



جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و الفلسفة



الرقم التسلسلي:

إستراتيجيات التعامل مع الإحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي

(دراسة ميدانية ببعض ثانويات بلدية الجلفة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة (الماستر) في علم النفس التربوي

إشراف الأستاذ:

بن لمبارك سمية

إعداد الطالب:

بوهالي جمال

لجنة المناقشة:

1. أ غريب حسين..... رئيسا

2. أ بن لمبارك سمية..... مشرفا ومقررا

3. أ بورقذة الصغير..... مناقشا

الموسم الجامعي : 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة الشكر

يقول الله تعالى: << و لئن شكرتم لأزيدنكم >>

و يقول الرسول ﷺ: << لا يشكر الله من لا يشكر الناس >>

أولا و قبل كل شيء نحمد الله عز وجل و نشكره على عونه في إنجاز

هذا البحث المتواضع ثم أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذة الفاضلة

" بن لمبارك سمية "

لإشرافها على إنجاز هذا العمل .

كما أوجه الشكر الجزيل إلى صاحب مكتبة النور

" تواتي محمد "

كما أتقدم بالشكر إلى كل فرد ساندني و دعمني و شد على يدي و أزرني

بالقول أو الفعل أو بالدعاء.

الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة رحمة الله عليه .

إلى أرواح أقاربي الطاهرة عمر و مروة و زيان و شاربي رحمهم الله
جميعا.

إلى والدتي العزيزة بآرك الله في عمرها.

إلى جميع إخوتي و أقاربي و زملائي في الدراسة و أصدقائي خاصة
مروان وفرحات و الباهي اللذين دعموني في إنجاز هذا العمل .
إلى كل أساتذتي الأفاضل اللذين مررت عليه في مشواري الدراسي.

ملخص الدراسة:

تناول الدراسة " استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي " وذلك من خلال دراسة :

- العلاقة بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
 - العلاقة بين كل من استراتيجية تجنب الاحتراق النفسي واستراتيجية الانفعال واستراتيجية التجنب مع درجات الاحتراق النفسي.
 - الكشف عن الفروق بين الجنسين في درجة الاحتراق النفسي .
 - الكشف عن الفروق بين الجنسين في درجة استراتيجيات التعامل
- حيث استخدم الطالب المنهج الوصفي . وتكونت عينة الدراسة من 63 أستاذ وأستاذة موزعين على ثلاث ثانويات في بلدية الجلفة ، اختبروا بطريقة عرضية.
- تم استعمال أداتين للدراسة هما : مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، ومقياس استراتيجيات التعامل لـ أندرلر وباركر وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي.
 - وجود علاقة ارتباطية عكسية بين استراتيجيات تجنب الاحتراق النفسي.
 - عدم وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي.
 - عدم وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التجنب ودرجة الاحتراق النفسي.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس.

Étude Résumé:

L'étude portait sur « Faire face à l'épuisement professionnel des enseignants des stratégies d'enseignement secondaire »

A travers l'étude:

- la relation entre l'accord et le degré d'épuisement professionnel chez les enseignants des stratégies d'enseignement secondaire.
- la relation entre chacun de la stratégie pour résoudre le problème et de la stratégie d'évitement de l'émotion et de la stratégie avec des degrés de pénétration psychologique.
- détecter les différences entre les sexes dans le degré de combustion psychologique.
- détecter les différences entre les sexes dans le degré de stratégies traitant Lorsque l'élève a utilisé l'approche descriptive. L'échantillon de l'étude comprenait 63 professeur et professeur a distribué trois écoles secondaires dans la commune de Djelfa, testé au hasard.

L'utilisation de deux outils pour l'étude sont: une mesure Maslash combustion psychologique et des stratégies à l'échelle pour faire face Onederlroparker et l'étude a révélé les résultats suivants:

- L'absence de corrélation entre l'accord et le degré de la stratégie de combustion psychologique.
- Il existe une corrélation inverse entre la stratégie de résolution de problèmes et le degré de combustion psychologique.
- L'absence de corrélation entre la stratégie de l'émotion et le degré de combustion psychologique.
- L'absence de corrélation entre le degré de la stratégie d'évitement et de la combustion psychologique.
- Il n'y avait pas de différence statistiquement significative dans le degré de combustion psychologique en raison des différences entre les sexes.
- Il n'y avait pas de différence statistiquement significative dans le degré de stratégies pour faire face en raison du sexe.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

ب.....	الشكر
ج.....	والاهداء.....
د.....	ملخص الدراسة
هـ.....	فهرس المحتويات.....
و.....	قائمة الجداول.....
ر.....	قائمة الاشكال.....
س.....	قائمة الملاحق.....
01.....	مقدمة

الباب الاول : الجانب النظري

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

5.....	1-الاشكالية.....
8.....	2-تساؤلات الدراسة :
9.....	3-فرضيات الدراسة
9.....	4-اهمية الدراسة :
10.....	5-أهداف الدراسة :
11.....	6-تحديد المفاهيم الاجرائية

الفصل الثاني : دراسات السابقة

13.....	تمهيد :
13.....	1/ الدراسات التي تناولت استراتيجيات التعامل :
18.....	2/ دراسات التي تناولت الاحتراق النفسي :
22.....	3/الدراسات التي جمعت المتغيرين :
26.....	4/التعقيب على الدراسات
29.....	خلاصة الفصل :

الفصل الثالث: إستراتيجيات التعامل

- تمهيد: 31
- 1/ تعريف استراتيجيات التعامل 32
- 2/ العوامل المؤثرة تحديد استراتيجيات التعامل : 34
- أولا : المتغيرات الشخصية : 34
- ثانيا : العوامل الموافقية : 39
- ثالثا : المتغيرات الديموغرافية : 41
- 3-فنيات إدارة الضغوط : 46
- أولا : الفنيات الفيسيولوجية في إدارة الضغوط : 46
- ثانيا : الفنيات السلوكية في إدارة الضغوط : 50
- ثالثا : الفنيات المعرفية في إدارة الضغوط : 55
- رابعا : الفنيات الوجودية والروحانية في ادارة الضغوط : 58
- 4/ بعض النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل : 61
- 5/ بعض طرق قياس إستراتيجيات التعامل 64
- خلاصة الفصل 67

الفصل الرابع : الاحتراق النفسي

- تمهيد 69
- 1/ تعريف الاحتراق النفسي : 70
- 2/ بعض المفاهيم المشابهة للاحتراق النفسي 72
- 3/ أسباب الاحتراق النفسي : 73
- 4/ مظاهر الاحتراق النفسي : 77
- 5/ مراحل حدوث الاحتراق النفسي : 78
- 6/ بعض النماذج والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي : 79
- 7/ بعض مقاييس الاحتراق النفسي 83

86 خلاصة :

الباب الثاني : الجانب الميداني

الفصل الخامس : اجراءات الدراسة الميدانية

89 I-أهداف الدراسة الإستطلاعية :

89 1-خصائص عينة الدراسات الاستطلاعية :

89 2-نتائج الدراسة الاستطلاعية :

90 II-إجراءات الدراسة الاساسية :

91 1-المنهج المتبع :

91 2-العينة

91 3-خصائص عينة الدراسة :

92 4-حدود الدراسة :

92 5-أدوات الدراسة :

101 6-أساليب المعالجة الاحصائية :

الفصل السادس : عرض وتحليل نتائج الدراسة

103 1-عرض نتائج الدراسة

103 أ-عرض نتائج الفرضية العامة:

104 ب-عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الاولى:

105 ج- عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الثانية:

106 د-عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الثالثة:

107 و- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

108 هـ/ عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

109 2- تحليل نتائج الدراسة :

113 الاستنتاج العام

114 مقترحات

قائمة المراجع
الملاحق

قائمة الجداول

الجدول رقم (1)	يبين توزيع الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس :.....89
الجدول رقم (02)	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الثاتنويات والجنس....91
الجدول رقم (03)	يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاده.....93
الجدول رقم (04)	يوضح معامل إرتباط فقرات المقياس (CISS) مع أبعادها .94
الجدول رقم (05)	يوضح معامل إرتباط الابعاد مع المقياس الكلي (CISS) 95
جدول رقم (06)	معاملات الثبات للاربعاد مع المقياس الكلي (CISS).....96
الجدول رقم (07)	: يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاده.....97
الجدول رقم (08)	: يبين بدائل الفقرات السلبية :98
الجدول رقم (09)	: يبين بدائل الفقرات الايجابية :98
الجدول رقم (10)	يبين الدرجات الدينا والعليا لمقياس ماسلاش :.....98
جدول رقم (11)	يبين تصنيف ابعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي :.....99
جدول رقم (12)	يوضح معامل ارتباط فقرات مقياس (MBI) مع أبعادها :100
الجدول رقم (13)	: يوضح معامل ارتباط أبعاد المقياس بالمقياس الكلي :101
الجدول رقم (14)	يوضح النتائج الاحصائية للفرضية العامة.....103
الجدول (15)	يوضح النتائج الاحصائية للفرضية الجزئية الاولى: 104
الجدول رقم (16)	يوضح النتائج الاحصائية للفرضية الثانية.....105
الجدول رقم (17)	يوضح النتائج الاحصائية للفرضية الجزئية الثالثة.....106
الجدول رقم (18)	يوضح النتائج الاحصائية للفرضية الجزئية الرابعة107
الجدول رقم (19)	يوضح النتائج الاحصائية للفرضية الجزئية الخامسة...118

قائمة الاشكال

شكل رقم (1) نموذج شيرنس لعملية الاحتراق النفسي.....80
شكل رقم (2) نموذج شواب الاحتراق النفسي.....81
شكل (3) يوضح نموذج شفاف وآخرون للإحتراق النفسي.....82

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1) مقياس الاحتراق النفسي...
ملحق رقم (2) مقياس استراتيجيات التعامل.
ملحق (3) يوضح نتائج الاحصائية للدراسة باستخدام SPSS

مقدمة

مقدمة :

