثل دراسة (دواني1989) ودراسة (الوابلي 1995) ودراسة (محمد 1995) وركزت دراسات أخرى إلى التعرف على أثر الاحتراق ببعض المتغيرات الأخرى مثل دراسة (الراشدان 199) ودراسات أخرى ركزت إلى دراسة علاقة الاحتراق النفسي ببعض المتغيرات الأخرى مثل دراسة (عيسى 1995) ودراسة (اندرسون وايوانيكي 1984) وركزت دراسات أخرى إلى التعرف على الفروق في الاحتراق النفسي مثل دراسة (مارتن وبالدوين 1996)

وبالنسبة للدراسات التي تناولت المتغيرين معا ركزت على الكشف عن العلاقة التي تربط المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي مثل دراسة (إيمان عطية 2007).

والدراسة الحالية ركزت إلى دراسة المساندة الاجتماعية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط .

- **من حيث العينة:**

من ناحية العينات المستخدمة ومكان الدراسة فإن هذه الدراسات معظمها طبقت على طلاب الجامعة والأطفال والعاملين في مجال الرعاية والمؤسسات الاستشفائية ومع وجود دراسات على المستوى التربوي والتعليمي مثل دراسة عوني عبد الحليم (2001) ودراسة عطية منصور (2007) ودراسة مو (1991) وهو ما تتشابه مع الدراسة الحالية خاصة في استهدافها لعينة الأساتذة وإن كانت تختلف بشأن الأطوار التعليمية من حيث معلمي الطور الابتدائي والثانوي.

وإن معظم الدراسات التي طبقت على هذا الموضوع طبقت في بيئات عربية كالأردن ومكة المكرمة والكويت.

وما ميز دراستنا الحالية دراسة العلاقة بين المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي لدى أساتذة العليم المتوسط

- **من حيث الأدوات:**

تعددت المقاييس المستخدمة وذلك طبقا للهدف من الدراسة وحجم العينة فقد استخدم مقياس المساندة الاجتماعية مثل دراسة (عزت عبد الحميد1996) و دراسة Grassi (2000م)

واستخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي مثل دراسة الرشدان (1995) ودراسة (عطية منصور 2007)

والدراسة الحالية استخدمت لقياس المساندة الاجتماعية مياس المساندة الاجتماعية (إعداد معمري عبد النور 2015) ومقياس الاحتراق النفسي إعداد ماسلاش وأخرون 1996 تعريب أدم العتيبي2003).

- **من حيث النتائج:**

اتفقت أغلب الدراسات التي درست المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي أن وجود علاقة سالبة دالة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي ووجود تأثير رئيسي للمساندة الاجتماعية على كل من الضغوط والاحتراق النفسي مثل دراسة (عوني عبد الحليم 2001) ودراسة (مو 1991).

وما يميز الدراسة الحالية بشكل عام هو دراسة المساندة الاجتماعية وربطها بمتغير الاحتراق النفسي ودراسة الفروق تبعا لمتغير الجنس والخبرة والسن.

الفصل الثاني

المســــــاندة الاجتمـــــاعيـــــة

تمهيد

مفهوم المساندة الاجتماعية

أهمية المساندة الاجتماعية

أنواع المساندة الاجتماعية

التناولات النظرية للمساندة الاجتماعية

خلاصة

تمهيد:

إن الفرد كائن اجتماعي لا يمكنه العيش بمعزل عن المجتمع فهو يسعى دائما إلى الانتماء الى الشبكة الاجتماعية ، يلتمس منها إشباع حاجته إلى الانتماء والتقدير والقبول والاحترام ،فهي تزوده بالأمن والراحة وتمده بالدعم والمساندة وهذا ما جعل من المساندة الاجتماعية موضوع بحث ودراسة من قبل الكثير من العلماء حيث وضع في السبعينيات كل من كاسل **cassel** وكابلان **caplan** وكوب **cob** الأساس للعمل في مجال المساندة الاجتماعية وشكلوا مجال هذا الموضوع واقترحوا أنواع العلاقات والأنشطة التي تتضمنها عملية المساندة الاجتماعية وأوضحوا أفعالها المخففة من التأثيرات الضارة التي يسببها الضغط سواء النفسية منها أو الجسمية.

(بشرى اسماعيل ،2004 ،ص 12).

1- مفهوم المساندة الاجتماعية:

اختلفت التعريفات الاصطلاحية للمساندة الاجتماعية من عالم إلى آخر كل حسب تخصصه و وجهة نظره ،وسنتطرق فيما يلي إلى البعض من هذه التعاريف:

- ❖ تعريف cobb 1976 بأنها:"تلك المعلومات التي تؤدي إلى اعتقاد الفرد بأنه محبوب ويتلقى الرعاية وبأنه مقدر ،وينتمي إلى شبكة التواصل الاجتماعي وله التزامات وواجبات متبدلة مع الآخرين"(بشرى إسماعيل ،2004، ص 14).

ولقد حصر هذا التعريف المساندة في بعد واحد هو اتساع الشبكة الاجتماعية.

- ❖ تعريف هودفول hodfoll :" لا يكون السند الاجتماعي في كثرة العلاقات الاجتماعية وانما في نوعيتها قد تكون لديك علاقتين وانما المهم أن تكون حميمية " (بوزاوية لونيس ،2009، ص 36).
- ❖ كما عرفها جاكبسون (jaccobson1986) : "بأنها ذلك السلوك الذي يعزز شعور الفرد بالطمأنينة ،ويؤدي إلى اعتقاده بأنه محبوب ،ويحظى بالتقدير والاحترام وبأن الاخرين موجودون بتقديم الرعاية والأمان له وتزويده بالسلع والخدمات التي تساعده على حل مشكلات العملية" (بشرى إسماعيل ،2004، ص 15).

فالمساندة الاجتماعية هي إدراك الفرد للمساندة المترتبة عن علاقته الاجتماعية ذات الأهمية وتعد تماسكا اجتماعيا نتيجة ما يتلقاه الفرد من مساعدة من الافراد المحيطين به أو أي فرد آخر في بيئة اجتماعية.

كما وتعد المساندة الاجتماعية الحماية التي يحصل عليها الأفراد من خلال شبكة علاقات بين الافراد.

ويلاحظ الدارس للمساندة الاجتماعية social support اهتماما كبيرا بهذا المفهوم من قبل علماء النفس الارشادي ،والعيادي ،والاجتماعي وغيرهم وقد شارك علماء النفس في هذا الاهتمام منذ عقود عديدة ،فقد كانت فكرة تأثير الجماعة على الاتجاهات والسلوكيات معروفة جيدا ،فعلى سبيل المثال ازدهرت في الأربعينيات والخمسينيات من القرن العشرين نظرية الجماعة المرجعية التي كانت هدفها تقرير كيفية قيام الفرد بأخذ معايير قيم الأفراد والجماعات كإطار مرجعي مقارن يتم من خلاله تشكيل الاتجاهات السلوكيات.

إن المساندة الاجتماعية تعمل كوسيط أو حاجز لضغوط الحياة ،وتحمي من المرض ،ونجد العديد من الباحثين في هذا المقام يحاولون تقرير علاقات الضغط و المساندة الاجتماعية بالصحة الجسمية ،والعقلية.

(ابتسام محمود محمد السلطان ،2009 ،ص 54-55)

ويمكن إعطاء تعريف شامل وهو تعريف هوس (house) 1981: " الذي يشمل على نواحي كثيرة من المساندة والجوانب المشكلة لها وبأنها ذلك التفاعل الشخصي الذي يتضمن واحد أو أكثر من الجوانب التالية: الاهتمام العاطفي (الميل ،الحب ،التقمص العاطفي) المساعدة الأدائية (السلع والخدمات) المعلومات (الأنباء) والاستحسان (المعلومات المرتبطة بتقييم الذات)" (بشرى إسماعيل، 2004، ص 14).

2. أهمية المساندة الاجتماعية:

يرى كوهين cohen وويلزwills أن المساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما لاستمرار الانسان وبقائه ،فهي تشبه القلب الذي يضخ الدم إلى أعضاء الجسم وهي التي تؤكد كيان الفرد من خلال إحساسه بالمساندة والدعم من المحيطين به ،وبالتقدير والاحترام من الجماعة التي ينتمي إليها وبالانتماء والتوافق مع المعايير الاجتماعية داخل مجتمعه والتي تساعده على مواجهة أحداث الحياة الضاغطة ،ومواجهتها بأساليب إيجابية فعالة وتدعم احتفاظ الفرد بالصحة النفسية والعقلية. (علي ،2005 ،ص14).

ويرى مخيمر 1997 أن المساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما في الصحة النفسية والجسمية وفي المرض النفسي والجسمي أيضا وفي كل مراحل حياة الانسان من الطفولة إلى المراهقة ومن الرشد إلى الشيخوخة ،كما أن جزءا كبير من هوية الفرد سواء كان ذكرا أو أنثى تتشكل من خلال علاقته بالآخرين.

ويشير بيرهام breham إلى أن المساندة الاجتماعية تقوم بمهمة تقدير الشخص لذاته وتشجيعه على مقاومة الضغوط التي تفرضها عليه أحداث الحياة المؤلمة ويتفق هذا الرأي مع التصور الذي اقترحه ألبي Albee لنموذج المساندة الاجتماعية المتصل بالوقاية وفي سياقه يرى أن احتمالات الاضطراب النفسي تقل عندما تقوى قدرة الشخص على مقاومة أحداث الحياة السلبية وعندما يتلقى المساندة الاجتماعية من أهله وأصدقائه وزملائه مما يساعده على تجاوز الأزمات والمحن.

(عبد الرزاق ،1998 ،ص18)

ويؤكد ما سبق هولاهان وموس اللذان أشارا إلى أن المساندة الاجتماعية من جانب الآخرين تلعب دورا هاما في الصحة النفسية وفي الوقاية من أثرا الضغط ،بينما غياب المساندة الاجتماعية مع تعرض الفرد للضغوط من الأرجح أن يرتبط بالقلق كما أشار الباحثان إلى أن المساندة الاجتماعية وبصفة خاصة المساندة الأسرية تلعب دورا واقيا من أثر الضغوط ،فالبيئة الأسرية التي يسوده الحب والتماسك وحرية التعبير عن الرأي والمشاعر والاستقلالية تجعل الفرد يشعر بالأمن والكفاية والقدرة على المواجهة ،بينما افتقاد الفرد للمساندة الاجتماعية يجعله أكثر حساسية وتأثرا بأحداث الحياة الضاغطة وتجعله أكثر اكتئابا.

(معمري عبد النور ،2015 ،ص 40)

ومن خلال ما تقدم يوجز الباحث أهمية المساندة الاجتماعية فيما يلي :

- تسهم في التوافق الايجابي وتقدير الذات وزيادة مستوى الثقة عند الأستاذ.
- تعمل على التخفيف من الشعور بالضغوط المهنية للأستاذ.
- تمنح الأستاذ التكيف مع المستجدات .
- تمنح الأستاذ الرضا المهني.

3. أنواع المساندة الاجتماعية:

1.3 المساندة الانفعالية emotionelsuppore:

قد عرفها جاكسون بأنها ذلك السلوك الذي يعزز الشعور بارتياح الفرد واعتقاده بأنه محبوب ويحظى بالتقدير والاحترام.

أما (ليفي leavy 1983) فيعرفها بأنها تلك المساندة التي تتضمن الاهتمام والثقة والدفء وقام كاهن وانتيوشي بتقسيم المساندة إلى 3 أقسام هي : الحب ،التأييد ،المساعدة.

ويقول وارنمان أن اعطاء المعلومات للشخص المقدر تقع ضمن النوع الأول من وظائف المساندة الاجتماعية والتي يطلقون عليها (التعبير عن المحبة الايجابية) والتي تشمل على وظائف فرعية أخرى مثل التعبير عن الموافقة أو قبول معتقدات الآخرين وتفسيراتهم ومشاعرهم أو تشجيع التعبير الحر والترويج عن المشاعر

والمعتقدات .كما ضم (ويلز willes 1985) مساندة المكانة إلى هذا النوع من المساندة الانفعالية وجعله مرادفا مع مفهوم التنظيم الاجتماعي. (بشرى اسماعيل ،2004،ص18)

أما في مجال العمل فإن المساندة الانفعالية يحصل عليها من زميل العمل والمشرف المباشر ومن المؤسسة أيضا فمساندة الزميل تكمن في حبه لزميله رغم كل أخطائه واحترامه وتقديره لأفكاره ومشاركته أفراحه وأحزانه ،وأما فيما يخص المشرف فهي إثارة حماسه إقامة علاقة عاطفية معهم قوامها المودة والمحبة والمساعدة والثقة المتبادلة. (بشرى اسماعيل ،2004،ص20)

2.3 المساندة الأدائية:

يرى wills 1989 أن المساندة الأدائية يمكن أن تشمل على مدى واسع من الأنشطة مثل تقديم المساعدة لربات البيوت ،رعاية الأطفال ،القروض ،والتبرعات المالية ،والمساهمة في المهام العملية وتقديم السلع المادية وتقديم المساعدة في حالات الاصابة الجسمية والمرض. (بشرى اسماعيل ،2004،ص20)

3.3 المساندة المعرفية:

لقد قسم housse & leavy 1989 المساندة المعرفية إلى نوعين هما:

- ❖ المساندة بالمعلومات: والتي يقصد بها إعطاء المعلومات ،وتعليم المهارات التي يمكن أن تقدم حلا لمشكلة ما.
- ❖ المساندة التقييمية التي تتضمن: المعلومات التي تساعد الفرد في تقييمه للأداء الشخصي.