إن التطور السريع الذي تشهده الحياة المعاصرة أدى إلى ازدياد وتنوع مستلزمات الحياة واختلاف وتنوع طموحات وأهداف الفرد وازدياد المنافسة بين الأفراد جعل الفرد يبذل مزيدا من الجهد والعمل البدني والنفسي ، مما أدى إلى معاناة الإنسان في عالمنا اليوم من العديد من المشكلات والاضطرابات والضغوط النفسية ، وإن تراكم مثل هذه المشكلات وتعقدتها وعدم التعامل الفعال مع هذه المواقف والظروف والجهل بطبيعة المشكلات يصبح الفرد عاجزا أمامها مما يزيد من تأثيراتها السلبية على صحته النفسية وبما أن المجتمع المدرسي صورة مصغرة من المجتمع الإنساني ، فإن المعلمين - إضافة إلى المشكلات الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها الأفراد بصفة عامة - لديهم مشكلاتهم الخاصة بطبيعة عملهم ، حيث وصفت مهنة التدريس بأنها من أكثر المهن الخدمية معاناة من الضغوط ، وفي حالة استمرارها ، وبمساعدة بعض العوامل الأخرى ، قد تؤدي إلى حدوث ما يعرف بالاحتراق النفسي ، كاستجابة سلبية لضغوط المهنة ، وللظروف الصعبة المحيطة بها ، فالاحتراق النفسي قد يعاني منه بعض المعلمين بينما لا يعاني منه البعض الآخر ، ليس لانتهاء المشكلات والعقبات التي يمرون بها لأنها لا تنتهي ، ولكن لما يمكن أن يتسم به البعض من سمات وخصائص نفسية تقيية أو تجنبه المعاناة من الاحتراق النفسي ، أو لتمكنه من مواجهة المشكلات التي قد تصادفه في عمله ، إما بخبرته الشخصية أو بمساندة رؤوسيه وزملائه ، أو بنمط شخصيته في التعامل مع العقبات والمواقف التي تواجهه ففي هذه الحالة قد يتفادى الإصابة بالاحتراق النفسي ، ولكن إذا ندرت خبرته وتخلّى عنه رؤوسيه ولم يمتلك السمات والخصائص النفسية الإيجابية في التعامل مع المواقف الضاغطة ، فإنه قد يعاني من الاحتراق النفسي ويصبح عرضا ملازما له خلال حياته المهنية حيث تعتبر هذه الظاهرة 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 تناولها الباحثون بالدراسة رصدًا بأسبابها وتحديدًا لأعراضها ووصفًا لتأثيراتها السلبية. (راشد الحاتمي، 2014، ص 2)

وبما أن هناك استراتيجيات وأساليب للتعامل ومواجهة مثل هذه الظواهر النفسية سواءً كانت هذه الاستراتيجيات سلبية تساهم في تفاقم هذه الظاهرة أو إيجابية تؤدي إلى تجنب أو التقليل أو الحد من هذه الظاهرة وأثارها السلبية وليتمتع الفرد " المعلم " بصحة نفسية جيدة تمكنه من أداء مهامه ومسؤولياته بصورة أمثل .

وفي هذه الدراسة سنحاول الكشف عن استراتيجيات التعامل المتبعة من طرف الأساتذة وسنتطرق في الجانب النظري إلى أربعة فصول هي كالتالي :

- الفصل الأول : وفيه الإطار النظري العام للدراسة انطلاقًا من إشكالية الدراسة وتساؤلاتها والفرضيات وصولًا بأهمية الدراسة وأهدافها وانتهاءً بتحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة .

- الفصل الثاني : عبارة عن مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.

- الفصل الثالث : تناول موضوع استراتيجيات التعامل والعوامل المؤثرة في تحديدها وفنيات إدارة الضغوط وبعض النماذج المفسرة لها وبعض طرق قياسها .

- الفصل الرابع : تطرقنا فيه للاحتراق النفسي و بعض المفاهيم المشابهة له وأسبابه ومظاهره ومراحله ثم التطرق لبعض النماذج والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي وبعض طرق قياسه . أما الجانب الميداني فهو عبارة عن فصلين :

- الفصل الخامس : تضمن الإجراءات المنهجية من الدراسة الاستطلاعية و أهدافها إلى الدراسة الأساسية وحدودها ومنهجها والمجتمع و العينة وأدوات الدراسة

- الفصل السادس : وفيه عرض وتحليل نتائج الفرضيات .

إضافة إلى تقديم جملة من الاقتراحات التي خرجت بها الدراسة.

الباب الأول

الجانب النظري

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

1- الاشكالية

2- تساؤلات الدراسة

3- فرضيات الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- تحديد المفاهيم الإجرائية .

الإشكالية

يتفق الكثير من علماء النفس على أن الاستمتاع بنوعية العمل الذي نقوم به هو أحد المؤشرات المهمة للصحة النفسية ، وإن العمل مع الآخرين والتكيف معهم هو أحد مظاهرها الإيجابية ، وإن رضا العامل عن عمله هو أحد مظاهر التوافق المهني ، الذي يمثل حجر الزاوية في الصحة النفسية للعامل .

إن الأفراد يقضون ساعات طويلة خلال حياتهم داخل بيئة العمل ، وما هو موجود في هذه البيئة من ظروف عمل وعلاقات قد تؤثر إيجاباً أو سلباً على الصحة النفسية للعمال ، إذ أن العمل يسبب اضطرابات نفسية للعامل نتيجة لساعات العمل الطويلة وطبيعته المتكررة ذات الإيقاع الواحد ، وضغط الوقت والمسؤولية عن الآخرين والصراع معهم كلها مصادر للاضطرابات النفسية . (جرايدي التجاني ، 2016 ، ص2)

بما أن التعليم العامل المحرك والمنشط لحركة التغيير المطلوب في أي مجتمع من المجتمعات فالتعليم ضرورة لازمة بل حاجة ملحة بالنسبة للمجتمعات النامية ، إذا ما أرادت اللحاق بركب الحضارة الإنسانية ، كما أن التعليم لم يعد هدفه محو الأمية كما كان في الماضي فحسب ، بل أصبح نوعاً من الاستثمار الاجتماعي للإنسان للإفادة منه في تحقيق أهداف التغيير التي يطمح إليها المجتمع ، حيث يشهد العالم الآن ثورة هائلة في التكنولوجيا و المعلومات و التقدم العلمي ، بحيث أصبح التنافس بين القوى في العالم يركز على القوة الإقتصادية و القدرات و الإمكانيات العلمية و التكنولوجية ، ولمواكبة هذه المنافسة و التفوق فيها نحن في حاجة الى مدرسة جديدة ، مدرسة بلا أسوار ، مدرسة متصلة عضويًا بالمجتمع و بما حولها من مؤسسات مرتبطة بحياة الأفراد و متصلة بقواعد الإنتاج و مدرسة متطورة في أهدافها و محتواها و أساليبها. (صالح جرار، 2011، ص2)

يعد المعلم الركيزة الأساسية في العملية التعليمية وأهم عناصرها ، لما لدوره من أثر بارز في تعليم التلاميذ و اكتسابهم المهارات و السلوكيات ، ونموهم معرفياً و نفسياً و

اجتماعيا .و الدور الذي يقوم به المعلم يكاد لا يضاهيه أي دور لأي مختص أو مهني ،وفي أي مجال من مجالات الحياة لأنه يتعامل مع أفراد لهم خصائصهم الفردية التي يتميزون بها، وهذا لا بد للمعلم أن يكون قادرا على التعامل مع جميع التلاميذ بغض النظر عن خلفياتهم الثقافية و أعراضهم من أجل تحقيق أهداف العملية التعليمية و الوصول الى مخرجات تعليمية يرضى عنها ويرضى عنها المجتمع الذي أسند إليه هذا الدور النبيل .

وهذا الأمر يتطلب أن يتمتع مربى الأجيال بتوازن نفسي و دافعية و حب و إخلاص لمهنته و للمتعلمين ويؤمن بالرسالة التي يحملها ،ويشعر بالراحة و الرضا أثناء ممارسته لعمله ،إلى أن المعلم قد يتعرض لمشكلات عديدة إذا كان يعاني من ضغوط نفسية و إنهاك و شعور بعدم القدرة على العطاء و القيام بدوره داخل المدرسة ،ويعد هذا الموضوع على درجة كبيرة من الأهمية لذا توجهت الأنظار الى ما يعرف بظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين .لما لها من آثار سلبية على الصحة النفسية للمعلم و التي قد تنعكس بصورة سلبية على المسيرة التعليمية و مستوى أداء التلاميذ ،ومخرجات العملية التعليمية.(الظفري،القيوتي،2010،ص175)

يعد مفهوم الاحتراق النفسي من بين المفاهيم ذات العلاقة الوطيدة بالصحة النفسية للفرد و ذلك لوصف الحالة النفسية للأفراد الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية ويقضون وقتا طويلا و متواصلا في العمل المجهد، باعتبار أن طبيعة عملهم تقضي بأن يكونوا على اتصال مباشر و وثيق مع الأفراد الذين يحتاجون مساعدتهم كالممرضين، الأطباء، المعلمين...،فالشخص الذي يعمل باستمرار مع الأفراد تحت ظروف كهذه يمكن أن يصاب بالتوتر الذي قد يتطور إلى استنفاد يؤدي بدوره الى الإحترق النفسي ،وضمن هذا الإطار لاحظت ماسلاش و رفاقها أن هذه الحالة تصيب العمال الذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بمهامهم المهنية كاملة،

فتسبب لهم الإحساس بالقصور و العجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب ،وغالبا ما يترتب على هذا الوضع حدوث ضغط نفسي.

يعتبر غالبية الباحثين ظاهرة الاحتراق النفسي كاستجابة رئيسية للتوتر الناتج عن أوضاع العمل وشدة الضغوط النفسية و المهنية المزمدة، هذه الضغوط المهنية الحادة تؤدي إلى حدوث اختلال في الصحة النفسية و الجسمية للفرد ، وهو ما تؤكدته الدراسات بان اكثر من ثلاثي الأفراد المترددين على الأطباء يعانون من أمراض لها علاقة بالتوتر الناشئ عن الضغوط ، حيث وجد أن 80 % من الأمراض التي يعاني منها الأفراد سببها الضغوط ، ولما كانت ضغوط العمل هي السبب الجوهرى وراء ظهور الاحتراق النفسي ، فإن حسب ما تشير إليه إحصاءات عديدة لأثار ضغوط العمل في الولايات المتحدة الأمريكية والتي نشرها المعهد الأمريكي للضغوط (AIS) في موقعه أن 26 % يعانون غالبا من الاحتراق النفسي أو ضغوط العمل ، وعدد من المشاكل التي ترتبط بشكل مباشر بصعوبات العمل ، وترى أن 10 % منهم تأثر الاحتراق النفسي فيهم خطير بالإضافة إلى ضغوط العمل المزمدة التي تؤدي الى الاحتراق النفسي فإنها تؤدي كذلك إلى انخفاض معنويات العمال وبالتالي تدني إنتاجياتهم، حيث تشير الإحصاءات إلى أن 40 % من الأشخاص الذين يتركون وظائفهم يفعلون ذلك بسبب الوصول الى ذروة الضغط التي تتمثل في الاحتراق النفسي. (بوخارة هناء، 2012، ص 2-3)

إن الأفراد ليسوا دائما ضحايا مستسلمين وسلبيين لمواقف الضاغطة التي يوجهونها فهم عادة يحاولون تقليل أو تخفيف الضغوط بواسطة التفكير أو السلوك بطرق محددة وبمعنى آخر مواجهتها . فهناك ارتباط بين أساليب مواجهة الضغوط و التوافق والصحة النفسية والجسدية . لذلك يظهر أنه من المهم لفهم أثر الضغوط النفسية على الصحة الاهتمام بالعوامل الوسيطة التي تمثل حسب العديد من الباحثين سيرورات

للتوافق لأنها تعمل على التخفيف من وطأة الموقف الضاغط على الفرد أو تزيد من شدته وتفاقمه .

وهذا ما يجعل طرق مواجهة الضغط موضوعا هاما لعلماء النفس إذ أن الافراد يواجهون الضغوط بطرق متنوعة ،بعضها فعالا ناجحا والبعض الآخر غير ذلك . وعندما يخفقون في استعادة حالة التوازن يبقون تحت رحمة الضغط والتوتر فتظهر عندهم اضطرابات وتناذرات مرضية متنوعة . ويرى عبد الخالق (1998) بأن ضغوط الحياة قد تقوم بدور هام في إحداث المرض ولكن ليس في كل الحالات ذلك لأن مواجهة الفرد الناجحة للضغوط وإدراكه لها إدراكا واقعيا يقلل من فرص إصابته بالمرض. وهذا ما يراه لازاروس وفولكمان LA ZARUS & FOLKMAN فإذا كان الضغط النفسي مظهرا محتوما في أوضاع الفرد ومن المتعذر عليه اجتنابه . فإن أسلوب المواجهة هو الذي يصنع فرقا في محصلة التكيف . ويضيف فريد نبرخ FRYDENBERG (1999) بأن الصحة والحالة الجيدة رهن الطريقة التي نتعامل أو نواجه بها الضغط النفسي .لذا لا يمكن أن نتحدث عن الضغوط دون أن نتحدث عن أساليب مواجهتها . لأن فهم طبيعة وأثار الضغوط ترتبط دوما بأساليب التعامل معها .(واكلي بديعة،2013،ص 9-10)

لهذا جاءت دراستنا للكشف عن العلاقة بين استراتيجيات التعامل و الاحتراق النفسي من خلال طرح التساؤلات التالية:

تساؤلات الدراسة :

التساؤل العام :

-هل هناك علاقة بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة

التعليم الثانوي ؟

التساؤلات الفرعية :

- هل هناك علاقة بين استراتيجية حل المشكل ودرجة الاحتراق النفسي للأساتذة ؟

- هل هناك علاقة بين استراتيجيات الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة ؟
- هل هناك علاقة بين استراتيجيات التجنب ودرجة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة ؟
- هل هناك فروق بين درجات استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس ؟
- هل هناك فروق بين درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس ؟

• فرضيات الدراسة

الفرضية العامة :

- نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي .

الفرضيات الجزئية :

- نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات حل المشكل ودرجة الاحتراق النفسي للأساتذة .

- نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة .

- نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التجنب ودرجة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة.

- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس .

- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس .

• أهمية الدراسة :

الأهمية النظرية :

تتجسد الأهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على طبيعة العلاقة بين استراتيجيات التعامل وظاهرة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي ببعض

ثانويات بلدية الجلفة .لما للأستاذ من دور فعال في العملية التعليمية فأبي تأثيرات سلبية على الصحة النفسية للأستاذ تعود بالسلب على العملية التعليمية فظاهرة الاحتراق النفسي تؤثر في أداء الأستاذ وتتسبب في كثرة غيابه وإجهاده وتبدل مشاعره نحو تلاميذه ، وتتضح أهمية هذه الدراسة في أنها تحاول الكشف عن نوع استراتيجيات التعامل المستخدمة من قبل الأساتذة .

الأهمية التطبيقية :

- 1- الكشف عن الاستراتيجيات السلبية المستخدمة من طرف الأساتذة التي تساهم في حدوث الاحتراق النفسي
- 2- تحديد استراتيجيات تساعد الأستاذ في التقليل أو الحد من أثار وسلبيات ظاهرة الاحتراق النفسي .

أهداف الدراسة :

- الكشف عن العلاقة بين درجة استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي
- معرفة العلاقة بين استراتيجيات حل المشكل ودرجة الاحتراق النفسي للأساتذة .
- معرفة العلاقة بين استراتيجيات الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي للأساتذة .
- معرفة العلاقة بين استراتيجيات التجنب ودرجة الاحتراق النفسي للأساتذة .
- الكشف عن الفروق بين الجنسين لدى أساتذة التعليم الثانوي في درجات استراتيجيات التعامل .
- الكشف عن الفروق بين الجنسين لدى أساتذة التعليم الثانوي في درجات الاحتراق النفسي .

تحديد المفاهيم الإجرائية .

التعريف الإجرائي لاستراتيجيات التعامل :

هي الدرجة التي يتحصل عليها أساتذة التعليم الثانوي بثانوية (أول نوفمبر ، النجاح المتشعبة) في بلدية الجلفة على مقياس استراتيجيات التعامل ل اندلر و باركر (1990) الذي أخذه الطالب من مذكرة (محمد معروف / 2013)

التعريف الاجرائي للاحتراق النفسي:

هي الدرجة التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي بثانويات (اول نوفمبر ،النجاح ،سي الشريف بلحرش) ببلدية الجلفة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي أخذه الطالب من مذكرة (محمد معروف / 2013).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد

1/ الدراسات التي تناولت استراتيجيات التعامل

2/ دراسات التي تناولت الاحتراق النفسي

3/ الدراسات التي جمعت المتغيرين

4/ التعقيب على الدراسات

خلاصة الفصل

تمهيد :

بما أن الدراسات السابقة تزود الباحث بالعديد من معطيات والدعائم الأساسية تساعد على فهم وتحديد مشكلة دراسته .سنتناول في هذا الفصل عرضاً لأهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة .

1/ الدراسات التي تناولت استراتيجيات التعامل :

- دراسات عربية

1-دراسة سهيل مقدم 2011:

استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي .

• أهداف الدراسة :

- الكشف عن نوع استراتيجية التعامل المعرفية والسلوكية التي يتبناها أساتذة التعليم الثانوي في مواجهة مواقف الضغط ، وهل تختلف هذه الاستراتيجيات باختلاف خلفياتهم الفردية « الجنس - السن - الوضعية العائلية المهنية - الخبرة المهنية »

• العينة وأدوات الدراسة :

العينة : تكونت من 390 أستاذ (ة) من مدينتي وهران ومستغانم . وأستخدم فيه مقياس مواقف الضغط المهني ، مقياس استراتيجيات التعامل مع موقف الضغط المهني المعد من طرف الباحث.

• نتائج الدراسة :

- إن الأساتذة بصفة عامة يعانون من ضغوط مرتفعة لحد ما .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف جنسهم باستثناء البحث عن معلومات الدعم الاجتماعي ولصالح الذكور .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل لاختلاف شدة الضغط فذوي الضغط المرتفع أكثر استعمالاً لكل من سلبية ولوم الذات ، البحث عن معلومات والدعم الاجتماعي التفكير الإيجابي ، اللجوء إلى الدين ، التنفيس الانفعالي ، القبول والاستسلام التريث الموجه في حين يميل ذوي الدعم الاجتماعي : التنفيس الانفعالي ، التفكير الإيجابي .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف سنهم في كل من استراتيجيات السلبية ولوم الذات ، الانسحاب المعرفي ، القبول والاستسلام المواجهة النشطة ولصالح الفئة التي يتراوح سنهم بين (36- 46 سنة) .

2-دراسة محمد عرافي 2012 :

أساليب مواجهة الضغوط وعلاقتها بتأكيد الذات .

• أهداف الدراسة :

- التعرف على العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط وتأكيد الذات .
- التعرف على أساليب مواجهة الضغوط الأكثر استخداماً .

• العينة وأدوات الدراسة :

تكونت العينة من 376 طالب في المرحلة الثانوية .

واستخدم مقياس أساليب مواجهة الضغوط ومقياس السلوك التوكيدي ، تم اتباع المنهج الوصفي .

• نتائج الدراسة :

- وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين أسلوب المواجهة وتأكيد الذات ، إعادة التفسير الإيجابي ، اللجوء إلى الله ، ضبط الذات .
- وجود علاقة ارتباطية سالبة وذات دلالة إحصائية بين أسلوب لوم الذات ، الاستسلام ، الانعزال ، أحلام اليقظة ، الإنكار ، التنفيس الانفعالي ، تأكيد الذات .

- إن متوسطات درجات أساليب المواجهة الإيجابية تحتل الدرجات الأولى على مقياس أساليب مواجهة الضغوط باستثناء أسلوب إعادة التفسير الإيجابي .

3-دراسة زريبي أحلام 2014 :

استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء .

• أهداف الدراسة :

- الكشف عن العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء
- دراسة الفروق في العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء تبعاً لمتغير الجنس .

• عينة وأدوات الدراسة :

- تكونت العينة من 158 عاملاً من شركة سوناطراك ، تم اتباع المنهج الوصفي ، وتم تطبيق عليهم ثلاث أدوات وهي :
- مقياس الاستراتيجيات التصرف (CISS) ومقياس الضغط المهني (JSS) واستبيان يقيس فعالية الأداء .

• نتائج الدراسة :

- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي « حل المشكلة » وفعالية الأداء .
- عدم وجود علاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي « الانفعال » وفعالية الأداء .
- عدم وجود علاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي « التجنب » وفعالية الأداء .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية والعلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي « حل المشكل » وفعالية الأداء تبعاً لمتغير الجنس وذلك لصالح الإناث .

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي « الانفعال » وفعالية الأداء تبعاً لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي « التجنب » وفعالية الأداء تبعاً لمتغير الجنس.

4-دراسة هيا أبو العيش 2016:

استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات .

• أهداف الدراسة :

- التعرف على أهم استراتيجيات التكيف لدى طالبات السنة التحضيرية بجامعة حائل

- التعرف على الفروق بين استراتيجيات تبعاً لمتغيرات المسار ، والمعدل التراكمي .

• عينة وأدوات الدراسة :

تم تطبيقها على عينة بلغت 300 طالبة اختيرت بطريقة عشوائية من طالبات السنة التحضيرية بجامعة حائل .

أعدت الباحثة أداة لقياس استراتيجية التكيف تحتوي على 35 فقرة موزعة على ستة أبعاد . تم اتباع المنهج الوصفي.

نتائج الدراسة :

- إن استراتيجيات التكيف المستخدمة من قبل الطالبات جاءت مرتبة على النحو الآتي : الاستراتيجية الدينية (اللجوء إلى الله) وحل المشكلات ، الاسترخاء والدعم المساندة والانسحاب والعزلة و الانخراط في نشاطات ممتعة كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المسار في استراتيجيات الانسحاب والعزلة واللجوء إلى الله وجاءت الفروق لصالح المسار العلمي .

- وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية تبعا لمتغيرات المعدل التراكمي ، وجاءت الفروق لصالح ممتاز ، وجيد جدا .

الدراسة الأجنبية :

1-دراسة باترسون ومكوبين (1987)

BATTERSON & MECUBBIN

بعنوان " أنماط تعامل المراهقين مع الأحداث الضاغطة على 467 من طلبة المرحلة الثانوية منهم 185 ذكر و 241 من الإناث وطبقت عليهم أداة خاصة لقياس أساليب التعامل مع الضغوط وكشفت الدراسة أن الأنماط الأكثر استخداما وشيوعا لدى العينة هي الاسترخاء والاستماع للموسيقى والسخرية والقيام ببعض الأنشطة والجولات بعيدة كل البعد عن حل المشكلة أو التقييم الإيجابي لها ، أما الأنماط الأقل استخداما فتمثلت في طلب المساعدة .