في حين أن wells 1985 يفرق بين هذين المصطلحين ويرى أن كلا من المساندة بالمعلومات والمساندة التقييمية يميلان إلى الاشتقاق من نفس المصادر فقد وجد بينهما ارتباط كبير في الدراسات المختلفة ويعرف المساندة المعرفية بأنها اعطاء المعلومات والنصح والارشاد. (بشرى سماعيل ،2004 ص 19-20)

4.3 الصحة الاجتماعية :

لقد ادخل بعض الباحثين مصطلح الصحة الاجتماعية تحت مفهوم المساندة الاجتماعية ومن هؤلاء الباحثين:

cohom & wills 1985 فيذكر أن الصحة الاجتماعية هي قضاء بعض الوقت مع الاخرين في الأنشطة الترفيهية والترويجية وبالتالي فإنها تقلل الضغوط بإتباعها الحاجة إلى الانتماء والتواصل مع الاخرين ،وبمساعدة الفرد على التخلص من قلقه وهمومه ،وهي التي اشار إليها الباحثين بالوضعية الوقائية للمساندة الاجتماعية.

ومن خلال ما تطرقنا إليه نجد أن هناك 4 أنواع للمساندة الاجتماعية كل حسب منظوره فنجد المساندة الانفعالية ،الادائية المعرفية والصحية الاجتماعية وكلها في هدف واحد وهي مساعدة الفرد على تخطي الموقف الضاغط والتكيف معه.

4. مصادر المساندة الاجتماعية:

تعددت مصادر المساندة الاجتماعية وتنوعت فنجد مصادر هي :

°الزوج أو الزوجة	°الأسرة	°الأقارب
°الأصدقاء	°الجيران	°زملاء العمل أو الدراسة
°موفرو الرعاية الصحية	°المرشد أو المعالج	°رجال الدين

ونجد تلخيص ficher1985 لمصادر المساندة الاجتماعية وهي كالتالي:

°الأسرة °الأصدقاء

°مؤسسات العمل °دور العيادة

°النوادي °زملاء العمل °المشرفون في العمل

4. التناولات النظرية للمساندة الاجتماعية:

1.4 النماذج النظرية للمساندة الاجتماعية :

يوجد نموذجين رئيسيين يعتبران دور المساندة الاجتماعية وهما:

- ✓ أنموذج الأثر الرئيسي.
- ✓ أنموذج الأثر الخفيف.

- **أنموذج الأثر الرئيسي للمساندة الاجتماعية:**

هذا النموذج يصور المساندة من وجهة نظر السيسيولوجية (علم الاجتماع) على أنها تفاعل اجتماعي منظم أو الانغماس في الأدوار الاجتماعية أما من ناحية علم النفس المنظور السيكولوجي فإن ينظر للمساندة على أنها تفاعل اجتماعي واندماج اجتماعي ومكافئة العلاقات ومساندة الحالة ونموذج الأثر الرئيسي يفترض أن زيادة المساندة الاجتماعية تؤدي إلى تحسين الحياة بصرف النظر عن النوع الموجود للمساندة.

- **أنموذج الأثر المخفف من الضغط:**

قام الباحثون في المساندة الاجتماعية بفحص أثار كل من الضغط والتوتر على الصحة النفسية والجسدية إلا أن النموذج الأكثر انتشارا هو نموذج التدخل المميز الفارقي ،الذي يفترض أن التدخل لأنواع محددة من المساندة الاجتماعية بالإضافة إلى التعرض لضغوط معينة يقسر العلاقة بين كل من الضغط والتوتر وهذا ما أكده كل من cassel 1976 و liemwliemg وبالتالي فان نموذج التدخل يؤدي فرض التخفيف مع الأخذ في الاعتبار ،أثار كل من الضغط والمساندة على التوتر ،وذلك لأن العلاقة بين الضغط والتوتر تتوقف على مستوى المساندة الاجتماعية.

وفي الأخير نستنتج أن كل من نموذج الأثر الرئيسي ونموذج الأثر المخفف من الضغط كل تصب في إناء واحد وهي محاولة دمج وتحسين العلاقات وتفاعل الحالة في المحيطة وأيضا التخفيف من حالة التوتر والضغوط بالنسبة للحالة .

(بشرى إسماعيل ،2004 ،ص29-32)

2.4 التوجهات النظرية للمساندة الاجتماعية:

❖ نظرية اركسون:

لقد طور اريك اركسون نظريته في النمو النفسي والاجتماعي معتمدا في ذلك على نظرية فرويد النفسية الجنسية ،فجاءت نظريته أوسع وأشمل من فرويد. (الحلفي ،1995 ،ص 25).

وقد أشار اركسون إلى مراحل التطور النفسي الجنسي للشخصية عند فرويد ،مؤكدا وجود مراحل حرجة للنمو ،وان التغيرات النمائية في المراحل اللاحقة تعكس محتوى العمليات التي مر بها الفرد أو حققها في الطفولة المبكرة . (السلطان ،2004 ،ص27).

إلا أن اختلافا جوهريا بينهما يتجلى في أن اركسون يرى أن الشخصية لا تكون محددة في الطفولة المبكرة ،وإنما يستمر نموها طوال حياة الانسان لأن خبرة الفرد تزداد يوما بعد يوم ،ويختلف مع فرويد في تفاؤله بأن اخفاقه في مرحلة ما يمكن أن يصحح بالنجاح في المراحل التالية وقد ادخل اركسون تعديلا على نظريته النمو النفسي الجنسي من ناحيتين هما :

أولا: تأكيد التفاعل المتبادل وربما أكثر من فرويد ،بين المحتوى الاجتماعي والمراحل البيولوجية.

ثانيا: التوسيع في عدد المراحل من خمس إلى ثماني مراحل وتعد وجهة نظر اركسون أكثر إنسانية من تلك التي تعود لفرويد اذ يتعامل مع الجانب الذاتي للحياة وكذلك تقدير الشخص لذاته وللآخرين ونرى أ، تأكيد الجانب الحياتي (البايوبولوجي) أقل من تأكيده على الخصائص الاجتماعية فيما يتعلق بتطور الشخصية ،إذ أكد اركسون على دور الوالدين في تشكيل الشخصية وتصويرها ،وكذلك نراه يعطي الكثير من الأهمية لأدوار الأشقاء والأقران والمجتمع في المجال نفسه وعلى العكس من فرويد الذي كانت توجهاته نحو الشخصية المريضة أقل ليتجه أكثر نحو صنع شخصية صحية ،انه كان أكثر تفاؤلا من فرويد إذ انه سلم بأن الأشخاص يمكن إن يتغيروا نحو الأسوأ في أثناء تطور شخصياتهم ولكنه كان يصر على التغيير نحو الافضل يحظى بفرصة جيدة في أعمار المراهقة والشباب ،ويرى اركسون أن المراحل الثمان لنظريته مرتبه على وفق ترتيب هرمي متسلسل وان كل ازمة تحل على نحو ايجابي أو سلبي ،وان الحل الايجابي لأي مرحلة يعتمد على النجاح السابق والإحساس باستمرارية الفرد نفسه ،والشعور بقوة الذات ،أما الفشل أو الحل السلبي فأنه يؤدي إلى الشعور بالوحدة و الاحساس بأنه شخص غير مألوف ومن هنا تكمن أهمية المساندة في مساعدة الفرد على النجاح. (بشرى اسماعيل ،2004 ص 56 – 57).

ويمكن إيجاز المراحل والأزمات التي تقابل كل مرحلة في الآتي :

1- المرحلة الفمية الحسية : الثقة في مقابل عدم الثقة.
2- المرحلة الشرجية العضلية : الاستقلالية مقابل الشك والخجل .
3- المرحلة الحركية التناسلية :المبادأة مقابل الاحساس بالذنب .
4- مرحلة الكمون : المثابرة مقابل الإحساس بالنقص.
5- مرحلة البلوغ والمراهقة : الهوية مقابل الاحساس بالنقص .
6- مرحلة الشباب : الألفة مقابل العزلة .
7- مرحلة الرشد : الانتاجية مقابل الركود.
8- مرحلة الشيخوخة : التكامل مقابل اليأس . (الخالدي ،1995 ،ص41-33)

إن المرحلة السادسة في نظرية اركسون تسمى مرحلة الشباب أو الألفة مقابل العزلة وتبدأ هذه المرحلة من (18-24) سنة ،وتسمى كذلك مرحلة النمو الكامل للتناسلية الحقيقية. وتبدأ من نهاية المراهقة خلال حقبة تتسم عادة بالاحتياج ،اذ يحقق الفرد الاستقلال عن الوالدين نسبيا ،رغم حاجة الفرد لدعم الوالدين المادي والمعنوي.ويعمل الفرد بهذه المرحلة بوصفه راشدا ناضجا ،ومسؤولا ،وفي هذه المرحلة لا ينجز الشخص مجموعة من الأعمال المنتجة فحسب بل تنشأ علاقات حميمية مع الآخرين على هيئة صداقات وثيقة ،واتحاد جنسي وهكذا فالألفة ليست مقصورة على العلاقات الجنسية.

وهي تعني كذلك شعورا بالاهتمام والالتزام ،ويعبر عنها بصراحة من دون استخدام اي وسيلة من وسائل حماية النفس ،ومن دون الخوف من فقدان الشعور بالعزلة والانفصال.

وتوجد دراسات ترى أن طلبة الجامعة يقع سنهم ضمن هذه المرحلة من نظرية ايركسون ،أي في مرحلة الألفة ،وان الطلبة يتلقون المساندة الاجتماعية من العائلة ،الأصدقاء ،الزملاء ،الأساتذة في الجامعة ،الجنس الاخر ،وهذه المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الطلبة هي التي تعمل على مساعدة الفرد في الانتقال من مرحلة الألفة إلى المرحلة التي تليها ،وهي مرحلة الرشد.

(الخالدي ،1995، ص 57-58).

❖ **نظرية ماسلو:**

ينظر (ابراهام ماسلو) إلى الكائن البشري نظرة فيها من السواء والصحة النفسية أكثر من الانحراف والمرض ،ومن النمو والتقدم أكثر من التراجع والعجز ،ومن القوة والفضيلة أكثر من الضعف والرذيلة ،وهو يرى أن الانسان في سعي مستمر لتحقيق ذاته .

(الجنابي ،1998 ،ص61)

ولا يصل الفرد إلى تحقيق الذات إلا إذا مر بالحاجات الثمان ،والتي تتدرج من الأسفل أو من قاعدة الهرم صعودا إلى قمته ،لذلك سميت نظرية ماسلو بالنظرية الهرمية ،اذ تحتل الحاجات الفسيولوجية قاعدة الهرم وهي تشمل حاجة الجوع ،والعطش ،أما تحتاج في اشباعها الى المساندة الاجتماعية مادية ،ثم تليها حاجات الى الأمن والسلامة وهي تحتاج لإشباعها إلى المساندة اجتماعية معنوية ،أي الشعور بوجود الآخرين والأمان معهم ،ثم تليها حاجة الحب والانتماء وهي تحتاج إلى انتماء إلى جماعة ،والشعور بالألفة معهم وهي أيضا مساندة اجتماعية معنوية ،ودعم عاطفي ودعم وجداني ،ثم حاجات احترام الذات والتي تحتاج الى سلسلة من العلاقات الاجتماعية ،وروابط اجتماعية لتحقيقها ،وهي أيضا مساندة اجتماعية ،ثم الحاجات العقلية وهي حاجات تحققها المساندة الاجتماعية للفرد ثم تأتي الحاجات الذهنية (العقلية منها حاجات المعرفة "الألفة ،الاستكشاف ،التحصيل ") والتي تحتاج أيضا لتحقيقها مساندة اجتماعية ثم تأتي الحاجات الجمالية والفنية ومنها (الحاجة إلى النظام ،الجمال ،الخير ،العدل) وهذه الحاجات لا تتحقق إلا عن طريق الروابط الاجتماعية والمساندة الاجتماعية ثم تليها الحاجة لتحقيق الذات منها الوصول إلى أقصى طاقة ممكنة والمساندة الاجتماعية تساعد الفرد على تحقيق الذات السريع ثم تأتي حاجات السمو والتأمل منها حاجات روحية تتجاوز حدود السكون ،وهذه الحاجات تتحقق للفرد إذا تمتع بعلاقات اجتماعية وروابط روحية خاصة بالمجموعة التي ينتمي إليها الفرد إذ ان الروابط الروحية للمجموعة التي ينتمي إليها الفرد تساعده على تحقيق حالة السمو وهذه أيضا مساندة اجتماعية للفرد من المجموعة التي ينتمي إليها. (العاني ،2006 ،ص 62)

ولقد حدد كل من **1990 farson & pierce** ثلاث اتجاهات نظرية بارزة لدراسة المساندة الاجتماعية وهي الاتجاه البنائي ،الاتجاه الوظيفي ،الاتجاه الكلي.ولا يمكن فصلها عن بعضها البعض وتفضيل بعضها عن بعض لأنها تصب في نظرية تفاعلية متكاملة للمساندة الاجتماعية.