2-دراسة إيجور ونادا (2003) IGOR & NADA

بعنوان " السمات الشخصية وأحداث الحياة الضاغطة وأساليب المواجهة في مرحلة المراهقة "

أهداف الدراسة :

- التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية وأحداث الحياة الضاغطة وأساليب المواجهة في فترة المراهقة المبكرة باستخدام مقياس (EPQ) ومقياس ضغوط الهدف على عينة من 265 ممن تتراوح أعمارهم بين 11- 14 سنة وكشف الدراسة على تأثير الإيجابي للانبساط في مواجهة المشكل وأسلوب مواجهة الانفعال. (جدو عبد الحفيظ ، 2014 ، ص ،

2/ دراسات التي تناولت الاحتراق النفسي :

دراسات عربية :

1- دراسة محمد عودة 1998 :

ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية .

• أهداف الدراسة :

- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمين المدارس الثانوية .

- الكشف عن العلاقة ما بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية .

• العينة وأدوات الدراسة :

- عينة عشوائية قوامها 558 معلما ومعلمة . تم إتباع المنهج الوصفي .

- استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي واستبانة ضغوط العمل من اعداد الطالب .

• نتائج الدراسة :

- مستوى انتشار الاحتراق معتدل لدى أفراد العينة .

- توجد علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي

- لا توجد تأثيرات لمتغيرات الجنس ،العمر ، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية ، الخبرة .على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل .

2-دراسة نوال أحمد الزهراني 2008:

الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة .

• أهداف الدراسة :

- معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية «الثبات الانفعالي ، الاجتماعية ، السيطرة ، المسؤولية»
- معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة للاختلاف « سنوات الخبرة ، العمر ، المؤهل ، الحالة الاجتماعية»

* العينة وأدوات الدراسة :

قامت الباحثة باختيار (150) عاملة بطريقة عشوائية حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش ومقياس البروفيل الشخصي لجوردن البورت. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي .

نتائج الدراسة :

توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، المسؤولية.) كما اثبتت الدراسة ان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق في سمات: (الاجتماعية ، السيطرة ، المسؤولية ، والدرجة الكلية).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر.

3-دراسة بوحارة هناء 2012 :

الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

أهداف الدراسة :

الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية.

التعرف على مدى وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لبعض المتغيرات الديموغرافية.

العينة وأدوات الدراسة :

تكونت العينة من 210 أعوان تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية و تم استخدام المقابلة واستبيان من إعداد الطالبة في جمع البيانات.

نتائج الدراسة :

مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة متدني مع عدم وجود علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي. كما أشارت أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي ترجع الى متغير السن ، الحالة المدنية (متزوجين، عازبين) والأقدمية.

4 - دراسة جرايدي التجاني 2016:

الاحتراق النفسي وعلاقته ببعدي العصابية والانبساط و الأفكار اللاعقلانية.

أهداف الدراسة:

التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى عينتين تختلفان في بيئة العمل. تمارس العينة الاولى عملا انسانيا اجتماعيا يمثلها 240 معلم ومعلمة أما العينة الثانية يمثلها 210 عامل من القطاع الاقتصادي ولا تتصف مهامهم بصفة العمل الإنساني والاجتماعي.

- البحث عن احتمالية وجود فروق بين العينتين.

- البحث في العلاقة الارتباطية المتعددة بين الاحتراق النفسي وبعدي العصابية

والانبساط والعلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي والأفكار اللاعقلانية.

- استخدم في الدراسة مقياس الاحتراق لماسلاش وقائمة ايزنك للشخصية و مقياس الأفكار العقلانية لسليمان الريحاني.

- نتائج الدراسة

- تسجيل مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى العينتين.
- عدم تسجيل فروق دالة إحصائية بين العينتين في اثنتين من الأعراض هما : الاستنزاف الانفعالي والنقص في الانجاز ووجود فروق دال إحصائية بين العينتين في تبدل الشعور لصالح عينة العمل الانساني الاجتماعي عينة المعلمين.
- اظهرت الدراسة وجود ارتباط متعدد بين الاحتراق النفسي والعصابية والانطواء.
- اظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي و الافكار اللاعقلانية.

- الدراسات الاجنبية:

1-دراسة كارفد ولينبرج 1999

دراسة للكشف عن العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي على عينة مكونة من 191 معلما ومعلمة اشارت نتائج الدراسة الى ان المعلمين الذين يعتقدون بأن لديهم مركز ضبط خارجي لسلوكياتهم تكون درجة توافقتهم مع الضغوط التي يتعرضون لها ضعيفة بالمقارنة مع المعلمين الذين يعتقدون بأن لديهم مركز ضبط داخلي .

2-دراسة هابلن وهاريس (haplin harris 2000)

دراسة هدفت الى تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها المعلمون في المدارس الحكومية وعلاقتها مع بعض المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة من 219 معلما ومعلمة و85 من المشرفين التربويين وقد اشارت نتائج الدراسة الى أن اهم العوامل التي تساهم في تعرض المعلمين للضغوط هي كثرة الابعاء والمسؤوليات الوظيفية، العلاقة بين المعلمين والمشرفين ،والرواتب والعلاقة بين المعلمين وزملائهم كما بينت نتائج

الدراسة وجود علاقة بين الضغوط التي يتعرض لها المعلمون وبين مستوى الانجازات المتوقع منهم تحقيقها ومركز الضبط لديهم. أحمد العياصرة ، 2008 ، ص 136)

الدراسات التي جمعت المتغيرين :

1-دراسة صالح رمضان 1999 :

ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

اهداف الدراسة :

التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في المقرات الرئيسية لوزارت السلطة الوطنية الفلسطينية.

- تحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف وعدد من المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، المؤهل العلمي ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية)

عينة الدراسة

- عينة عشوائية طبقية قوامها (360) موظفا وموظفة

نتائج الدراسة :

- مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية معتدلا على بعدي الاجهاد الانفعالي وتبلد الشعور ،بينما كان عاليا في بعد نقص الشعور بالإنجاز .

- إن الدرجة الكلية لاستخدام استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية كانت قليلة .

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية تعري لمتغير الجنس .

- وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مجال استراتيجيات الانسحاب ثم العودة للعمل وتبدل الشعور وبين مجال استراتيجيات الدعم الاجتماعي ونقص الشعور بالإنجاز. وبين مجال
- (استراتيجيات وسائل الدعم الاجتماعي ونقص الشعور بالإنجاز) وبين مجال (استراتيجية حل المشكلات ونقص الشعور بالإنجاز).
- كما كانت هناك علاقة ارتباطية ايجابية بين الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف ونقص الشعور بالإنجاز.

دراسة ابوبكر دردير 2007

الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات.

اهداف الدراسة

- التعرف على تأثير نمط الشخصية (أ ب) على مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين.
- التعرف على تأثير اساليب مواجهة المشكلات على مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين .
- التعرف على تأثير كل من المرحلة التعليمية والنوع على مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين .

العينة وادوات الدراسة

عينة عشوائية قوامها 240 معلم ومعلمة. واستخدم في الدراسة مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين (1986) eidmangza ger ومقياس ليورتنز وقائمة المواجهة , carver et ,al واستمارة بيانات عامة عن افراد العينة، ثم اعتماد المنهج الوصفي.

نتائج الدراسة :

- وجود فروق دالة بين ذوي النمط (أ) وذوي النمط (ب) في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي في اتجاه ذوي النمط (أ).
- وجود فروق دالة في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (أ) بين المعلمين الذين يستخدمون الأساليب السلبية في اتجاه مستخدمي أساليب التماس العون .
- وجود فروق دالة في بعد عدم الرضا الوظيفي لدى ذوي النمط (أ) بين من يستخدمون أساليب المواجهة ومن يستخدمون أساليب سلبية في اتجاه من يستخدمون أساليب المواجهة .
- عدم وجود فروق في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (ب) ترجع لأساليب مواجهة المشكلات .

3/ دراسة معروف محمد (2013) :

استراتيجيات التعامل الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي .

أهداف الدراسة :

- معرفة درجة انتشار الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي.
- معرفة آليات التعامل الأكثر استعمالاً بين صفوف هذه الفئة .
- معرفة العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل .
- معرفة هل هناك فروق في الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس والخبرة .
- معرفة هل هناك فروق في استراتيجيات التعامل حسب جنس الاستاذ .

• العينة وأدوات الدراسة :

عينة عشوائية قوامها 305 أستاذاً ، ثم اتباع المنهج الوصفي واستخدام في الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لـ أندلر و باركر .

نتائج الدراسة :

- عدم وجود ارتباط دال احصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي ومقياس استراتيجيات التعامل عند أساتذة التعليم الثانوي ، لكن تم التوصل إلى وجود ارتباطات جزئية دالة على مستوى بعض الابعاد وهي :
- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد حل المشكل كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل .
- وجود علاقة ارتباطية طردية بين بعد الاجهاد الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد الانفعال كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل .
- عدم وجود فروق دالة احصائياً في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس .
- عدم وجود فروق دالة احصائياً في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تعزى لمتغير جنس الاستاذ .
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في المقياس الكلي للاحتراق النفسي تعزى لمتغير الاقدمية في التدريس باستثناء وجود فروق جزئية دالة احصائية في بعد تبدل الشعور .

4-دراسة راشد الحاتمي 2014 :

الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين .

• أهداف الدراسة :

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين .
- معرفة العلاقة بين أساليب مواجهة المشكلات ومستوى الاحتراق النفسي للمعلمين .
- التعرف على العلاقة بين كل من : نوع التعليم والجنس والمؤهل العلمي والخبرة وبين مستوى الاحتراق النفسي .

• العينة وأدوات الدراسة :

عينة عشوائية قوامها 84 معلما و137 معلمة واستخدم في الدراسة مقياس الاحتراق النفسي من إعداد الحراسي (2005) . ومقياس أساليب المواجهة من إعداد الوشلي (1996) .

• نتائج الدراسة :

- مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين متوسط.
- مستوى استخدام اساليب مواجهة مشكلات لدى المعلمين متوسط.
- وجود علاقة موجبة بين بعد الاحتراق النفسي « تبدل الشعور والاجهاد الانفعالي " وأساليب مواجهة المشكلات وعدم وجود علاقة دالة احصائيا بين الاحتراق عند بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وأساليب مواجهة المشكلات .
- عدم وجود فروق دالة احصائيا بين متوسط درجات المعلمين في الاحتراق النفسي وأبعاده ترجع لاختلاف نوع التعليم والجنس و المؤهل العلمي .
- عدم وجود فروق دالة احصائيا بين متوسط درجات المعلمين في الاحتراق النفسي عند بعدي تبدل المشاعر والاجهاد الانفعالي تبعا لسنوات الخبرة.
- وجود فروق موجبة دالة احصائيا بين متوسطات درجات المعلمين في الاحتراق النفسي عند بعد نقص الانجاز الشخصي تبعا لسنوات الخبرة 10 سنوات وأكثر...

التعقيب على الدراسات

• التعقيب على الدراسات التي تناولت استراتيجيات التعامل :

• من حيث الهدف :

من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت استراتيجيات التعامل نجد أن معظم الدراسات اتفقت في هدف معرفة الاساليب المستخدمة في مواجهة الضغوط وهل تختلف باختلاف خلفياتهم الفردية كمتغير الجنس ، مثل دراسة سهيل مقدم (2011)

ودراسة محمد عرافي (2012) ودراسة هيا أبو العيش (2016) ودراسة باترسون ومكوبين - 1987 ودراسة إيجور ونادا (2003) واختلفت دراسة زريبي أحلام (2014) في هذا الهدف فكان هدفها الكشف عن العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الاداء.

أجريت أغلب الدراسات على فئة الطلبة كدراسة محمد عرافي (2012) ودراسة هيا أبو العيش (2016) ودراسة باترسون ومكوبين (1987) ودراسة إيجور ونادا (2003) وقد اجريت دراسة زريبي احلام (2014) على العمال وأما دراسة سهيل مقدم (2011) فكانت على فئة الاساتذة وهي تشترك مع الدراسة الحالية في هذه الفئة

• من حيث النتائج :

أشارت معظم الدراسات إلى أن الاستراتيجيات الأكثر استخداما هي : الاستراتيجيات السلبية وعدم وجود فروق بين الجنسين إلا في بعض الابعاد الجزئية كدراسة سهيل مقدم (2011) و زريبي احلام (2014) .

• التعقيب على الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي :

• من حيث الهدف :

من خلال التطرق للدراسات السابقة التي تناول الاحتراق النفسي نجد أن أغلبها هدف إلى معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي مثل دراسة محمد عودة (1998) ودراسة بوحارة هناء (2012) ودراسة جرادي التجاني (2016) ودراسة هابلن و هاريس (2000) فما هدفت دراسة نوال أحمد الزهراني (2008) في الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض السمات الشخصية وأجريت كل من دراسة محمد عودة (1998) ودراسة كادفد ولينبرج (1999) ودراسة هابلن و هاريس (2000) على فئة المعلمين وهي تشترك مع الدراسة الحالية في نفس الفئة فما أجريت دراسة نوال أحمد الزهراني (2008) ودراسة بوحارة هناء (2012)

(على عينة من العمال فما أجريت دراسة جرادي التجاني (2016) على عينة من العمال و عينة من المعلمين .

• نتائج الدراسة :

اختلفت الدراسات في درجات الاحتراق النفسي فدراسة محمد عودة (1998) توصلت أن الاحتراق النفسي معتدل فيما وجدت دراسة بوحارة هناء (2012) الاحتراق النفسي متدني ودراسة جرادي التجاني (2016) توصلت إلى أن الاحتراق النفسي متوسط .

• التعقيب على الدراسات التي جمعت المتغيرين :

من حيث الأهداف :

هدفت معظم الدراسات إلى الكشف عن العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل وكبلك الفروق بينها حسب عدد من المتغيرات مثل : الجنس ، كدراسة صالح رمضان (1999) ودراسة أبو بكر دردير (2007) ودراسة معروف محمد (2013) ودراسة راشد الحاتمي (2014) .

أجريت معظم الدراسات على الأساتذة ما عدا صالح رمضان (1999) أجريت على الموظفين .

• نتائج الدراسة :

توصلت الدراسات إلى عدم تواجد ارتباط دال احصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية الاستراتيجيات التعامل إلا في بعض الابعاد الجزئية فتوصلت دراسة معروف محمد (2013) إلى وجود علاقة ارتباطية بين بعد نقص الشعور بالانجار الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد حل المشكل كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل ، وكذلك توصلت دراسة صالح رمضان (1999) إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين مجال استراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل وتبادل الشعور

وبين مجال استراتيجية الدعم الاجتماعي ونقص الشعور بالإنجاز . فيما اتفقت نتائج الدراسات بعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس .

الفصل الثالث

استراتيجيات التعامل

تمهيد

1/ تعريف استراتيجيات التعامل

2/ العوامل المؤثرة تحديد استراتيجيات التعامل

أولا : المتغيرات الشخصية

ثانيا : العوامل المواقفية

ثالثا : المتغيرات الديموغرافية

3-فنيات إدارة الضغوط

أولا : الفنيات الفيسيولوجية في إدارة الضغوط

ثانيا : الفنيات السلوكية في إدارة الضغوط

ثالثا : الفنيات المعرفية في إدارة الضغوط

رابعا : الفنيات الوجودية والروحانية في إدارة الضغوط

4/ بعض النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل

5/ بعض طرق قياس استراتيجيات التعامل

خلاصة الفصل

تمهيد:

كل فرد في هذه الحياة على عاتقه مسؤوليات ومهام وأعمال يسعى للوفاء بها وأدائها على أحسن وجه ولا شك في أنه يتعرض لضغوط تحاول أن تحول بينه وبين تأدية أدواره وواجباته. فيجد نفسه مطالباً بمحاولة تفادي وتجنب هذه الضغوط أو المعوقات التي تعترضه وهنا تبرز الطريقة التي يسلكها الفرد لتفادي أو تجنب هذه الضغوط أو ما يصطلح عليه باستراتيجيات التعامل أو استراتيجيات المواجهة أو أساليب التعامل .

وسنتناول في هذا الفصل تعاريف لاستراتيجيات التعامل وفنيات إدارة الضغوط والعوامل المؤثرة في تحديدها مع التطرق لبعض النظريات المفسرة لاستراتيجيات التعامل وبعض طرق قياسها .

1/ تعريف استراتيجيات التعامل

توجد عدة مصطلحات لهذا المفهوم منها أساليب المواجهة . استراتيجيات التكيف . أساليب إدارة الضغوط - أساليب التعايش - استراتيجيات التحمل ، استراتيجيات سلوك التعامل.

تعريف لأزاروس وفولكمان (1984) للمواجهة coping . هي : تغيرات معرفية منسقة وجهود سلوكية متواصلة بهدف السيطرة على مطالب نوعية خارجية أو داخلية تدرك بأنها شديدة الوطأة ، أو تتجاوز إمكانيات الفرد .

تعريف بيلنج وزملاؤه (1983) بأنها مجموعة المعارف والسلوك التي يستخدمها الفرد بهدف تقدير مصادر المشقة ، وتخفيض أثر الإنعصاب الناتج عنها وتعديل التنبه الانفعالي المصاحب لخبرة المشقة.

ف نجد تعريف مصطفى خليل الشرقاوي (1993) . يعرف مفهوم استراتيجيات التعامل بأنه تلك الجهود المبذولة معرفيا - وسلوكيا للسيطرة أو التحمل أو تقليل الأعباء التي ترهق أو تطغى على طاقات الفرد.

- أما محمد رفيقي عيسى (1996) فيرى أن استراتيجية التكيف هي رد الفعل أو أسلوب الاستجابة الذي يمثل طريقة الفرد في تفسير وتقويم المثيرات التي يتعرض لها . وهي في ذلك تتضمن عمليات عقلية (إدراكية تقويمية) ووجدانية (انفعالية) كنمط شبه ثابت لدى الفرد ومكونا من مكونات شخصيته. وفي نفس السياق استنتج بشير بن طاهر (2005) أن استراتيجية التكيف تعتبر الطريقة المميزة التي يتعامل من خلالها الفرد مع متطلبات بيئته المادية والاجتماعية . كما أنها تعبر عن الأسلوب الذي يتبناه الفرد ليوافق مضايقات الحياة ومصادر القلق فيها .

- في حين يرى لطفي إبراهيم (1994) بأن عمليات التحمل هي عملية ديناميكية يلعب فيها التقدير المعرفي دورا أساسيا . ويرى أنها لا تمثل سمة أو أسلوب ولا تعكس المداخل البنائية . والمدخل السيكو ديناميكي صورة واضحة ومفصلة عن عمليات

التحمل أو استراتيجيات التكيف - وهو في هذا المعنى يريد أن يقول أن التحمل عملية متغيرة حسب الوضع العام للفرد وحسب خصائص الموقف الضاغط وحسب التقدير المعرفي للفرد . (سهيل مقدم، 2011 ص-ص 58 - 60).

ويرى إيفرلي (1989) everly أنه يمكن الحديث عن استراتيجية المواجهة للضغوط من ناحيتين مختلفتين . الأولى وهي الناحية المعرفية وتعني التفكير في أساليب معرفية لإضعاف وتقليل معدل استجابة الضغط . والثانية الناحية الفسيولوجية وتعني محاولة إعادة الاتزان لدى الكائن الحي.

تعرف أساليب التعامل بأنها الطريقة أو الوسيلة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط الواقعة عليهم . فعرها سبيرجر بأنها عملية وظيفتها خفض أو أبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد له .

يعرف لطفي عبد الباسط (1998) استراتيجيات التحمل على أنها : مجموعة النشاطات أو الاستراتيجيات السلوكية أو المعرفية التي يسعى من خلالها الفرد تطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه. (زريبي احلام، 2014 ص، 42)

ويعرف فرنهام و تراينر (furnham & traynar1999) استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية ، بأنها مجموعة من الأساليب السلوكية والمعرفية للتعامل مع المواقف والأحداث التي يتعرض لها الفرد والتي تكون إما أساليب إيجابية مثل : التركيز على المشكلة وحلها ، أو أساليب سلبية مثل التجنب والهروب ونكران المشكلة . (هيا أبو العيش ، 2016 ، ص 89).

ويرى ولمان (wolman) أن أساليب مواجهة الضغوط عبارة عن : " مجموعة من الوسائل التي تيسر التكيف مع البيئة ومواقفها الضاغطة بغرض تحقيق هدف أو بعض الأهداف. (عبدالله الضريبي، 2010 ، ص 679)

وعرف nakano 1991 : استراتيجيات التكيف على أنها جهود فردية معرفية وسلوكية للتخفيف من آثار الأحداث الضاغطة أو تخفيف تأثيرهما الجسدي والانفعالي على الفرد . (صالح رمضان، 1999، ص 17) .

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن استراتيجيات التعامل هي مجموعة من الاستجابات المعرفية والسلوكية والفيسيولوجية والوجدية والروحانية يقوم بها الفرد للتعامل مع المواقف الضاغطة .