- الاتجاه البنائي:

تناول هذا الاتجاه الخصائص البنائية للمساندة الاجتماعية وعلى القالب الاجتماعي الذي تحدث فيه الأفعال المساندة ،وهذا التأكيد على البيئة التفاعلية قد أصبح فعالا من خلال ارتباط الخصائص الكمية للشبكة الاجتماعية بالتوافق الشخصي حيث تقوم على افتراض أن الخصائص الكمية للشبكة المساندة تؤثر على مدى التفاعلات المتبادلة على كل فرد من أفراد الشبكة وقد استنتج العديد من الباحثين من خلال الادلة المتوافرة أن ادراك جوانب العلاقات الشخصية في مقابل الخصائص البنائية لشبكة المساندة تلعب دورا أكثر أهمية في عمليات المواجهة والتوافق وهذه النتيجة تؤكد أهمية الحاجة إلى إدخال الخصائص الكيفية بالإضافة إلى الخصائص الكمية لمقياس شبكة المساندة ،فقد يتفاعل كل من إدراك جوانب العلاقات الشخصية وخصائص شبكة علاقات الفرد لتحديد مقدار تلقي المساندة الاجتماعية والدور التي تقوم به. (Marilaubruchor. 1994.p130)

- الاتجاه الوظيفي:

اهتم هذا الاتجاه بوظيفة المساندة الاجتماعية حيث أنه يعتبر المساندة الاجتماعية عناصر فعالة وظيفية ولقد نشأ هذا الاتجاه على القرض المخفف الذي يؤكد فوائد المساندة الاجتماعية على انه اشتمل على عيوب نذكر منها :

- ✓ فشل الباحثين في تحديد أي نوع من المساندة قد يكون مفيدا للأفراد الذين يمرون بأحداث ضاغطة.
- ✓ لم يأخذوا في اعتبارهم الشخصي (المدلول الشخصي) للخبرات المساندة التي تؤثر تأثيرا قويا في فعالية ووظائف المساندة للفرد وكذلك على قدرة الفرد على المواجهة والتكيف للظروف الضاغطة ،ويقصد بالمدلول الشخصي تفسير الفرد للأفعال والاستجابات المساندة من أفراد الشبكة الاجتماعية.

- الاتجاه الكلي:

يؤكد هذا الاتجاه على أن الحاجة للمساندة الاجتماعية وتفسير الفرد للأفعال المساندة من الآخرين ليست دالة للبيئة الموقفية فقط حيث أنه يركز على الدور الذي يقوم به خصائص الشخصية التي تؤثر في ادراك الفرد للسلوك الاجتماعي وللمواقف التي يستجيب لها الفرد.

وأيضا يهتم بقياس الادراك الكلي للموارد المتاحة للفرد ورضاه عن هذه الموارد وبالتالي فانه وفقا لهذا الاتجاه فان المساندة الاجتماعية على الادراك الكلي لوجود أفراد يقدمون المساعدة للفرد بغض النظر عن الموقف الذي يواجهه. وهذا الادراك الكلي للمساندة الاجتماعية يشكل الأساس النظري لعدد من مقاييس المساندة الاجتماعية مثل مقياس (**إدراك المساندة من الأسرة و الأصدقاء**) (يروكيد هيلر1983) ونذكر alesarason أن الميزة

الهامة لهذه المقاييس الكلية للمساندة الاجتماعية المدركة هي أنها تركز أولا على الشعور بالقبول والتقدير من الاخرين ووفقا لهذا الرأي فإن العلاقات التي تقدم هذا الشعور فإنها تقدم أيضا الافعال المساندة للفرد. من خلال هذا نستنتج أن هناك تعدد في تناول المساندة الاجتماعية حيث نجد الاتجاه البنائي والاتجاه الوظيفي والاتجاه الكلي ،حيث أنه لا يمكن فصل كل اتجاه على حدى بل هو كل متكامل. (بشرى إسماعيل ،2004، ص 15).

خلاصة:

من الواضح أن المساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما في حياة الأستاذ ،فهي تخفف الضغوط عنه وتحميه من الاضطرابات النفسية والنفسجسمية والفتور في جميع مراحل حياته ويتحصل عليها من مصادر عديدة من مصادر عديدة كالأسرة وزملاء العمل والمجتمع ككل ،بهذا نقول لها أهمية كبيرة للأستاذ لأنها تمنحه الرضا الوظيفي والعمل بأكثر تقبل وإبداع ويحقق التكيف الايجابي ويقيم الضغوط تقييما موضوعيا ،الأمر الذي يترتب عنه إدراك الضغوط على أنها أقل تأثيرا فيواجهها بنجاح.

الفصل الثالث

الاحـــتـــراق الـــنـــفـــسي

تمهيد

مفهوم الاحتراق النفسي

أعراض الاحتراق النفسي

أسباب الاحتراق النفسي

مستويات الاحتراق النفسي

النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي

استراتيجيات الوقاية من الاحتراق النفسي

العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي

خلاصة

تمهيد:

لا شك أن المتطلبات التي تزايدت على الانسان المعاصر جعلته فريسة للضغوط المحيطة به من كل جانب ،وهذه الضغوط لعبت دورا كبيرا في نشأة الأعراض السيكومترية ،وأصبحت بمثابة خطر داهم يتهدد صحة الفرد وسلامته النفسية والجسدية معا. وعجز الانسان عن مواجهة هذه الضغوط أو التعامل معها إضافة لاستمرارها يؤدي به إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي والذي يظهر على سلوك الفرد وتصرفاته وتعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي ،وكنتيجة لفرض الضغوط والمواقف الضاغطة نفسها أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياة الناس ،وربما ذلك أحد الأسباب التي جعلت الاهتمام بها على مستوى البحث والدراسة أمرا مبررا.

1. مفهوم الاحتراق النفسي:

هناك اختلاف ملحوظ ، في التعريفات من ناحية الباحثين والكتاب الذين يتناولون هذا المفهوم . ويصبح التعبير أكثر وضوحا عندما يستند الشخص على التعريف الوارد في القاموس وتفصيلاته في البحوث ، فالقاموس يعرف الفعل) يحترق (ب) يفشل (وينهار ، أو يصبح منهكا نتيجة العمل الزائد على الطاقة المقدرة . ويشير التعبير أيضا إلى التغيرات السلبية في العلاقات ، الاتجاهات السلوكية كرد فعل لضغط العمل . ولكن ما هذه التغيرات السلبية ؟ يعتبر فقدان الاهتمام بالعميل أو المستفيد من الخدمة التغيير السلبي الرئيسي ، حيث يعامل بطريقة آليه وبغير اكتراث. والتغيرات السلبية الأخرى تشمل الزيادة في التثبيط والتشاؤم ، واللامبالاة بالعمل ، وقلة الدافعية ، والسلبية ، والغضب السريع ، والأنانية ، والميل لإيقاع اللوم في حالة الفشل ، ومقاومة التغيير ، وفقدان القدرة على الابتكار هناك أيضا بجانب التغيرات السلبية في التفكير والسلوك في مجال العمل ، علامات جسمية وسلوكية. وهذه تشمل التعب المستمر ، وأعراض البرد ، والصداع ، وقلة النوم ، والاستعمال الزائد للعقاقير ، والتقليل من قيمة الذات ، والخلافات العائلية والزوجية . بالطبع ، فإن هذا لا يعني وجود كل هذه الظواهر في الشخص ليقال عنه أنه) الظروف المحيطة بالعمل بعناية ، لأن لها الدور الاكبر واعتبارها المصدر للحالة
(نوال بنت عثمان ،2008 ص 54)

ويعتبر فرويدنبرجر اول من استخدام هذا المصطلح في اوائل السبعينات للإشارة الى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الانسانية الذين يرهقون انفسهم في السعي لتحقيق اهداف صعبه.

وقد قام فرويدنبرجر مع مجموعة من زملائه بنشر عدد من المقالات التي تصف هذه الظاهرة التي شعر بها هو نفسه من خلال تجربته الشخصية أثناء العمل في مجال العلاج النفسي في ولاية نيويورك حيث وجد نفسه يعمل لساعات طويلة ويبذل الجهد الكبير لعلاج حالات الإدمان في ظروف مهنية صعبة الامر الذي جعله يشعر بأعراض هذه الظاهرة.

ويشير أرنولد وآخرون الى ان الفرد عندما يمر بمرحلة ضغوط شديدة، تنهار لديه وسائل التكيف، يصل عندها الى مرحلة الاستنزاف، او ما تسمى بمرحلة الاحتراق النفسي ، كما يشير دونهام الى التسلسل المنطقي لتطور الضغوط لدى المعلم بقوله: تواجه المعلم ضغوط مختلفة تظهر على إثرها أعراض مبكرة كالقلق والاضطراب، ويؤدي ذلك بالمعلم إلى الضغط في التركيز، تلك صعوبة في اتخاذ القرارات، بعد ذلك يعاني المعلم من الإعياء،

وتظهر عليه أعراض نفس جسميه، ومن ثم يشعر بالإرهاق والإنهاك الشديدين، وأخيرا يصل إلى مرحلة الاحتراق النفسي.(الجمالي،فوزية عبد الباقي،2003 ص 151)

ويكاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الانهاك أو الاستنزاف البدني و الانفعالي ،نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب ،والارهاق ،والشعور بالعجز ،وفقدان الاهتمام بالعمل ،والسخرية من الآخرين ،والكآبة ،والشك في قيمة الحياة ،والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات .

(علي عسكر 2000 ص 102)

وتعرف كل من ماسلاش وجاكسون Maslach & Jackson.1981 الاحتراق النفسي بأنه إحساس لفرد بالإجهاد الانفعالي ،وتبلد المشاعر ،وانخفاض الانجاز الشخصي .

وفي عام (1997) عرفته ماسلاش وليتر Maslach & Leiter بأنه تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل ،وكذلك تغيرات في حالته البدنية ،وتتمثل في الاجهاد الانفعالي ،بل ويصل الأمر به إلى انخفاض إنجازه الشخصي . (نشوى كرم عمار 2007 ص 32)

2. أعراض الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي عملية تدريجية تحدث على مدى فترة بعيدة من الوقت ،أي لا يحدث بين يوم وليلة ،وهي يمكن أن تكون كافيا لدى الفرد إذا لم تعطى اهتماما إلى اشاراته التحذيرية ،هذه الاشارات والأعراض تكون خفيفة في البداية ولكن تزيد سوءا بمرور الوقت.

على الفرد أن يفكر في الأعراض المبكرة للاحتراق النفسي كإشارات تحذيرية ويمكنه أن يمنع التدهور ولكن إذا تجاهلها أو أغفلها فانه سوف يصاب فعليا بالاحتراق النفسي.

الاشارات الجسدية وأعراض الاحتراق النفسي:

1- الشعور بالتعب والإرهاق أغلب الوقت.
2- الشعور بالصداع وآلام الظهر والمعدة.
3- الشعور الكثير بالمرض.
4- التغير في عادات النوم والاستيقاظ.

الاشارات العاطفية وأعراض الاحتراق:

1- الشعور بالفشل والشك في النفس.

2- نقد واقع العمل.

3- الشعور بانعدام القدرة على المساعدة للآخرين.

4- عدم الارتباط والشعور بالوحدة في العالم

5- زيادة النظرة التهكمية والسلبية .

6- نقص الرضا عن العمل ونقص الشعور بالإنجاز.

الإشارات السلوكية وأعراض الاحتراق:

1- الانسحاب من المسؤوليات.

2- عزل النفس عن الآخرين.

3- استخدام الأغذية والمشروبات والكحول للعيش.

4- الشعور بالإحباط.

5- ترك العمل أو الحضور متأخرا وتركه مبكرا.

6- الحديث لمدة أطول لإنجاز الأعمال.

(محمد أحمد درويش ،2014 ،ص 246-247.)

3. أسباب الاحتراق النفسي:

يصف جمعة يوسف (2006) أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل ،وما ينتجه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن ،وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب ويمكن تلخيص هذه الأسباب في:

1- عبء العمل الزائد.

2- المهام البيروقراطية المتزايدة.

3- الأعمال الكتابية.

4- التواصل الضحل والمردود الضعيف.

5- نقص المكافآت وغياب الدعم. (جمعة يوسف ،2006 ص 40)

ويضيف الباحث بعض الأسباب التي يمكن أن تساهم في حدوث الاحتراق النفسي ،ومنها :

1- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.

2- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.

3- الشعور بالعزلة في العمل ،وضعف العلاقات المهنية.

4- الرتابة والملل في العمل .

5- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل

6- الخصائص الشخصية لفرد.

ويعتبر السببان الأخيران مرتبطان بشخصية الفرد ،وباقي الأسباب ترتبط بيئة العمل نفسه.

4. مستويات الاحتراق النفسي:

أشار سبانيول إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاثة مستويات هي:

١ –احتراق نفسي متعادل:

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، والقلق، والإحباط، والتهيج.

٢ –احتراق نفسي متوسط:

وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

٣ –احتراق نفسي شديد:

وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.(نوال بنت عثمان،2008 ص 120.)

5. مراحل الاحتراق النفسي:

يرى ماتيسون وانفاسيفيش الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية:

مرحلة الاستغراق

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

مرحلة التبلد

هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة؛ كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

مرحلة الانفصال

وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

المرحلة الحرجة

وهى أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوء وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح) الانفجار (ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار. (نوال بنت عثمان ،2008ص 124.)

6. النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

1.6 نموذج ماسلاش في الاحتراق النفسي:

طبقا للتصور النظري لماسلاش وزملائها (Maslach, Jackson 1981) فإن الاحتراق النفسي ينظر إليه باعتباره عرض يتكون من ثلاثة أبعاد:

1- الاستنزاف العاطفي.
2- اللاشخصية.
3- انخفاض الانجاز الفردي.

أولا: الاستنزاف العاطفي :

وهذا البعد يشير إلى شعور الفرد بأنه يستنزف في موارده العاطفية ،وهذا البعد نظر إليه على أنه مكون الضغوط الفردية من الأعراض أو على أنه الاجهاد العاطفي.

ثانيا: اللاشخصية:

يشير إلى السلبية ،والسخرية والتهكم ،وهو يمثل مكون التعاملات بين الأفراد.

ثالثا: انخفاض الانجاز الفردي:

وهو يشير إلى الانخفاض في جدارة الفرد وإنتاجيته وإلى انخفاض إحساس الفرد بالكفاءة–الذاتية.

وهذا البعد يمثل التقييم الذاتي للاحتراق.

وهذه الأبعاد الثلاثة ليست محسومة نظريا ولكن نتجت من التحليل العاملي الاستكشافي الذي تجمع من مدى واسع من الدراسات المرتبطة بظاهرة الاحتراق النفسي. (محمد أحمد درويش ،2014م ص161 ،162.)

والتي توصلت إلى مقياس يقيس الاحتراق النفسي المسمى بـ MBI والذي يعتمد عليه في وضع التصور النظري للمفهوم والذي أصبح أداة شائعة في الدراسات الميدانية للاحتراق ،والمقياس يحتوى عبارات يفترض أنها تقيس كل من المجموعات الثلاثة من الأعراض المتضمنة في تصورها عن أعراض الاحتراق وهي الاستنزاف العاطفي والتهكم والسخرية أو اللاشخصية ،وانخفاض الفاعلية الفردية أو نقص الكفاءة المهنية .لقد سألت المبحوثين ليبينوا التكرارية في العمل خلال العام للأشياء التي يخبرونها كمشاعر على مقياس من سبعة نقاط يتدرج من صفر ويعني أبدا إلى 6 وتعني كل يوم.

(محمد أحمد درويش ،2014م ،ص 166)

نموذج :(1986) Schwab, Jackson ,schuer

ويعتبر من النماذج المبسطة في الاحتراق النفسي حيث أن هناك مجموعتان من العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي .

المجموعة الأولى وأطلق عليها عوامل الشخصية وهي التوقعات المهنية وعدد سنوات الخبرة والنوع أو الجنس والعمر والمستوى التعليمي.

بينما المجموعة الثانية من العوامل هي عدم المشاركة في صنع القرار وضعف الدعم الاجتماعي وغموض الدور وصراع الدور.

ويفترض النموذج أن تلك العوامل المتصلة بالعمل تؤدي إلى زيادة الاحتراق النفسي بالإضافة إلى بعض تغيرات الشخصية .

وطبقا للنموذج فان مظاهر أو أبعاد الاحتراق النفسي هي نفس الأبعاد التي ذكرتها ماسلاش في تصورها للاحتراق النفسي وهي الاستنزاف الانفعالي واللاشخصية ونقص الانجاز الشخصي.

كما يعرف النموذج المظاهر السلوكية التي تصاحب الاحتراق النفسي وهي التعب لأقل مجهود ،وزيادة معدل الغياب وزيادة معدلات دوران العمل الذي يمثل في ترك العمل.

(محمد أحمد درويش ،2014م ص177-178)

2.6 نموذج مراحل الاستجابة للضغوط:

كان أول استخدام لمصطلح الضغوط Stress في مجال الطب البيولوجي عام 1926 ،حيث قدم Hans Selye هذا المفهوم باعتباره مفهوم فسيولوجي ثم تم تطويره للكشف عن الجانب السيكولوجي فيه وأطلق عليه اسم (GAS) حيث يتضمن النموذج ثلاث مراحل هي عبارة عن مراحل الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة الضواغط السلبية وهي:

1- رد الفعل للإنذار بالخطر:

ويميز الجسم مواقف الخطر في أول استجابة له لمواجهة الخطر ويعمل على الاستعداد للمواجهة مع حدوث بعض الأعراض الفسيولوجية مثل زيادة نبضات القلب وسرعة التنفس وتوتر الأنسجة العضلية.

2- المقاومة:

ويعمل الفرد في هذه المرحلة على تطوير بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط وعندما تفشل تلك الحيل في اعادة التوازن لجسم الفرد نتيجة لاستمرار الضغوط في العمل فإن أعراض الاستنزاف والتعب تظهر على الفرد.

3- الإنهاك:

وطبقا لهذا النموذج فإن الفشل في أساليب المواجهة يؤدي إلى تدهور المقاومة ومع استمرارية الضغوط يحدث الاستنزاف أو الانهاك والذي يؤدي إلى حدوث الاضطرابات النفسية (الاكتئاب).

المرحلة الأولى : الانذار.	المرحلة الثانية: المقاومة.	المرحلة الثالثة: الانهاك.
ويتميز بزيادة النشاط العام - نشاط الجهاز العصبي. - زيادة إفراز الأدرينالين. - ارتفاع معدل ضربات القلب - ارتفاع ضغط الدم. - الاضطرابات المعوية. - ضيق التنفس.	- الاضطرابات. - النفسية . - الجسمية. - النفسجسيمة.	- اعتلال الصحة. - انخفاض الأداء. - انخفاض الدافعية. - الاضطرابات النفسية (الاكتئاب)

نموذج مراحل الاستجابة للضغوط في نموذج Selye

وبمراجعة النموذج السابق يتضح أن مرحلة الانهاك النفسي ناتجة عن الضغوط المستمرة الناتجة عن العجز عن مواجهة الضغوط وهي حالة تقترب كثيرا من أعراض الاحتراق النفسي الذي تم تقديمه فيما بعد بهذا الاسم (محمد أحمد درويش ،2014م، ص 189-190-191).

7. إستراتيجيات الوقاية من الاحتراق النفسي:

يورد جمعة يوسف (2006) أحد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه ،وذلك من خلال عدد من الخطوات ،والتي إذا اتبعها المعلم أو الشخص المعرض للاحتراق النفسي فبإمكانه تفاديه والتغلب عليه ،وهي:

- فهم الشخص لعمله ،وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط ،لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة ،وبالتالي محاولة تغييرها.
- اعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته ،فالأهداف غير الواقعية المثالية للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك ،أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ.

- تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل ،المنزل ،الحياة الاجتماعية ،والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه ،وألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.
- العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية. (جمعة يوسف ،2006 ،ص40،41).

8. العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي:

إن غياب الدعم والمساندة الاجتماعية سواء من الأسرة والأصدقاء أو من الزملاء والمشرفين في العمل ترتبط بالاحتراق النفسي ،حيث أثبتت العديد من الدراسات الدور الوقائي وكذلك العلاجي للمساندة الاجتماعية في التخفيف من أعراض الاحتراق النفسي.

وتعتبر المساندة الاجتماعية أحد أساليب التعامل مع الاجهاد ،فعندما يقيم الفرد علاقات اجتماعية حميمة وصادقة مع الآخرين في موقع العمل فإنه يحظى بالمساندة الاجتماعية كلما مر بخبرة الاجهاد الحاد وهذا يمكنه من القدرة على التحمل والتغلب على الاجهاد في العمل وخارجه ويرجع ذلك إلى اعتقاد الفرد الذي تربطه علاقات اجتماعية بأنه سوف يتلقى الدعم والمساعدة كلما دعت الضرورة إلى ذلك.

وقد أكدت دراسات على الدور الوسيط الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في تخفيف أعراض الاحتراق النفسي.

كما أثبت دراسة مانلوف (1994) على الدور الوقائي للمساندة الاجتماعية من خطر حدوث الاحتراق النفسي حيث أسفرت نتائج الدراسة عن أن المساندة الاجتماعية تعمل كحاجز لتأثيرات صراع الدور وغموض الدور على المظاهر الثلاثة للاحتراق النفسي المتمثلة في (الاستنزاف الانفعالي ،تبلد الشعور الشخصي ،نقص الشعور بالانجاز).

إضافة إلى كمية المساندة ونوعها وصدرها لها تأثير خاص على الاحتراق النفسي حيث أن المستويات المنخفضة من المساندة الاجتماعية ارتبطت بمستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي.

كما أن المساندة الاجتماعية من قبل الزملاء والمشرفين في العمل لها تأثير قوي في تخفيف ضغوط العمل فقد أثبت دراسة كل من كيكول وبوسيج (2001) أن زيادة درجة الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من رئيسه يصاحبه انخفاض في ادراكه لصراع الدور ،وقد أيدتها دراسة جراي كوسك وراندي كوسك (1989) والتي كشفت أن الشعور بالضغوط الوظيفية عند الممرضات يكون على أشده في غياب الدعم الوظيفي.

وأشارت كل من نجاة موسى ومديحة عبد الفضيل (1998) في دراستهما "أساليب مواجهة المشكلات بكل من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية" أنه توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الاحتراق النفسي وانخفاض المساندة التي يتلقاها المعلم من الإدارة.

كما تعتبر المساندة الاجتماعية منبأ هام بالاحتراق النفسي فقد أثبت جملش وجيتس في دراستهما التي كانت تهدف لدراسة الخصائص التنظيمية والسمات الشخصية الأكثر إسهاما في حدوث الاحتراق النفسي ،أن المساندة الاجتماعية كانت منبأ هام بصراع الدور وغموض الدور بوجه عام خاصة مساندة المشرف.

كما اتفق معهما شيوك وونج (1995) من خلال ما أكدته دراستهما "الضغوط والمساندة الاجتماعية واحتراق المعلم" والتي كان الهدف منها دراسة مدى تأثير المساندة الاجتماعية كحاجز يمثل تأثيرات مضادة للضغوط على الاحتراق ،حيث أثبتت النتائج أن المساندة الاجتماعية منبأ هام بالاحتراق النفسي إضافة لعمل المساندة كحاجز هام للتخفيف من الآثار السلبية للاحتراق النفسي. (أمل فلاح ،2008 ،ص77 ،78 ،79).

خلاصة :

في هذا الفصل حاولنا إلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي محاولين إيصال ما تحمله هذه الظاهرة من تأثيرات سلبية متعددة قد يمتد تأثيرها إلى أغلب سلوكيات الفرد مما يترتب عليه انسحاب الفرد من عمله أو التقاعد مبكرا وحتى إن استمر فيكون روتينيا جدا.

والهدف من دراسة هذه الظاهرة هو المساهمة في تحسين الأوضاع النفسية للفرد وزيادة توافقه مع المحيطين به وبالتالي سينعكس ايجابيا على تطور المجتمع في كافة المجالات.

الفصل الرابع

الإجـــراءات المـــنـــهـــجـيـة للـــدراســـة

منهج الدراسة

حدود الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

أدوات الدراسة

إجراءات الدراسة

الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

1. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج العمود الفقري في تصميم البحوث الاجتماعية ،لأنه يسمح بتحديد المفاهيم ،وشرح المعاني الاجرائية وتحديد مجتمع البحث وتوضيح مجال الدراسة ،ويشير المنهج إلى الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة .

كما يعرف المنهج بأنه "فن التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون جاهلين بها، وإما من أجل البرهنة عليها حين نكون بها عارفين.

والواقع أن عملية اختيار المنهج الملائم في دراسة موضوع لا يأتي نتيجة صدفة أو اختيار عشوائي أو لمجرد ميل الباحث لاختيار منهج معين دون غيره من المناهج الأخرى بل هي قضية تفرضها طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة وخصائصها المميزة وطبيعة العلاقة التي تربط متغيراتها ،والأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها ،كلها تعمل مجتمعة لتفرض على الباحث المنهج الملائم . .(بوعكاز فريد ،2008 ،ص131)

وبما أن الدراسة الراهنة تندرج ضمن الدراسات الوصفية التي تعتمد على المنهج الوصفي الذي يقوم بدراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميا.

لذلك فإن الدراسة الراهنة المعنونة بـ :المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط استخدمت المنهج الوصفي.

2.حدود الدراسة:

- ✓ الحدود الزمانية :

أجريت الدراسة في الموسم الجامعي :2017/2016 وتحديدا في الفترة من بداية شهر جانفي إلى نهاية شهر مارس

- ✓ الحدود المكانية :

ركزت الدراسة بمتوسطات بلدية القرارة والمتمثلة في كل من:

° متوسطة ابن خلدون ° متوسطة الشيخ محمد علي دبوز° متوسطة الصحن° متوسطة عوابد عمر سيدي بلخير

°متوسطة أولاد نايل القديمة ° متوسطة أولاد نايل الجديدة ° كوديت الشوف.

✓ الحدود الموضوعية:

- مقياس الاحتراق النفسي (إعداد ماسلاش وأخرون 1996 تعريب أدم العتيبي2003).
- مقياس المساندة الاجتماعية (إعداد عبد النور معمري ،2015).

3. مجتمع الدراسة وعينته:

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من 230 أستاذ في التعليم المتوسط لبلدية القرارة للموسم الدراسي 2017/2016

عينة الدراسة:

لقد تم تطبيق الدراسة على 151 أستاذا في التعليم المتوسط لمتوسطات بلدية القرارة.