2/ العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات التعامل :

إن الأفراد يختلفون في استخدام استراتيجيات المواجهة في الاستجابة للأحداث الضاغطة وفق عدة متغيرات هي :

أولا : المتغيرات الشخصية :

1. مركز الضبط locus of control ولقد ظهر هذا المفهوم في علم النفس على يد جوليان روتر (1954) وذلك من خلال نظريته في التعليم الاجتماعي ، ويشير مفهوم مركز الضبط أو التحكم إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته أو إدراكه لعوامل الضبط والسيطرة على بيئته ، فعندما يعزو الفرد إنجازاته وأعماله وما يحدث له من نتائج سلبية أو إيجابية إلى الحظ والصدفة أو قوة الآخرين فإن هذا الفرد يندرج تحت فئة ذوي مركز الضبط الخارجي ، وفي المقابل فإن الفرد الذي يعزو إنجازاته وإخفاقاته إلى جموده وقدرته الشخصية فإنه يعتبر من ذوي مركز الضبط الداخلي .

وعلى هذا ينقسم الأفراد طبقا لمفهوم مركز الضبط إلى فئتين ، وهما الضبط الداخلي ، وهم الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسؤولون عما يحدث لهم ويسعون في محاولات جادة للتحكم في البيئة والسيطرة عليها ولديهم القدرة على رؤية التوقعات للأحداث وبالتالي يتعاملون مع الموقف الضاغط بأسلوب مواجهة ملائم ، أما الفرد ذوي التحكم أو الضبط الخارجي فهم يرون أنفسهم تحت تحكم قوى خارجية ولا

يستطيعون التأثير فيها ، ويفتقرون إلى القدرة على السيطرة والتحكم في الأحداث ، ويفشلون في توقعاتهم لهذه الأحداث وبالتالي يتعاملون إزاء المواقف الضاغطة بأساليب مواجهة غير ملائمة وغير فعالة . (طه وسلامة عبدالعظيم، 2006، ص 124)

ويمثل مركز الضبط أحد متغيرات الشخصية التي تسهم بدور فعال في تحديد كيفية الاستجابة للمواقف الضاغطة ذوو مركز الضبط الداخلي يعتقدون ان لديهم القدرة على التحكم في الأحداث بينما الأفراد ذوو مركز الخارجي يعززون الأحداث لعوامل خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم مثل الحظ والصدفة . وعلى هذا يرتبط مركز الضبط الداخلي بمستوى منخفض من الاكتئاب وبمستوى مرتفع من الرضا عن الحياة في حين أن مركز الضبط الخارجي يرتبط بمستوى مرتفع من الاكتئاب وبمستوى منخفض من الرضا عن الحياة .

وكشفت نتائج الدراسة التي قام بها بروسشور وآخرون (1994) brosshor et al أن الأفراد ذوي مركز الضبط الداخلي يستخدمون استراتيجيات مواجهة فعالة مثل حل المشكلات والتعبير عن الغضب ، في حين أن الأفراد ذوي الضبط الخارجي يستخدمون استراتيجيات مواجهة سلبية من التجنب ، ومن ثم يشعرون بالاكتئاب والقلق وتأسيسا على ما تقدم فإن الفروق بين الأفراد في إدراكهم لمدى قدراتهم على التحكم في الأحداث الضاغطة تمثل فروقا جوهرية في أساليب تعاملهم معها ، وهذا يشير إلى الفروق الفردية بين الأفراد في أساليب مواجهة المواقف الضاغطة. (طه وسلامة عبدالعظيم، 2006، ص 125)

2. تقدير الذات :

يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد وعلى مستوى الإنجاز والتوافق مع مطالب البيئة والعلاقة مع الآخرين والتوافق النفسي ، وكلما ارتفع تقدير الفرد لذاته انخفض الاكتئاب والقلق و الشعور بالضغط فالأفراد ذوو تقدير الذات المنخفض يعانون من اضطرابات القلق والاكتئاب ، وعلى هذا يعتبر تقدير الذات مؤشرا هاما في

تحديد نوع استراتيجية المواجهة التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع المواقف الضاغطة إذ أن الاستجابات السلوكية التي تصدر عن الفرد تجاه المواقف التي يتعرض لها في حياته تعتمد بشكل كبير على تقدير الذات لديه فإدراك ورؤية الذات بطريقة إيجابية تمثل مصدرا نفسيا هاما في عملية المواجهة للمواقف الضاغطة التي تواجه الفرد، وعلاوة على ذلك ان الخصائص التي ترتبط بتقدير الذات المرتفع مثل الاستقلال والانفتاح على البدائل والثقة بالنفس وب قدرات الفرد وإمكاناته المتاحة لديه تهيئ الفرد للتعامل مع المشكلات و التحديات التي يواجهها بنجاح .

ولقد كشف نتائج الدراسة التي قام بها شان (1993) على أن المراهقين ذوي تقدير الذات المرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة الفعالة والإيجابية في مواجهة المشاكل والمواقف الضاغطة في حين أن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفض يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة السلبية ،الأفراد ذوو تقدير الذات المرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة في حين أن الأفراد ذوي تقدير المنخفض يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال مثل الابتكار والميل إلى الانسحاب وتعاطي العقاقير والمخدرات والتدخين في إدارة الضغوط وبناء على ما سبق يعتبر تقدير الذات أيضا مؤشرا هاما يسهم بدور كبير في تحديد سلوك المواجهة لدى الأفراد تجاه المواقف والظروف الضاغطة . (طه وسلامة عبد العظيم، 2006، ص 126).

3/ نمط الشخصية :

لا يستجيب الأفراد للأحداث الضاغطة بطريقة واحد بل يختلفون في استجاباتهم طبقا لنمط الشخصية ، فلكل فرد منا سمات وأساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة . ومن هذه الأنماط السلوكية النمط (أ) من السلوك . وذلك في مقابل النمط (ب) من السلوك ولقد أشار فريدمان و رزينمان Friedman 1974 إلى أن نمط السلوك (أ) يبرز لدى الأشخاص ذوي الحساسية

للتحدي القادم من البيئة وأن الأفراد الذين يندرجون تحت هذا النمط من السلوك لهم سمات وخصائص أساسية مثل العدوان والعنف والقابلية للاستثارة والإحساس بضغط الوقت وعدم التحلي بالصبر والنشاط المتعجل ودرجة عالية من الطموح والثقة بالنفس والمثابرة وبذل الجهد وروح التنافس ومحاولة إنجاز أكثر من عمل في وقت أقل . أما أصحاب نمط السلوك (ب) فهم أكثر استرخاء وصبرا ورضا عن العمل والحياة وغير عدوانيين وبطيئو التأثير والحساسية لما يدور حولهم . وعلى ذلك فإن أصحاب نمط (أ) هم أكثر شعورا بالضغط حيث تظهر عليهم أعراض الضغوط الجسمية والنفسية بدرجات مرتفعة . ومن ثم هم أكثر قابلية للإصابة بأمراض القلب من ذوي نمط السلوك (ب) نظرا لما يتميزون به من سمات شخصية وبهذا المعنى لا يعتبر نمط السلوك (أ) سمة شخصية في حد ذاته . ولكنه أسلوب سلوكي وانفعالي مبالغ فيه . فهو يعكس أسلوبا سلوكيا أكثر منه استجابة للضغط وتعتبر الحاجة إلى التحكم في البيئة المحيطة بالفرد هي محور نمط السلوك (أ) إذ أن المنافسة والتعجل في تنفيذ المهام والعدوانية وغيرها من الخصائص التي يتسم بها أفراد نمط السلوك (أ) تعكس الرغبة لديهم للتحكم في أنفسهم وفي البيئة . فهم سارعوا التأثير بمتغيرات البيئة من حولهم ومن ثم فهم سارعوا التأثير بمسببات الضغوط. (طه وسلامة عبدالعظيم، 2006 ص 127 .)

وفي هذا السياق يشير أيضا بولجر (1990) bolger إلى ان أبعاد وسمات الشخصية ترتبط بأساليب مواجهة الأفراد للضغوط . فالأفراد العصبيون يستخدمون استراتيجيات مواجهة أقل فعالية وغير ناضجة مثل الانسحاب والتجنب ولوم الذات . كما أكدت دراسة (1986) mccrae & costa على ان الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة في قلق السمة trait anxiety يستخدمون استراتيجيات المواجهة الإجمامية .

4/ الصلابة النفسية :

يعتبر مفهوم الصلابة النفسية أحد خصائص الشخصية التي تعمل كعامل هام في مقاومة ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة .

وطبقا لوجهة نظر كوباسا kobasa فإن مفهوم الصلابة هو خاصية عامة تنشأ من خبرات الطفولة المعززة وثرية التنوع . وهذه الخاصية تظهر في المشاعر والسلوكيات التي تتصف بالالتزام والضبط والتحدي والتي تمثل المكونات الرئيسية لمفهوم الصلابة لديها .

وعلى هذا فإن مفهوم الصلابة يشير إلى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة الضغوط . وأن الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الأزمات ومواجهتها . وأن الصلابة النفسية تمثل مصدرا من المصادر الشخصية التي يستند إليها الفرد في مواجهة الآثار النفسية والجسمية السلبية الناجمة عن الضغوط والتخفيف من هذه الآثار . كما أن الصلابة النفسية تلعب دورا هاما في عملية التقييم المعرفي للموقف . وفي عملية المواجهة التي يقوم بها الفرد إزاء الأحداث الضاغطة . وتتضمن الصلابة كما أشارت كوباسا kobasa ثلاثة مكونات وهي الالتزام والتحدي والضبط.

كما ترى كوباسا kobasa أن الأفراد الذين يتسمون بالصلابة النفسية يستطيعون مواجهة المواقف الضاغطة بفعالية واقتدار . وعلى العكس من ذلك يميل الأفراد ذوو الصلابة النفسية المنخفضة إلى النكوص والتجنب والابتعاد عن المواقف الضاغطة .

وفي هذا الصدد يشير فريدنبرج وتيلور fydenberg & taylor إلى أن الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة على مقاييس الصلابة النفسية يقدرّون المواقف الضاغطة بطريقة مرضية ويستخدمون استراتيجيات مواجهة أكثر فاعلية مقارنة بالأفراد الذين يحصلون على درجات منخفضة في الصلابة النفسية. (زبيبي أحلام، 2014، ص 52).

5/ فعالية الذات :

تعتبر فعالية الذات من العوامل الهامة التي تساعد الأفراد على مواجهة الضغوط التي تعترض حياته ويشير هذا المفهوم كما رأى باندورا إلى اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التعامل والسيطرة بفاعلية على المواقف والأحداث التي يتعرض لها . وأن

مفهوم الفرد عن فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدراته . ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها حيث تعمل هذه الخبرات على مساعدة الفرد في التغلب على الضغوط التي تواجهه . فالأفراد ذو المستويات المرتفعة من فعالية الذات يرون أنفسهم قادرين على التعامل مع المواقف الضاغطة والصعبة بنجاح والتي قد تعمل على إثارة الارتباك والتهديد والتخويف لدى الأفراد الآخرين .