الجدول رقم (01) يوضح مجتمع وعينة الدراسة

إسم المؤسسة	العدد الإجمالي	العينة	النسبة المئوية
الشيخ محمد علي دبوز	41	28	18.55%
إبن خلدون	40	27	17.88%
أولاد نايل القديمة	35	24	15.90%
عوابد عمر سيدي بلخير	32	22	14.56%
الصحن	28	19	12.59%
أولاد نايل الجديدة	27	18	11.92%
كوديت الشوف	18	13	8.60%
المجموع	**230**	**151**	**100%**

خصائص العينة:

والجدول رقم (02) يوضح عينة الدراسة حسب خاصية الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	62	41.1
أنثى	89	58.9
المجموع	151	100

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن عدد الذكور بلغ 62 ذكر ويمثلون نسبة 41.1 % ،وعدد الإناث بلغ 89 أنثى ويمثلون نسبة 58.9 % .

الجدول رقم (03) يوضح عينة الدراسة حسب خاصية السن:

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 35 سنة	108	71.5
35 سنة فما أكثر	43	28.5
المجموع	151	100

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن الأساتذة الذين لهم سن أقل من 35 سنة عددهم 108 أستاذ يمثلون نسبة 71.5% ،والأساتذة الذين سنهم 35 سنة فما أكثر عددهم 28 أستاذ يمثلون نسبة 28.5%.

الجدول رقم (04) يوضح عينة الدراسة حسب خاصية الخبرة:

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	105	69.5
10 سنوات فما أكثر	46	30.5
المجموع	151	100

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن الأساتذة لهم خبرة أقل من 10 سنوات عددهم 105 أستاذ يمثلون نسبة 69.5% ،والأساتذة الذين لهم خبرة 10 سنوات فما أكثر عددهم 46 أستاذ يمثلون نسبة 30.5%.

4. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدّراسة الاستطلاعية أساس البحث العلمي بما يتحقق من خلالها من معرفة لصلاحية أدوات البحث وتعميق المعرفة بالموضوع قيد الدّراسة.

أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة من أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة ولاية غرداية ،حيث قمنا بتوزيع 45 استمارة على عينة استطلاعية بلغ عددها 45 أستاذا ،موزعين بطريقة عشوائية.

والجداول التالية تبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب الجنس ،الخبرة ،السن.

جدول رقم (05) يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	%40
أنثى	27	%60
المجموع	45	%100

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه بأن أعلى نسبة الذكور بلغت 40% ونسبة الإناث بلغت 60 % من العينة الاستطلاعية.

جدول رقم (06) يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	27	%60
10 سنوات فما أكثر	18	%40
المجموع	45	%100

يتضح لنا من الجدول المبين أعلاه أن أعلى نسبة عادت للأساتذة الذين لهم خبرة أقل من 10 سنوات والتي بلغت 60% في حين بلغت نسبة الأساتذة الذين لهم خبرة 10 سنوات فما أكثر 40% .

جدول رقم (07) يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 35 سنة	31	%68.9
35 سنة فما أكثر	14	%31.1
المجموع	45	%100

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه بأن اعلى نسبة للأساتذة الذين لهم أعمار أقل من 35 سنة بنسبة 68.9% في حين بلغت نسبة الأساتذة الذين لهم أعمار 35 سنة فما أكثر 31.1%.

5. أدوات الدراسة:

اشتملت الأدوات المستعملة في هذه الدراسة على مقياسين:

- مقياس المساندة الاجتماعية: إعداد عبد النور معمري
- مقياس الاحتراق النفسي: إعداد ماسلاش وآخرون

أولا: مقياس المساندة الاجتماعية :

يستخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس المساندة الاجتماعية من إعداد (عبد النور معمري 2015) ،حيث يحتوي هذا المقياس على 25 بندا موزعة في ثلاثة أبعاد (الأسرة ، زملاء العمل ،المجتمع)وقد قام الباحث بتكييفه على عينة الأساتذة .

وبنود المقياس موزعة كالآتي:

بعد الأسرة يقابلة في المقياس العبارات (1 ،2 ،5 ،8 ،12 ،14 ،18 ،19 ،20 ،23).

بعد زملاء العمل يقابلة في المقياس العبارت (3 ،4 ،6 ،7 ،11 ،16 ،21 ،22 ،25).

بعد المجتمع ويقابله في المقياس العبارات (9 ،10 ،13 ،15 ،17 ،24).

والجدول رقم (08) يوضح بدائل مقياس المساندة الاجتماعية

البدائل / البنود	دائما	غالبا	أحيانا	ناذرا	أبدا
البنود الايجابية	5	4	3	2	1
البنود السلبية	1	2	3	4	5

الخصائص السيكومترية لمقياس المساندة الاجتماعية:

للتأكد من صلاحية الأداة للقياس قام الباحث بحساب الصدق والثبات.

تعريف الصدق:

يمثل الصدق واحدا من الخصائص الأساسية للاختبار ،ويقصد به أن يقيس المقياس ما صمم لقياسه. (فرج 1997 ،ص 254) بمعنى أن الاختبار الصادق يقيس الوظيفة التي يزعم أنه يقيسها ولا يقيس شيئا آخر بدلا منها ،وأنه كلما تعددت مؤشرات الصدق كلما دل على مصداقية الأداة ،وللتحقق من صدق مقياس المساندة الاجتماعية استعمل الباحث أسلوبين لاستخراج معامل الصدق وهي كما يلي:

- صدق المقارنة الطرفة.
- صدق الاتساق الداخلي.

أ- صدق المقارنة الطرفية:

كما تعتبر المقارنة الطّرفية من بين الطّرق الإحصائية في قياس الصّدق وتقوم في جوهرها على مقارنة متوسّط درجات الأقوياء في ميزان بمتوسّط درجات الضّعفاء في الميزان نفسه. (محمود منسي، سهير كامل أحمد، 2002،ص479).

الجدول رقم (09) يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس المساندة الاجتماعية.

العينة العليا ن=15		العينة الدنيا ن=15		درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
80.66	4.51	57.20	9.47	28	8.66	دال عند0,01

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن قيمة "ت" لدلالة الفروق دالة عند 0.01 ومنه نستنتج أن هناك فروق بين مرتفعي الدرجات ومنخفضي الدرجات ،وعليه فالأداة صادقة.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تعتمد هذه الطريقة على حساب معاملات الارتباط بين الدرجة على كل بند والدرجة الكلية للاختبار.(بشير معمرية ،2007 ص 138).

الجدول رقم (10) يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس المساندة الاجتماعية.

البند	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	البند	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
1	0.408	دال	14	-0.099	غير دال
2	0.444	دال	15	0.252	دال
3	0.502	دال	16	0.428	دال
4	0.19	دال	17	0.217	دال
5	0.109	دال	18	0.366	دال
6	0.199	دال	19	0.204	دال
7	0.127	دال	20	0.151	دال
8	0.357	دال	21	-0.084	غير دال
9	0.449	دال	22	0.254	دال

10	0.168	دال	23	0.447	دال
11	0.236	دال	24	-0.098	غير دال
12	0.19	دال	25	0.151	دال
13	0.188	دال			

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس والدرجة على كل بند تراوحت من قيمة 0.50 إلى قيمة 0.10 ،وإن البند 14 غير دال فقد تم حذفه والبند 21 غير دال فقد تم حذفه والبند 24 غير دال فقد تم حذفه.

حساب الثبات:

يقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه (رجاء أبو علام 2004 ،ص254).

ويعرف أيضا بأنه استقرار ظاهرة معينة في مناسبات مختلفة (عبد الحفيظ مقدم 1993 ،ص152)

ويعني بذلك أن درجات الأفراد تكون نفسها إذا أعيد الإختبار لهم مرة أخرى ،كما نقصد بالثبات هو مدى التطابق الذي تقدمه النتائج التي يحصل عليها نتيجة لتطبيق الاختبار مرات متعددة على نفس الأفراد ،وقد تم حساب ثبات مقياس المساندة الاجتماعية في الدراسة الحالية بطريقتين هما:

- طريقة التجزئة النصفية.
- معامل ألفا كرونباخ.

أ- طريقة التجزئة النصفية:

تستخدم هذه الطريقة عندما يتعذر استخدام طريقة التطبيق وإعادة التطبيق ،أو إعداد صورتين متكافئتين.وبينما يقدم أسلوب إعادة تطبيق الاختبار تقديرا لثبات الأداء عبر فترة زمنية وتأثيراتها ،ويقدم أسلوب الصورتين المتكافئتين تقديرا لكل من اتساق مادة الاختبار والاتساق في الأداء عبر مدى زمني معين ،توفر أساليب التجزئة أو التصنيف تقديرا لثبات الأداء على الاختبار كله. أي تقدير الاتساق بين بنوده.(بشير معمرية ،2007 ص175)

الجدول رقم (11) يبين نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمساندة الاجتماعية.

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى الدلالة
مقياس المساندة الاجتماعية	0.60	0.75	0,05

الملاحظ من الجدول المبين أعلاه أن قيمة الثبات قبل التعديل بلغت 0.60 وباستخدام معادلة تصحيح لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات 0.75 ،وهي دالة إحصائيا عند مستوى 0.05 وهو ما يدل على أن الاختبار ثابت بالنسبة لمقياس المساندة الاجتماعية.

ب – **طريقة ألفا كرونباخ:**

معامل الفا كرونباخ يعتبر من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة ، ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده. (بشير معمرية،2007،ص184).

ويعتبر معامل ألفا كرونباخ الذري يرمز له عادة بالحرف اللاتيني من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة ،ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بتباين بنوده .فازدياد نسبة تباينات البند بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات .ويربط معامل ألفا أيضا بالخطأ المعياري للمقياس.(عبد الحفيظ مقدم 2011 ص160)

حيث تم حساب معامل الثبات ألفاكرونباخ بـ :0.70 مما يعني أن الاختبار ثابت بالنسبة لمقياس المساندة الاجتماعية.

ثانيا مقياس الاحتراق النفسي:

اعتمدت الدراسة الحالية في قياس الاحتراق النفسي على المقياس الذي أعدته ماسلاش وزملائها 1996 ويعد هذا المقياس من أشهر المقاييس وأوسعها انتشارا في أدبيات الاحتراق النفسي . وقد قام (آدم العتيبي 2003) على تعريبه.

ويتكون المقياس من 22 بندا ويقيس ثلاثة أبعاد مختلفة للاحتراق النفسي هي:

بعد الانهاك العاطفي ويقابله في المقياس العبارات: (1 ،2 ،3 ،6 ،8 ،13 ،14 ،16 ،20).

بعد تبلد المشاعر ويقابله في المقياس العبارت : (5 ،10 ،11 ،15 ،22).

بعد تدني الشعور بالانجاز ويقابله في المقياس العبارات :(4 ،7 ،9 ،12 ،17 ،18 ،19 ،21).

والجدول رقم (12) يوضح بدائل مقياس الاحتراق النفسي.

البدائل / البنود	أبدا	بعض الأحيان في السنة	مرة في الشهر	بعض الأحيان في الشهر	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	كل يوم
البنود الايجابية	6	5	4	3	2	1	0
البنود السلبية	0	1	2	3	4	5	6

الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي:

حساب الصدق: تم حساب الصدق لمقياس الاحتراق النفسي بطريقتين وهما :

- صدق المقارنة الطرفية.
- صدق الاتساق الداخلي.

أ- صدق المقارنة الطرفية:

الجدول رقم (13) يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الاحتراق النفسي.

العينة العليا ن=15		العينة الدنيا ن=15		درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
88.70	6.25	33.20	8.92	28	16.09	دال عند0,01

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن قيمة "ت" لدلالة الفروق دالة عند 0.01 ومنه نستنتج أن هناك فروق بين مرتفعي الدرجات ومنخفضي الدرجات ،فالأداة صادقة.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

الجدول رقم (14) يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي.

البند	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	البند	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
1	0.607	دال	12	0.117	دال
2	0.386	دال	13	0.706	دال
3	0.563	دال	14	0.526	دال
4	0.107	دال	15	0.386	دال
5	0.212	دال	16	0.571	دال
6	0.555	دال	17	0.43	دال
7	0.369	دال	18	0.394	دال
8	0.584	دال	19	0.351	دال
9	-0.055	غير دال	20	-0.005	غير دال
10	0.24	دال	21	0.516	دال
11	0.341	دال	22	0.533	دال

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس والدرجة على كل بند تراوحت من قيمة 0.70 إلى قيمة 0.10 ،وإن البند 9 غير دال وعليه فقد تم حذفه والبند 20 غير دال فقد تم حذفه.

حساب الثبات:

تم حساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقتين وهما:

- طريقة التجزئة النصفية.

- طريقة ألفا كرونباخ.

أ- طريقة التجزئة النصفية:

الجدول رقم (15) يبين نتائج الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس الاحتراق النفسي.

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى الدلالة
مقياس الاحتراق النفسي	0.58	0.73	0,05

الملاحظ من الجدول المبين أعلاه قيمة الثبات قبل التعديل بلغت 0.58 وباستخدام معادلة تصحيح الطول لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات 0.73 ،وهو ما يدل على أن معامل الثبات جيد فالاختبار ثابت بالنسبة لمقياس للاحتراق النفسي.

ب- طريقة ألفا كرونباخ:

حيث تم حساب معامل الثبات ألفاكرونباخ بـ :0.82 مما يعني أن الاختبار ثابت بالنسبة لمقياس الاحتراق النفسي .

6. إجراءات الدراسة:

بعد التأكد من صدق وثبات المقياس تم توزيع المقياسين على أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة ولاية غرداية المتكونة من 7 متوسطات وقد وزع 160 استبيانا عن طريق الباحث والمديرين وتم استرجاع 151 صالحة للدراسة حيث تم الدخول إلى المتوسطات برخصة الزيارة من رئيس شعبة علم النفس.

7. الأساليب الاحصائية:

بعد مرحلة التطبيق تم تفريغ بيانات أداتي الدراسة الصالحة لغايات البحث والمستوفية الاجابة ،في الحاسب الآلي بغرض تحليلها عن طريق مجموعة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS 19.0) وذلك لايجاد التحاليل الاحصائية التالية:

- استخدام "كا^2" لحسن المطابقة لقياس دلالة الفروق بين التكرارات .
- استخدام اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي مجموعتين مستقلتين.
- استعمال معامل الارتباط بيرسون لمعرفة دلالة العلاقة بين المتغيرين.
- استعمال معامل "ألفاكرونباخ " لقياس ثبات أداتي الدراسة.
- استخدام معادلة "سبيرمان براون" لمعرفة ثبات التجزئة النصفية لأداتي الدراسة.
- استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص الشخصية لأفراد العينة.
- استخدام الانحراف المعياري لمعرفة طبيعة توزيع أفراد العينة ومدى انسجامها.

الفصل الخامس

تحـليـل ومـناقـشـة النـتـائـج

عرض وتحليل النتائج

تفسير ومناقشة النتائج

الاستنتاج العام

اقتراحات

عرض النتائج:

نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على وجود مستوى مرتفع من المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط.

للتأكد من صحة الفرضية تم تحديد مستوى المساندة الاجتماعية (المرتفع ،المتوسط ،المنخفض) وذلك باتباع طريقة إحصائية شرجلي وكوبالة (1984) (معمري 2014 ص150). وذلك كما يلي :

تعيين القيمة الوسطى للاستبيان (عدد البنود ÷ 2 أي ÷2 =11) وإضافة هذه القيمة لنقطة الحياد للحصول على الحد الأدنى للمجال المرتفع (66+11=77)، وحذف هذه القيمة من نقطة الحياد للحصول على الحد الأعلى للمجال المنخفض (66-11=55) وبين هذين المجالين يوجد نقطة الحياد. المتوسط(55-76) وبالتالي يصبح المجال المرتفع (110-77) والمجال المنخفض (54-22).

وبناء على ذلك كانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (16) يوضح نتائج مستوى المساندة الاجتماعية لدى الأساتذة.

مستوى المساندة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
مرتفع	4	%2.65
متوسط	80	%52.98
منخفض	67	%44.37
المجموع	151	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى المساندة الاجتماعية متوسط وذلك بنسبة بلغت 52.98 % في حين مثلت نسبة 44.37% المستوى المنخفض ،ونسبة 2.65% المستوى المرتفع .

الجدول رقم (17) يوضح نتائج اختبار حسن المطابقة لمستوى المساندة الاجتماعية.

مستوى المساندة الاجتماعية	التكرارات	كا2	الدلالة الاحصائية
مرتفع	4	65.65	دالة إحصائية عند 0.01
متوسط	80		
منخفض	67		

من خلال هذه الجدول نلاحظ أن قيمة كا2 بلغت 65.65 وهي قيمة دالة عند 0.01 مما يعني أن هناك مستوى متوسط للمساندة الاجتماعية.

نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

وللتأكد من صحة الفرضية تم تحديد مستوى الاحتراق النفسي (المرتفع ،المتوسط ،المنخفض) وذلك بتحديد المجال وفقا لطريقة إحصائية شرجلي ،وكوبالة (1884) (معمري ،2014، ص 150)

تعيين القيمة الوسطى للاستبيان (عدد البنود÷2 أي 20 ÷ 2=10) وإضافة هذه القيمة لنقطة الحياد للحصول على احد الأدنى للمجال المرتفع (10+60=70) ،وحذف هذه القيمة من نقطة الحياد للحصول على الحد الأعلى للمجال المنخفض (60-10=50) وبين هذين المجالين يوجد نقطة الحياد (المتوسط) (69-50) وبالتالي يصبح مجال المرتفع (100-70) ومجال المنخفض (49-40) وبناء على ذلك كانت النتائج ملخصة في الجدول التالي: الجدول رقم (18) يوضح نتائج الفرضية الثانية

مستوى الاحتراق النفسي	التكرار	النسبة المئوية
مرتفع	36	%23.84
متوسط	60	%39.74
منخفض	55	%36.42
المجموع	151	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى الاحتراق النفسي متوسط بنسبة 39.74% في حين مثلت نسبة 36.42% المستوى المنخفض ونسبة 23.84% المستوى المرتفع ،أي أن الفرضية محققة.

الجدول رقم (19) يوضح نتائج حسن المطابقة لمستوى الاحتراق النفسي.

مستوى الاحتراق النفسي	التكرارات	كا2	الدلالة الاحصائية
مرتفع	36	6.37	دالة إحصائية عند 0.05
متوسط	60		
منخفض	55		

من خلال هذه الجدول نلاحظ أن قيمة كا2 بلغت 6.37 وهي قيمة دالة عند 0.05 مما يعني أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.

نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على أنه توجد علاقة ارتباطيه بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

الجدول رقم (20) يوضح نتائج الفرضية الثالثة.

المتغيرات	**معامل الارتباط**	**مستوى الدلالة**
المساندة / الاحتراق	**0.32**	**0.01**

من خلال الجدول المبين أعلاه توصلنا إلى أن معامل الارتباط (0.32) لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة ، وهو ما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين (المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01. مما يعني أنه كلما ارتفعت درجة المساندة الاجتماعية زادت درجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط .

نتائج الفرضية الرابعة :

نصت الفرضية الرابعة على أنه توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الجنس.

الجدول رقم (21) يوضح نتائج الفرضية الرابعة

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الذكور	62	55.59	10.84	149	1.51	غير دالة
الإناث	89	58.40	11.50			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" (1.51) وهي قيمة غير دالة أي أنه لا توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية باختلاف الجنس أي أن المساندة الاجتماعية لا تختلف لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الجنس.

نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على وجود فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الخبرة.

الجدول رقم (22) يوضح نتائج الفرضية الخامسة.

الخبرة	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	105	57.19	11.82	149	0.10	غير دالة
10 سنوات فما أكثر	46	57.39	10.05			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" (0.10) وهي قيمة غير دالة أي أنه لا توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة باختلاف الخبرة.

الفرضية السادسة:

نصت الفرضية على وجود فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف السن.

الجدول رقم (23) يوضح نتائج الفرضية السادسة.

السن	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
أقل من 35 سنة	108	57.26	12.07	149	0.33	غير دالة
35 سنة فما أكثر	43	57.20	9.13			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" (0.33) وهي قيمة غير دالة ،أي أنه لا توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط لبلدية القرارة باختلاف السن. أي أن المرحلة العمرية لا تؤثر في درجة المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط.

الفرضية السابعة:

نصت الفرضية على وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الجنس.

الجدول رقم (24) يوضح نتائج الفرضية السابعة

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
ذكور	62	57.03	15.61	149	0.61	غير دالة
إناث	89	57.29	18.19			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" (0.61) وهي قيمة غير دالة ،أي أنه لا توجد فروق بين الجنسين في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة.

الفرضية الثامنة:

نصت الفرضية على وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الخبرة.

الجدول رقم (25) يوضح نتائج الفرضية الثامنة

الخبرة	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	105	54.64	18.32	149	1.64	غير دالة
10 سنوات فما أكثر	46	59.10	13.77			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" (1.64) وهي قيمة غير دالة ،أي أنه لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف الخبرة.

الفرضية التاسعة:

نصت الفرضية التاسعة على وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف السن.

الجدول رقم (26) يوضح نتائج الفرضية التاسعة

السن	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
أقل من 35 سنة	108	55.18	18.39	149	1.06	غير دالة
35 سنة فما أكثر	43	58.06	13.47			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" (1.06) وهي قيمة غير دالة . أي أنه لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية القرارة باختلاف السن..

تفسير ومناقشة النتائج:

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على وجود مستوى مرتفع من المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط ومن خلال الجدول رقم (17) تبين عدم تحقق الفرضية ،وحسب اعتقادنا فإن نتائج الدراسة الحالية نفسرها ونقول أن المساندة الاجتماعية داخل المؤسسة التعليمية مبنية على أساس طبيعة العلاقات الاجتماعية التي تمتاز بالاحترام المتبادل بين الأساتذة والثقة وقوة العلاقات بين الأفراد وعلى أساس التفاعل الاجتماعي الذي يحقق أهداف الجماعة ويحدد طرائق إشباع الحاجات والذي يساعد على تحقيق الذات ،وإن هذه العلاقات قد تكون مبنية على أساس شخصي يهدف إلى تحقيق أهداف الأستاذ وهذا ما تؤكده نظرية التبادل الاجتماعي التي تقوم على أساس أن الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض نظرا لأنهم يحصلون عن طريق هذا التفاعل على بعض المكافآت الاجتماعية طالما أن هذه العلاقات تحقق لهم الأمن والنفوذ والمعلومات والدعم ...

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي. ومن خلال نتائج الجدول رقم (19) تبين صحة الفرضية.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة دواني وزملائه (1989) حول الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى المعلم.كما تتفق كذلك مع دراسة الطحابنة وعيسى (1996) حول الكشف مستويات الاحتراق النفسي لمعلم التربية الرياضية بالأردن أن مستوى الاحتراق النفسي متوسط لدى معلمي التربية الرياضية .كما تختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة مونتجمري (1989) حول العلاقة بين نمط القيادة المدرك للمشرفين وبين الاحتراق النفسي لدى الاناث والتي تشير إلى غياب الاحتراق النفسي.

وحسب رأينا إن واقع البيئة التعليمية التي يواجهها الأستاذ من نقص التجهيزات وعدم مواكبة المتغيرات الحديثة إلى قدم المرافق التعليمية التي تترك الأستاذ يعيش ضغوطا مهنية التي تنتج على أن متطلبات العمل تفوق قدرات وإمكانيات الأستاذ وتنتج أيضا عن الأعباء الزائدة وعدم استخدام مهاراته وخبراته في التدريس ،وعدم وجود تفاعل صفي فعال من التلاميذ ويظهر ذلك في لامبالات التلاميذ وإبداء السلوكات السلبية مثل الشرود اللاشعوري. ومما ينتج عنه الضغوط كثافة البرنامج الدراسي ،وكل هذا مما يجعل بوجود احتراق نفسي نتيجة لتراكمات الضغوط على الأستاذ.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة أنه توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط

ومن خلال نتائج الجدول رقم (20) تبين صحة الفرضية لكن بالرجوع إلى الدراسات السابقة وحسب حدود علم الباحث لم نجد دراسة تتفق مع نتائج دراستنا الحالية من حيث أنها توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي ومنه نجد أنها تتعارض نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عوني عبد الحليم (2001) حول تحليل النموذج البنائي للإنهاك النفسي والتعرف على مظاهره وقد توصلت نتائجه إلى وجود تأثير سالب دال إحصائيا لمساندة الزملاء ومساندة الأصدقاء على كل من الاستنزاف الانفعالي وتبلد الشعور الشخصي.

وأيضا لم تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عطية منصور (2007) حول العلاقة بين كل من الضغوط المهنية وأبعادها والمساندة الاجتماعية بأبعادها ومصادرها والكفاءة الذاتية وأبعادها بالاحتراق النفسي بأبعادها الثلاثة لمعلمي المرحلة الابتدائية. إذ توصلت إلى النتيجة التالية : أنه توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من (المساندة الاجتماعية ،والكفاءة الذاتية) بالاحتراق النفسي.

ونفسر نتائج الدراسة الحالية التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي ،أنه بالنظر إلى واقع المناخ المدرسي الذي يسود المؤسسات التعليمية من علاقة الأستاذ بزملائه الآخرين وعلاقة الأستاذ بالمشرفين والتلاميذ إلى العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين التي قد تكون جافة وكذلك علاقة الأستاذ بولي أمر التلميذ إذ أن كل هذه العناصر من مكونات المناخ المدرسي ،وإذا كان هناك علاقات غير قويمة بين المعلم وتلاميذه فإنه سيؤثر في إنجازه ويسبب له إجهاد نفسي ،ناهيك عن الضغوط النفسية التي تنتج من زيادة الحمل الوظيفي من زيادات في ساعات العمل وغموض الدور في عدم استيعاب برنامج الجيل الثاني وإلى غير ذلك من الظروف الفيزيقية المؤثرة على نفسية الأستاذ وما يتلقى الأستاذ في تعامله مع ذهنيات مختلفة ويحاول أن يتعايش ويتكيف معها ومن هنا نقول أن هناك متغيرات اخرى تحول دون وجود علاقة سالبة بين المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي مثل : الضغوط النفسية ،البيئة التعليمية ،المناخ المدرسي..