وهذا يشير إلى أن المواجهة الناجحة للضغوط لا تتطلب مهارات نوعية فحسب بل تتطلب أيضا اعتقاد الفرد أن لديه القدرة على التحكم في أحداث الحياة الضاغطة وأنه يستطيع مواجهتها بشكل ملائم ، بمعنى أنه كلما كانت فعالية الذات مرتفعة لدى الأفراد فإنه يشعر بالكفاءة والرغبة في مواجهة التحديات والظروف الضاغطة التي تواجهه والتغلب عليها .

ولقد أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها جوريسالم وشفيتزر & schwezer1992 & jerusalem أن فعالية الذات العامة تعد مؤشرا هاما في التقييم المعرفي للمواقف التي يتعرض لها الفرد . وأن الأفراد ذوي فعالية الذات المنخفضة يعانون الفشل في التعامل مع الضواغط ، ومن ثم يشعرون بالضغط . وذلك مقارنة بالأفراد ذوي فعالية الذات العامة المرتفعة . وهكذا تعتبر فعالية الذات من المصادر الشخصية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط فالأفراد ذو المستويات المرتفعة من فعالية الذات يكونون أكثر استخداما لاستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة حيث إنها تؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل وتزيد من قدرتهم على التحكم في المواقف .(زربيي أحلام، 2014 ، ص 53).

ثانيا : العوامل المواقفية :

1/ طبيعة الموقف وخصائصه (شدة المواقف الضاغطة) :

فالموافق والأحداث التي يستطيع الفرد التحكم والسيطرة عليها يستخدم فيها استراتيجيات المواجهة الأقدمية واستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة في حين أن الأحداث الضاغطة التي لا يمكن للفرد التحكم والسيطرة عليها فإن ذلك يجعله

يستخدم استراتيجيات المواجهة الاحجامية واستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال ، فطبيعة الخطر ، قربه ، مدته ، وأيضا كلما كان الموقف ضاغطا كان إفراز الهرمونات اعلى من معدلاته الطبيعية ، وهو ما يعوق بعض العمليات الحيوية وكذا يؤثر على الحالة الانفعالية .

2/ البيئة : يمكن لها أن تسهم بشكل جوهري في تحديد قدرة الفرد على مواجهة المواقف الضاغطة فهي إما تساعد على زيادة الضعف الناتج عن الضغوط أو تدعيم مستوى الصحة الجسدية والنفسية والسعادة لدى الفرد - وهناك نوعين من البيئة - البيئة الفيزيائية كالحرارة والبرودة الشديدة ، الضوضاء ، التلوث والمخاطر الطبيعية وغير ذلك ، البيئة الاجتماعية ما تحتويه من عناصر داعمة كالمساندة والتعاون من الآخرين وعناصر مضادة تماما كالصراعات والتنافس والمشاجرات .

3/ الوراثة : تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة لأن الجينات قد تلعب دورا هاما . لأن هناك بعض الاسر لها استعداد للإصابة بأمراض القلب أو أمراض أخرى كالحساسية أو الربو وغيرها ...

4/ المساندة الاجتماعية : تعد المساندة الاجتماعية support social ظاهرة إنسانية قديمة قدم الإنسان ، وإن لم يهتم بها الباحثون إلا مؤخرا بعد ما لاحظوه من آثار هامة في مواقف الشدة والإجهاد النفسي . وكما أنها عملية ديناميكية لزيادة التأثير المتبادل بين الآخرين وشبكة العلاقات الاجتماعية التي تمد بالدعم في المواقف الاجتماعية المختلفة . والتي يتمثل بعضها في المساندة الوجدانية أو العاطفية ، المادية ، المعلومات النفسية ... وغيرها. كما صنفتها العديد من العلماء باختلاف مشابهمهم. (جدو عبدالحفيظ، 2014 ص 116 ، 117)

ثالثا : المتغيرات الديموغرافية :

1- العمر واستراتيجيات المواجهة : يؤثر العمر الزمني في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة ، ويشير معظم الباحثين إلى أن استراتيجيات المواجهة التي

يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمر ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد ، وأن هذه الاستراتيجيات تختلف باختلاف الأعمار الزمنية فالاستراتيجيات التي يستخدمها الأطفال في مواجهة الضغوط تختلف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المراهقون والراشدون حيث أن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأطفال في مواجهة الأحداث الضاغطة تتأثر بعدة عوامل منها مستوى النمو المعرفي والاجتماعي للطفل ، فالقدرات المعرفية لدى الأطفال تختلف بشكل دال عن القدرات المعرفية لدى المراهقين والراشدين ، وأن بيئة الطفل تختلف عن بيئة الراشدين .

ولهذا فإن المواقف التي تكون ضاغطة للطفل تختلف عن الضواغط لدى المراهقين والراشدين ، فالضواغط التي يواجهها غالبا ما تكون خارج نطاق سيطرتهم وتحكمهم ، وعلاوة على ذلك أيضا إستراتيجيات وسلوك المواجهة بين الاطفال العاديين يختلف ايضا عن سلوك المواجهة لدى الاطفال المعاقين ، حيث إن الاطفال المعاقين يكون لديهم نقص في استراتيجيات المواجهة للمواقف الضاغطة ، وقد يرجع ذلك إلى نقص المهارات الاجتماعية لديهم ، فالأطفال العاديين يستجوبون للمواقف الضاغطة من خلال استراتيجيات مثل العدائية والتفاوض و التحدي ، أما الاطفال المعاقين من ذوي صعوبات التعلم تكون استجاباتهم تجاه المواقف الضاغطة سلبية مثل الانفعال والقمع.^(طه وسلامة عبد العظيم ، 2006 ص 139)

كما تختلف استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الراشدون عن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها المسنون ، فالمسنون يستخدمون ضبط الحفزة وإعادة التفسير المعرفي للأحداث والتأكيد على الجوانب الايجابية للحدث ، بينما يميل المراهقون والراشدون بوجه عام . إلى استخدام استراتيجيات مواجهة تكون عدوانية . وكذلك يميلون إلى الإزاحة والاسقاط وغيرها من الاسباب الدفاعية اللاشعورية في مواجهة المواقف والتحديات التي تعترضهم في البيئة وهكذا تختلف استراتيجيات المواجهة باختلاف الاعمار وتصبح أكثر نضجا كلما تقدم الفرد في العمر . فالأطفال الصغار

غالبا ما يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال . وذلك في مقابل الراشدين الأكثر نضجا فهم يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة وتشير بعض الدراسات التي قام بها كومبس وآخرون (1993) compasa & al وهو فمان وآخرون (1992) hoffmana et & al إلى وجود علاقة ايجابية بين استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال وبين العمر . وأن هذه الاستراتيجية يزداد استخدامها مع الضواغط الاكاديمية والشخصية . وهكذا فإن العمر والمستوى النمائي للفرد يؤثر في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة .

2/ المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي :

كما أن سلوك المواجهة يختلف بين الأفراد تبعا لاختلاف المستوى الاقتصادي والثقافي فالأفراد ذو الثقافات المختلفة يستجيبون للضغوط بشكل مختلف ويستخدمون استراتيجيات مختلفة في التعامل مع الاحداث الضاغطة . كما أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي يلعب دورا هاما في تحديد نوع استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة . وعموما فإن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى منخفض من التعليم الرسمي أو النظامي يميلون إلى تعاطي المخدرات والعقاقير كأسلوب في مواجهة المواقف الضاغطة في حين أن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي مرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة السلوكية والمعرفية الفعالة ويكونون أقل استخداما لإستراتيجيات المواجهة القائمة على التجنب أو الإحجام . ويشير بلينجس وموس (1981) bellings & moos الى أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي المنخفض يرتبط باستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب. (طه وسلامة عبد العظيم ، 2006 ص 140 ، 141)

3/ النوع (الفروق بين الجنس في المواجهة):

لقد أوضحت الدراسات وجود فروق بين الجنيس في استخدام استراتيجيات المواجهة الإقديمية في مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة التي تنصب على المهمة

واستراتيجيات المواجهة الإقديمية في مواجهة الاحداث والمواقف الضاغطة . وفي المقابل يميل الإناث إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على الانفعال - وهكذا توجد فروق فردية بين الجنسين في أساليب المواجهة التي يستخدمونها للتعامل مع المواقف الضاغطة . فالمرأة تعاني مستويات مرتفعة من الكدر والمشقة الانفعالية مقارنة بالرجل وهناك عدة تفسيرات لذلك هي :

* أن المرأة تنشئها اجتماعية على ان تكون اكثر تعبيرية : أي لديها القدرة على التعبير عما تعانيه من خلال الألفاظ ، ومن ثم تظهر عليها الاعراض الانفعالية بشكل واضح مقارنة بالرجل عند الاستجابة للضغوط النفسية التي تواجهها في البيئة .

* أن المرأة تواجه ضواغط وأحداث أكثر من الرجل . حيث أنها تقوم بأدوار اجتماعية كثيرة مما يملئ عليها أنواع مختلفة من السلوك . وقد تكون غير راضية عن بعض الأدوار مما يجعلها أكثر عرضة للضغوط و الاكتئاب . ومن ثم يحدث صراع الدور بمعنى أن مطالب احد الادوار التي تقوم بها يتعارض مع الادوار الأخرى ولهذا فإن الظروف التي تعيشها المرأة والأدوار المتعددة التي تقوم بها تعد من العوامل الهامة المسببة للضغوط لديها.

* أن المرأة لديها نقص في مصادر المواجهة واستراتيجيات المواجهة الملائمة في التعامل مع الضواغط التي تتعرض لها ، وذلك نظرا لأن التنشئة الاجتماعية والثقافية للمرأة تصب جل اهتمامها على أن تكون المرأة عاجزة وتابعة . وأن يكون الرجل عقلانيا ومستقلا وقادر على حل المشاكل .ومن ثم فان الرجل يلجأ .الى استخدام استراتيجية حل المشكلات في مواجهة المواقف . بينما تسعى المرأة إلى المساندة الاجتماعية كأسلوب في مواجهة المواقف والمشكلات التي تتعرض لها في الحياة. (طه وسلامة عبد العظيم ، 2006 ص 141)

ولقد كشفت الدراسة التي قام بها أستون ونيل (1984) stone & neal والتي تستهدف التعرف على أساليب المواجهة التي يستخدمها كل من الجنسين في مواجهة

المشاكل اليومية ان الرجل يقوم بأفعال مباشرة كأسلوب في مواجهة المشاكل في حين أن المرأة تستخدم استراتيجيات سلبية تتضمن التثنت والتفيس وأن المرأة تسعى للمساندة الاجتماعية مع الآخرين. ولقد كشفت الدراسة التي قام بها برلين وسكولر (pearlin & schooler 1978) إن الرجل يستخدم حل المشكلة في مواجهة المواقف والاحداث . وأن المرأة تسعى إلى المساندة الاجتماعية عندما تواجه مشكلات زوجية أو مشكلات والدية .