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على وجود فروق في مستوى المساندة الاجتماعية باختلاف الجنس لدى أساتذة التعليم المتوسط

ومن خلال الجدول رقم (21) تبين عدم تحقق الفرضية.

وهذا ما تتفق مع دراسة معمري عبد النور (2015) حول المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى المعاقين حركيا دراسة ميدانية بمراكز التكوين المهني للمعاقين – بومرداس – القبة – غليزان – .

إذ تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس. ويدعم هذه النتيجة أيضا دراسة قنون خميسة (2013) حول الاستجابة المناعية وعلاقتها بالدعم الاجتماعي المدرك والرضا عن الحياة لدى مرضى السرطان إذ تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس.

بينما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة المدهون (2003) التي أشارت إلى وجود فروق في التوافق الأسري والاجتماعي لصالح الذكور.

ويفسر الباحث النتيجة الحالية ،إذ أن المساندة الاجتماعية مرتبطة بالمصلحة الجماعية للمؤسسة التعليمية والتلميذ بدرجة أولى فإن الأستاذ يبذل كل ما بوسعه لإيصال رسالته التعليمية والتربوية مضيفا أساليب التطوع وهذا ما يُلمس كسلوك وخُلق يتحلى به معظم الأساتذة لدى نجد أنه ليست هناك فروق في الجنسين بل كلا الجنسين لهما نفس الرسالة ونفس العطاء لأجل تطور المؤسسة والعمل بروح إنسانية بين الأساتذة لصالح التلميذ ومن أجل الرفع من مستواه .

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على وجود فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط باختلاف الخبرة.

ومن خلال الجدول رقم (22) تبين عدم تحقق الفرضية ،وهذه النتيجة هي نفسها ما توصلت إليه دراسة بندر محمد (1429هـ) حول اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف إذ تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة.

وتتفق أيضا مع دراسة فواز بن محمد صالح الشيخ (1430هـ) حول التوافق المهني والمساندة الاجتماعية لدى عينة من العمال السعوديين العاملين في بعض المصانع بمحافظة جدة إذ تبين أنه لا توجد فروق بين درجات العمال في المصانع على أبعاد المساندة الاجتماعية والمجموع الكلي تبعا لمدة الخدمة (الخبرة). ونفسر النتيجة الحالية أنه من المبدأ الاجتماعي والوعي الاجتماعي لدى الأساتذة بضرورة تقديم المساندة الكافية لزملائه وهذا نتيجة شعوره بأن ما يقدمه يندرج ضمن مجال التعاون والتفاعل وخلق جو المبادرة داخل البيئة التعليمية ،فسنوات العمل تكسب الأستاذ الخبرة الكافية من الناحية العلمية والمعرفية وبالمقابل تؤثر في مستوى إدراكه للواقع التربوي ومشكلاته وبالتالي تأخذ المساندة الاجتماعية شكلا من أشكال التواصل الاجتماعي الذي يعتبر حتمية للتكيف داخل البيئة التعليمية.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:

نصت الفرضية السادسة على وجود فروق في مستوى المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط باختلاف السن.

ومن خلال الجدول رقم (23) تبين عدم تحقق الفرضية وهذا ما اتجهت إليه دراسة معمري عبد النور (2015) حول المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى المعاقين حركيا دراسة ميدانية بمراكز التكوين المهني للمعاقين – بومرداس – القبة – غليزان . إذ تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى للسن. وفي نفس السياق اتفقت دراسة أمل فلاح (2008) حول الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر إذ تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجات الكلية للمساندة الاجتماعية باختلاف السن.

وهذا ما لا يتفق مع دراسة سوزان وتيرى دونكن (2005) حيث توصلت إلى أن المساندة الاجتماعية تختلف طبقا لسن المتلقي.

وحسب رأينا نفسر ذلك أنه من مبدأ أن الانسان اجتماعي بطبعه فهو بحاجة إلى جماعة ينتمي إليها فهو غير قادر على البقاء منعزلا مما يكسبه نوعا من التفاعل الانساني مع زملائه الأساتذة في تبادل المعلومات والخبرات إذ أن وجود الثقة بين الزملاء تجعل الأستاذ يعيش جو ومناخ مدرسي مفعم بالحيوية والروح المعنوية العالية وأن عامل السن هنا يفقد أهميته وذلك لارتباط المساندة الاجتماعية بالتبادل الاجتماعي.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة:

نصت الفرضية السابعة على وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط باختلاف الجنس.

ومن خلال الجدول رقم (24) تبين عدم تحقق الفرضية.

وهذا ما تتفق مع دراسة عليمات (1993) حول الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني بالأردن إذ تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس وتتفق مع دراسة الوابلي (1995) حول مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام بمكة حيث توصلت النتائج إلى أنه لم تظهر فروق بين الذكور والإناث في بعد الاجهاد الانفعالي ،كما تتعارض نتائج الدراسة الحالية مع دراسة فرنش آن (1992) ودراسة ريتشارد سون (1989) حول العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى

معلمي المدارس الثانوية وبين أساليب الاشراف التربوي حيث تبين أن الشعور بالانجاز يختلف بين المعلمين والمعلمات فقد سجل الذكور مستويات أعلى من الإناث ،ونفسر نتيجة الدراسة الحالية بأن الاحتراق النفسي ينشأ ويتعلق ببيئة العمل وأخرى بشخصية الفرد أي الأستاذ ،وقد تأثر بيئة العمل والظروف المهنية والظروف المحيطة ببيئة العمل على كل من الأستاذ والأستاذة وطبيعة المهنة تفرض ضغوط ومطالب زائدة يتلقاها كل من الأستاذ والأستاذة.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة:

نصت الفرضية الثامنة على وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط باختلاف الخبرة.

ومن خلال الجدول رقم (25) تبين عدم تحقق الفرضية .

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة عليمات (1993) حول مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني والتي توصلت في نتائجها على أنه لا توجد فوق ذات دلالة احصائية في مستويات الاحتراق النفسي تعزى للخبرة وفي نفس الاتجاه توصلت دراسة الجابري (2000) حول أثر المنطقة التعليمية بعمان حيث توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمدة الخدمة للمعلم.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة العقرباوي (1994) حول مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية عمان ،حيث توصلت الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسنوات الخدمة وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة . ونفسر نتيجة الدراسة الحالية أن عدم فهم واستيعاب برنامج الجيل الثاني إذ أن الأساتذة ذوو الأقدمية والأساتذة الجدد تلقوا نفس التكوين لذلك نجدهم لم تتضح لهم صورة الجيل الثاني عندهم ،والظروف المهنية المشتركة من الضغوط والتقيد بالبرنامج الدراسي وإلى ذلك من دافعية التلاميذ نحو التعلم إذ ان أغلب التلاميذ أصبحوا يهتمون بالدروس الخصوصية الخارجية وقل اهتمامهم بالدروس الرسمية مما يؤثر سلبا على الأستاذ ومن هنا نجد تساوي في الاحتراق النفسي سواء لدى الأساتذة القدامى أو الجدد.

تفسير ومناقشة نتائج الفرضية التاسعة:

تنص الفرضية التاسعة على وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط باختلاف السن .

ومن خلال الجدول رقم (26) تبين عدم تحقق الفرضية .

حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الوابلي (1995) حول مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام بمكة والتي لم تظهر أي فروق بين فئات متغير السن. وأيضا دراسة طحابنة عيسى (1996) حول مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية حيث توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للسن.

كما تتعارض نتائج الدراسة الحالية مع دراسة منتجمري (1989) حول العلاقة بين نمط القيادة المدرك والمشرفين وبين الاحتراق النفسي لدى الاناث.

وما يمكن استخلاصه من نتائج الدراسة الحالية أن التفاوت في السن لا يعكس مقدار الاحتراق النفسي فالعبء الذي يتلقاه الأستاذ والظروف المهنية المحيطة به التي تترك فيه آثار وهي من نتاج الضغوط بالمواجهة اليومية للتلاميذ وشعوره بمسؤولية ايصال المعلومات الصحيحة والسليمة لتلاميذه مما يجعل الأستاذ باختلاف سنه يشعر بالتعب وبالتراكم يصل إلى درجة الاحتراق النفسي.

الاستنتاج العام:

من خلال دراستنا للمساندة الاجتماعية وعلاقتها بالاحتراق النفسي وكذا الكشف عن مستويات المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي والكشف عن الفروق في مستوى المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي باختلاف (الجنس ،الخبرة ،السن) وبتطبيق أداتي الدراسة على عينة مكونة من 151 أستاذ بمتوسطات بلدية القرارة ولاية غرداية ،وبإتباع المنهج الوصفي واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى متوسط في درجات المساندة الاجتماعية لدى أساتذة التعليم المتوسط وهذا لأن أساس العلاقات الاجتماعية تمتاز بالاحترام المتبادل وعلى التفاعل الاجتماعي وهذا ما تأكده نظرية التبادل الاجتماعي.
- ويوجد مستوى متوسط في درجات الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط وهذا لما يعيشه الأستاذ في البيئة التعليمية من نقص الامكانيات والتجهيزات وتدني التفاعل الصفي من التلاميذ مما ينتج عنه ضغوطا نفسية.
- وتوجد علاقة ارتباطيه موجبة بين المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط وذلك أنه بالنظر للمناخ المدرسي الذي يتكون من علاقات غير فعالة بين مكوناته زيادة على العبء الوظيفي وعدم استيعاب الأستاذ لبرنامج الجيل الثاني وكثرة الذهنيات ،نجد الأستاذ يتعايش ويحاول التكيف ،ومنه نستنتج وجود متغيرات أخرى تجعل الأستاذ يصاب بنوع من الاحتراق النفسي مثل : الضغوط النفسية – البيئة التعليمية – المناخ المدرسي..إلخ.
- ولا توجد فروق في مستوى المساندة الاجتماعية باختلاف (الجنس ،الخبرة ،السن) لدى أساتذة التعليم المتوسط وهذا لأن المبدأ الاجتماعي والوعي الاجتماعي لذى الأساتذة ومن مبدأ أن الانساني اجتماعي بطبعه فإن الجنس والخبرة والسن يفقدون الأهمية وذلك لارتباط الاجتماعية بالتبادل الاجتماعي.
- ولا توجد أيضا فروقا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط باختلاف (الجنس ،الخبرة ،السن) وهذا نظرا لأن طبيعة المهنة تفرض ضغوطا معينة ناتجة عن مشكل عدم مواكبة البرامج الجديدة ونقص دافعية التلاميذ نحو التعلم وشعور الأستاذ بمسؤولية ايصال المعلومة للتلاميذ بالشكل الصحيح والسليم ،مما لا يجعل للجنس والخبرة والسن انعكاسات محددة في الاحتراق النفسي.

اقتراحات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة والاستنتاجات التي خرج بها الباحث فإنه يمكن طرح عدد من التوصيات ،والتي نأمل أن تسهم في التطوير والتحديث في المجال التعليمي والتربوي:

- اهتمام الادارة بتحسين ظروف العمل وتنمية المهارات والقدرات المهنية.
- إدراج برامج تدريبية وتكوينية باستمرار من أجل التكيف مع كل ماهو جديد.
- ضرورة اهتمام المجتمع ككل بالمساندة الاجتماعية للأستاذ ،لخلق فضاء ايجابي له.
- التخفيف من الضغوط المهنية وذلك بوضع برامج ترفيهية بين زملاء العمل.
- توعية الأسر على أهمية مهنة التعليم وما يترتب عنها من الضغوطات التي ينتج عنها الاحتراق النفسي.
- اجراء بحوث عن الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى كالضغوط النفسية ،البيئة التعليمية ،الأمن النفسي ،الدافعية للانجاز ،المناخ المدرسي.

المراجع العربية:

1. ابتسام محمود سلطان السلطان (2009) ،**المساندة الاجتماعية أحداث الحياة الضاغطة** ،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،ط1 .
2. آدم العتيبي (2003) الاحتراق النفسي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل ،**مجلة العلوم الاجتماعية** ،جامعة الكويت ،العدد(2) .
3. أمل فلاح فهد الهملان (2008) ،**الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتهما باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر** ،رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجيستير في التربية تخصص صحة نفسية ،كلية التربية ،جامعة الزقازيق.
4. الجمالي،فوزية عبد الباقي(2003)"مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة"،**دراسات عربية في علم نفس،**
5. الجنابي ،صاحب عبد مرزوق(1998) ،**المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بفعالية المرشد التربوي** ،أطروحة دكتوراه ،كلية التربية ،ابن رشد جامعة بغداد.
6. الحلفي ،علي عودة محمد (1995) ،**أزمة الهوية وعلاقتها بأساليب المعاملة الوالدية لدى طلاب المرحلة الإعدادية** ،رسالة ماجيستير ،كلية الآداب ،الجامعة المستنصرية.
7. الخالدي جاجان جمعة محمد (1995)،**تطور الهوية للمراهق العراقي وعلاقته بجنسه وعمره وحرمانه من الأب وموقع سكن عائلته** ،أطروحة دكتوراه ،كلية التربية / ابن رشد ،جامعة بغداد.
8. العاني ضحى عادل (2006)،**اضطراب ما بعد الضغوط الصدمية وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى طلبة جامعة بغداد** ،كلية التربية ،ابن الهيثم جامعة بغداد.
9. السلطان ،ابتسام محمود محمد (2004)، **تطور الهوية وعلاقته بنمو الأحكام الخلقية للمراهقين** ،رسالة ماجيستير ،كلية التربية ،جامعة الموصل.
10. بوعكاز فريد(2008)، **الاشراف والرضا الوظيفي** ،رسالة مكملة لنيل شهادة الماجيستير في تنمية الموارد البشرية ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة منتوري قسنطينة.

11. بشرى إسماعيل(2004) **المساندة الاجتماعية والتوافق** ،القاهرة ،مكتبة الأنجلو المصرية ،الطبعة الأولى.

12. بشير معمرية (2002)م، **القياس النفسي و تصميم الاختبارات النفسية للطلاب و الباحثين** ط1، منشورات شركة باتنيت، باتنة،الجزائر

13. بوزاوية لونيس وبركاني محمد (2009)،**دور المساندة الاجتماعية في مواجهة ضغط السرطان (الثدي والرحم)** عند النساء مذكرة لنيل شهادة الماجيستر علم النفس العيادي ،جامعة الجزائر.

14. حسين محمد حسن (1997) ،**الكوارث الطبيعية وموجهة سيول 1996 بقنا المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الكوارث والأزمات** ،مصر ،مج 2.

15. جمعة سيد يوسف (2006)،إدارة ضغوط العمل ،**مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث** ،كلية الهندسة،جامعة القاهرة.

16. دواني ،كمال والكيلاني،أنمار وعليان،خليل (1989): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن ،**المجلة التربوية** ،الكويت ،المجلد الخامس ،العدد التاسع عشر.

17. راتب ، أسامة ، (2001) ، **الإعداد النفسي للناشئين "دليل الإرشاد والتوجيه للمدربين والإداريين ، وأولياء الأمور** " ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .

18. رجاء محمود أبو علام،(2004) ،**مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية** ،دار النشر للجامعيات ،القاهرة.

19. علي عسكر (2000) ،**ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها** ، القاهرة ،دار الكتاب الحديث.

20. علي عبد السلام (2005) ،**المساندة الاجتماعية وتطبيقاتها العملية** ،القاهرة ،مكتبة الأنجلو المصرية.

21. عبد الرزاق عماد علي (1998) ،المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط في العلاقة بين المعاناة الاقتصادية والخلافات الزوجية ،**مجلة دراسات نفسية** ،المجلد الثامن ،العدد الثالث عشر.

22.عبد المعطي محمد (2004) ،المساندة الاجتماعية والمساندة الأكاديمية وفعالية الذات الأكاديمية في ضوء مستويات متباينة من التحصيل الدارسي لدى طلاب الصف الأول بالتعليم الثانوي العام ،**دراسات تربوية واجتماعية** ،جامعة حلوان ،القاهرة ،العدد الرابع.

23. علاوي ، محمد ، (1997) ، **علم نفس المدرب والتدريب الرياضي** ، الطبعة الأولى ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر .

24. فرج ،صفوت (1997) ،**القياس النفسي** ،ط3 ،الأنجلو مصرية،القاهرة–مصر.

25. محمد حمزة الزيودي (2007) ،مصادر الضغوط والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات ،**مجلة جامعة دمشق –العدد الثاني** ، كلية التربية ،جامعة موتة.

26.محمد أحمد درويش (2014)،**الاحتراق النفسي** ،القاهرة ،عالم الكتب ،ط1.

27. معمري عبد النور (2015) ،**المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى المعاقين حركيا** ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير في علم النفس ،جامعة محمد بوضياف المسيلة.

28. مقدم عبد الحفيظ (1993) :**الإحصاء والقياس النفسي التربوي**،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر.

29. مقدم عبد الحفيظ (2007) ،**الاحصاء والقياس النفسي والتربوي** ،ط3 ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر.

30. نشوى كرم عمار أبو بكر دردير(2007)،**الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات** ،رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجيستير في التربية تخصص صحة نفسية ،جامعة القيوم.

31. نوال بنت عثمان (2008)، **الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة** ،متطلب تكميلي مقدم لنيل درجة الماجيستير في الارشاد النفسي، جامعة القرى.

المراجع الأجنبية:

32. Cohen,S& Wills,T.A.1985 : **Stress**, **Social Support**, **and the Buffering** .Hypothesis, Psychological Bulletin 98,310-357 .

33.Harel, Y; Sheshtman,Z& Cutrona,C 2012 : **Exploration of Support**

Behavior in Counseling Groups Counseling Trainees, Journal for Specialists in Group Work

34. Maslach.C.(1982):"**Unerstanding burnout** .Definitional issues in analyzing a complex phenomenon" Job stress and burnout.

35. Marllou.bruchon2003 **spener nathus**

36. Taylor,S.E. 2011 : Social Support : A Review. In M.S. Friedman , **the Handbook of Health Psychology**. New York , NY: Oxford University Press, 189-214 .

مواقع الأنتيرنيت:

(http://www.mstmron.com/forums/showthread.php?t)

الملاحق

الملحق رقم (01) أدوات الدراسة

جامعة غرداية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص عمل وتنظيم

أستاذي الفاضل ،أستاذتي الفاضلة أضع أمامكم هذا الاستبيان الذي يدرس العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط

فالباحث يطلب منكم قراءة الفقرات بتمعن ووضع إشارة X أمام الخانة التي تناسبك

ونأمل أن لا تترك أي فقرة بدون إجابة مع العلم إن اجابتك ستكون محاطة بكامل السرية التامة وتستخدم لأجل البحث العلمي وفقط.

الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

سنوات الخبرة: .....

العمر: .....

مقياس المساندة الاجتماعية

		دائما	أحيانا	غالبا	أبدا	ناذرا
1	يمكنني تجاوز بعض مشاكل الحياة إذا وفرت لي الاسرة المساندة الكافية.					
2	تقف أسرتي بجانبي في أحلك الظروف.					
3	دعم زملاء العمل لي يقوي عزيمتي للسيطرة على مشكلاتي					
4	يشعرني زملاء العمل بالتفاؤل نحو مستقبلي في عملي					
5	الجو الأسري يعيق تكيفي مع عملي					
6	يساعدني زملاء العمل القريبين في أداء عملي					
7	عندما أحس بسند زملائي أستطيع تحمل آلامي.					
8	يساعدني دعم أسرتي على التحكم في أفكاري بشكل جيد.					
9	دعم الاخرين يجعلني أصمد في وجه الضغوطات					
10	دعم الاخرين يرفع عني الغبن					
11	يساعدني زملاء العمل في التكيف مع مستجدات العمل					
12	مساندة أسرتي تقويني على مواجهة المشكلات					
13	أجد المساعدة من الاخرين كلما احتجت اليها					
14	أشعر بتقدير واحترام الاخرين لي.					
15	مساندة زملاء العمل تجعلني أكثر قوة عند مواجهة الازمات					
16	يشعرني الاخرين بجودة الحياة.					
17	تشعرني أسرتي بالرضا والارتياح اتجاه ما أقوم به من أعمال.					
18	تساعدني أسرتي على تحقيق أهدافي					
19	معاملة أسرتي تضعف من قدراتي					
20	أفقد السيطرة على نفسي بسبب عدم تفهم زملائي في العمل					
21	تعيقني أسرتي في الالتزام بواجباتي مع الآخرين					
22	ثقة زملائي تحفزني على اتخاذ القرارات وتطبيقها.					

مقياس الاحتراق النفسي

	الفقرات	أبدا	بعض الأحيان في السنة على الأقل	مرة في الشهر على الأقل	بعض الأحيان في الشهر	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	كل يوم
1	أشعر بأنني منهار انفعاليا جراء ممارستي لمهنتي مع التلاميذ							
2	أشعر بأن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم							
3	أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي واعلم بأنه علي مواجهة يوم عمل جديد مع التلاميذ							
4	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر التلاميذ							
5	أشهر بأنني أعامل بعض التلاميذ بطريقة غير انسانية ولا تتماشى مع الضمير المهني							
6	التعامل مع التلاميذ لفترة طويلة يتطلب مني جهدا كبيرا							
7	أشرح الدروس بفعالية عالية							
8	أشعر بانني سأنهار بسبب عملي مع التلاميذ							
9	أصبحت عديم الاحساس منذ بداية عملي							
10	أخشى أن أصبح شخصا عنيفا أو قاسيا بسبب عملي							
11	أحس أنني نشيط في عملي وحيوي							
12	أحس بأنني محبط في عملي							
13	أشعر بأنني أشقى في عملي							
14	لا أكثرت ولا أبالي ببعض التلاميذ							

15	المواجهة اليومية للتلاميذ تسبب لي ضغطا في حياتي اليومية							
16	يمكنني خلق جو مريح في القسم مع التلاميذ							
17	أشعر بالسعادة بعد العمل مع التلاميذ							
18	أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي							
19	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي							
20	أشعر وكأنني مسؤول عن عدم فهم تلاميذي للدروس							

الملحق رقم (03) الأساليب الاحصائية

ثبات ألفاكرونباخ للمساندة الاجتماعية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.708	25

ثبات التجزئة النصفية للمساندة الاجتماعية

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.581
		Nombre d'éléments	13[a]
	Partie 2	Valeur	.452
		Nombre d'éléments	12[b]
	Nombre total d'éléments		25
Corrélation entre les sous-échelles			.609
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.757
	Longueur inégale		.758
Coefficient de Guttman split-half			.743

صدق المقارنة الطرفية للمساندة الاجتماعية

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00001	1.00	15	80.6667	4.51453	1.16565
	2.00	15	57.2000	9.47327	2.44599

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Interva Inférie
VAR00001	Hypothèse de variances égales	7.183	.012	8.661	28	.000	23.46667	2.70954	1
	Hypothèse de variances inégales			8.661	20.047	.000	23.46667	2.70954	1

ثبات ألفاكرونباخ للاحتراق النفسي.

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.826	22

ثبات التجزئة النصفية للاحتراق النفسي.

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.705
		Nombre d'éléments	11[a]
	Partie 2	Valeur	.755
		Nombre d'éléments	11[b]
	Nombre total d'éléments		22
Corrélation entre les sous-échelles			.585
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.738
	Longueur inégale		.738
Coefficient de Guttman split-half			.723

صدق المقارنة الطرفية للاحتراق النفسي

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00001	1.00	10	88.7000	6.25478	1.97793
	2.00	10	33.2000	8.92935	2.82371

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance 95% de différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
VAR00001	Hypothèse de variances égales	.042	.841	16.098	18	.000	55.50000	3.44754	48.25698	62.743
	Hypothèse de variances inégales			16.098	16.118	.000	55.50000	3.44754	48.19589	62.804

الفروق باختلاف الجنس

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المساندة	ذكر	62	55.5968	10.84233	1.37698
	أنثى	89	58.4045	11.50071	1.21907
الاحتراق	ذكر	62	57.0323	15.61102	1.98260
	أنثى	89	55.2921	18.19166	1.92831

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المساندة	Hypothèse de variances égales	.003	.955	-1.511-	149	.133	-2.80772-	1.85867	-6.48048-	.86504
	Hypothèse de variances inégales			-1.527-	136.128	.129	-2.80772-	1.83908	-6.44458-	.82914
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	2.056	.154	.612	149	.541	1.74012	2.84232	-3.87634-	7.35659
	Hypothèse de variances inégales			.629	142.563	.530	1.74012	2.76570	-3.72696-	7.20720

الفروق باختلاف الخبرة

	سنوات الخبرة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المساندة	أقل من 10 سنوات	105	57.1905	11.82736	1.15423
	أكثر من 10 سنوات	46	57.3913	10.05425	1.48242
الاحتراق	أقل من 10 سنوات	105	54.6476	18.32610	1.78844
	أكثر من 10 سنوات	46	59.1087	13.77151	2.03050

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المساندة	Hypothèse de variances égales	1.774	.185	-.100-	149	.920	-.20083-	2.00173	-4.15628-	3.75462
	Hypothèse de variances inégales			-.107-	100.171	.915	-.20083-	1.87878	-3.92820-	3.52654
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	4.139	.044	-1.477-	149	.142	-4.46108-	3.01980	-10.42825-	1.50610
	Hypothèse de variances inégales			-1.649-	112.585	.102	-4.46108-	2.70582	-9.82201-	.89985

الفروق باختلاف السن

العمر		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المساندة	أقل من 35 سنة	108	57.2685	12.07191	1.16162
	أكثر من 35 سنة	43	57.2093	9.13538	1.39313
الاحتراق	أقل من 35 سنة	108	55.1852	18.39654	1.77021
	أكثر من 35 سنة	43	58.0698	13.47908	2.05554

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المساندة	Hypothèse de variances égales	5.917	.016	.029	149	.977	.05922	2.04149	-3.97479-	4.09322
	Hypothèse de variances inégales			.033	101.454	.974	.05922	1.81388	-3.53885-	3.65728
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	5.686	.018	-.933-	149	.353	-2.88458-	3.09314	-8.99667-	3.22751
	Hypothèse de variances inégales			-1.063-	104.778	.290	-2.88458-	2.71273	-8.26355-	2.49438

Corrélations

		المساندة	الاحتراق
المساندة	Corrélation de Pearson	1	.328**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	151	151
الاحتراق	Corrélation de Pearson	.328**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	151	151

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

كا2 لحسن المطابقة

	المساندة
Khi-deux	65.656[a]
ddl	2
Signification asymptotique	.000