كما كشفت الدراسة التي قام بها تويش (2000) Thoits والتي أجريت على مجموعة من طلاب الجامعة من الذكور والإناث عن أن الطلاب الذكور والإناث يختلفون في استراتيجيات المواجهة والإناث كانت أكثر تعبيراً عن مشاعرهن بحرية ويحاولن أن تسعين للمساندة الاجتماعية وتتقبلن الموقف . أما الطلاب الذكور فيميلون إلى التفكير في الموقف .ويشير ذلك أن هناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية وأساليب المواجهة لدى المرأة فهين تسعى إلى المساندة الاجتماعية مع الآخرين من خلال التحدث مع شخص آخر كوسيلة لمواجهة الضغوط مقارنة بالرجل أي أنها تستخدم المساندة الاجتماعية كاستراتيجية مواجهة وقائية وإجرائية في التعامل مع المواقف الضاغطة ويعني ذلك أن العلاقات الاجتماعية القوية والوثيقة للفرد مع الآخرين تساعده على التعامل مع الضغوط لأن الشخص في ظل هذه العلاقات يستطيع أن يكشف ويناقش مشاكله ويتلقى النصيحة من الآخرين ومن ثم يشاركونه مشاعره . ولهذا تستخدم المرأة المساندة الاجتماعية في مواجهة الضغوط أكثر من الرجل . فهي أكثر استخداماً لشبكة العلاقات الاجتماعية المتاحة لديها مقارنة بالرجل حيث ان شبكة العلاقات الاجتماعية المتوافرة لديها تجعلها تكشف عن مشاكلها وتناقشها كما أن هذه العلاقات تزودها بمعلومات مفيدة ونصائح تساعدها على التعامل مع المواقف والخبرات الضاغطة. (طه وسلامة عبد العظيم ، 2006 ، ص 142).

كما أوضحت نتائج الدراسة التي قام بها ميللر وكيرتش Miller & kirch والتي أجريت على عينة من طلاب الجامعة من الجنسين أن هناك فروقا في استراتيجيات المواجهة بين الجنسين . وأن الطالبات تميل إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التعبيرية سواء كانت انفعالية أو اجتماعية وأن الطلاب يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة بمعنى أن الطالبات تحاول خفض الاستجابات الانفعالية الناتجة عن الاحداث الضاغطة في حين يميل الطلاب في مواجهة المواقف الضاغطة إلى تعديل الموقف الضاغط نفسه .

كما أجرى زيدن (2001) ratez دراسة على عينة من طلاب الجامعة وأوضحت نتائجها أن الطالبات اللاتي يعانين مستوى مرتفعا من الضغط يملن إلى استخدام استراتيجيات المواجهة الدينية في حين الطلاب يميلون إلى استخدام الإنكار حيث يتجاهلون الموقف في محاولة منهم لتجنب التعامل مع الحدث الضاغط. (طه وسلامة عبدالعظيم، 2006، ص 143).

والواقع أن الدراسات التي استهدفت التعرف على الفروق بين الجنسين في أساليب مواجهة الضغوط عن وجود نتائج مختلطة فبعضها يرى أن الفروق بين الجنسين في مواجهة الضغوط يمكن أن تعود إلى مصدر الضغط ويؤكد بعضهم الآخر من الدراسات على أن النوع ليس هو وحده الذي يحدد الاختلاف في أساليب المواجهة بين الجنسين . ولكنه التوجه نحو الدور الجنسي sex rolerienta tion . فدرجة الذكورة والانوثة تعد في المحل والمعيار الحقيقي في تحديد واختيار استراتيجيات المواجهة للأحداث والمواقف الضاغطة لدى كل من الجنسين - فالأفراد ذو الأنوثة المرتفعة يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال في حين أن الأفراد ذو الدرجات المرتفعة في الذكورة يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة - والحقيقة أن الفروق بين الجنسين في مواجهة المواقف الضاغطة ترجع إلى

الفروق البيولوجية والتوقعات الاجتماعية المرتبطة بكل من الجنسين واختلاف الدور الجنسي و عملية التنشئة الاجتماعية.

3-فنيات إدارة الضغوط :

أولا : الفنيات الفسيولوجية في إدارة الضغوط :

تعد الفنيات الفسيولوجية ذات أهمية كبيرة في ادارة الضغوط حيث أنها تساهم إلى حد بعيد في خفض التغيرات الفسيولوجية الناجمة عن الضغوط إذ يمكن خفض ردود الفعل الفسيولوجية والجسمية الناتجة عن المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في بيئته من خلال استخدام عدة فنيات مثل التأمل والتمارين الجسمية .

1/ التأمل

يرجع الفضل إلى عالم القلب هربت بنسون Benson. في تطوير هذا الاسلوب ويعني التأمل أن يجلس الفرد في مكان هادئ بعيدا عن مصادر الانزعاج والضوضاء لمدة تتراوح من 10 إلى 12 ثانية . ثم يغمض عينه ويتنفس بعمق وبإنتظام مع تركيز الإهتمام على كل جزء الجسم ، ويرخي جميع عضلاته ويطرح مشاكله وهمومه جانبا ويركز على كلمة أو جملة أو مقطع يكون مقبول لديه بحيث يساعده ذلك على الاسترخاء ويكرر الجملة أو المقطع باستمرار لفترة محددة من الثواني وذلك لتعميق الشعور بالاسترخاء ويستمر في ممارسة هذه العملية مرة أو مرتين يوميا فالتأمل فنية تساعد الفرد على الاسترخاء والتعامل مع الضغوط وهو ببساطة يعني تهدئة العقل حيث يكون الفرد عند التأمل في حالة استرخاء ومن ثم تعمل موجات ألغا في الدماغ بمعدل يتراوح ما بين ثمانية دورات وثلاثة عشر دورة في الثانية كما يعمل التأمل على استثارة الجانب الأيمن من الدماغ وهو الجزء المسؤول عن الوعي الداخلي والأحاسيس والمشاعر لدى الفرد. (طه وسلامة عبدالعظيم، 2006 ،ص 144 ، 147).

ويعتبر التنفس العميق مكونا هاما وضروريا في التدريب على التأمل ،فالتنفس العميق يعمل على استعادة الفرد السيطرة على جسمه ويخفض من الشعور بالقلق

والتوتر ويزيد من الاسترخاء لديه ولممارسة التنفس العميق يتعين على الفرد ان يجلس مستقيما او مستلقيا على ظهره ثم يضع يديه على منطقة حول السرة - ويركز الانتباه على هذه المنطقة ثم يبدأ في عملية الشهيق والزفير مع شد عضلات البطن إلى الداخل مع الاستمرار في التنفس العميق بهذه الطريقة وذلك لبضعة دقائق .

2/ التمرينات الجسمية :

تعتبر التمرينات الجسمية من الفنيات الهامة التي تستخدم في إدارة الضغوط أيضا حيث أنها تعمل على خفض آثار الضغوط على المستوى الفسيولوجي وتقلل من درجة الشعور بالقلق والاكتئاب الناتجة عن المواقف الضاغطة . ولقد أوضحت العديد من الدراسات أن التدريس على تمارينات الأيروبيك Aerobic تخفض من سرعة ضربات القلب عقب التعرض للضغوط . وتعمل هذه التمرينات أيضا على خفض ضغط الدم الذي من خلاله ينخفض إنتاج الأدرينالين . « طه وسلامة عبد العظيم ، 2006 ، ص 147،148 » .

اي أن هذه التمرينات تزيد من كفاءة القلب وتقلل الضغوط ، كما لتمارين الأيروبيك تأثيرا إيجابيا بشكل دال على جهاز المناعة في الجسم ، فعلى المستوى الفسيولوجي لدى الفرد تتطوي هذه التمرينات الجسمية على فوائد عدة منها تقوية القلب والرئتين واستنشاق المزيد من الأكسجين ووصوله إلى جميع أعضاء الجسم مما يجعلها قادرة على العمل بفاعلية ، هذا إلى جانب حرق السعرات الحرارية والتخلص من السمنة وتقوية جهاز المناعة وانخفاض مستوى الكوليسترول ، كما أنها تزيد من قدرة الفرد على الاحتمال ومقاومة التعب و تحسن من الحالة المزاجية للفرد ، وتقلل من خطر الإصابة بالنوبات القلبية فضلا عن أنها تساعد على النوم الهادئ كما أنها تخفض من مستوى العدوانية والاكتئاب لدى الأفراد ، هذه ناحية ومن ناحية أخرى فإن هذه التمرينات والأنشطة الجسمية ذات فوائد على المستوى المعرفي لدى الفرد فهي تحسن من قدرة الفرد على التركيز و التذكر كما أنها تحسن من مصادر المواجهة لدى الفرد وتحسن من القدرة على حل المشاكل والقدرات المعرفية لدى الأفراد ، ولقد كشفت

نتائج الدراسات أن الأفراد ذوي المستوى المرتفع من التمرينات الجسمية يكون مستوى الأداء لديهم أفضل بشكل دال على اختبارات التفكير والذاكرة العاطلة فضلا على زيادة في القدرة على تحليل المعلومات وأن المشاركة في الأنشطة والتمرينات الجسمية يرتبط سلبيا بالجنوح والسلوك الإجرامي ، وأن التمرينات الجسمية تسهل من التفاعل الاجتماعي بين الأفراد وتوفر المساندة الاجتماعية لهم في أوقات الضغوط فضلا عن انها تعد مجالا مناسباً لتفريغ كل ما تسببه الأحداث الضاغطة من قلق وتوتر للفرد .

وتعد اليوجا من أقدم التمرينات التي تساعد الفرد على التحكم في جسمه وعقله فهي نسق متكامل يؤثر على النواحي الجسمية والنفسية وتساعد على خفض الآثار الفسيولوجية والجسمية الناتجة عن الضغوط .

ومما سبق نخلص إلى أن التمرينات الجسمية تفيد في التخلص من توتر العضلات وخفض الاستثارة الفسيولوجية وتحسين الجسم من مهاجمة الأمراض ، وأيضا تكون مفيدة في إدارة الضغوط لأسباب عدة منها أنها تصرف الفرد عن التفكير في الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها في حياته وتعمل على خفض الدم واسترخاء العضلات المتوترة لأن التوتر يسهم في الشعور بالضغط كما أنها تقوي الجسم وتزيد من إنباب الدم للمخ وهذا يكون مفيدا للفرد وتنشيط الجهاز العصبي لديه وتتسبب في إفراز مواد كيميائية في الجسم مثل بيتا أندورفين beta andorphins والذي ثبت أن له تأثير إيجابي على مشاعر الفرد ويعمل على استرخاء العضلات وخفض التوتر ، كما أوضحت بعض البحوث أن الهرمونات التي تفرز أثناء التمرينات الجسمية تعمل كمضادات طبيعية للأكتئاب. « طه وسلامة عبد العظيم ، 2006 ، ص 149 » .

3-التغذية :

وتعتبر التغذية فنية فعالة في إدارة الضغوط فهي تزيد من المصادر التي يستند إليها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة ، ولكي يكون التوازن الطبيعي في الجسم مستمرا فإن الجسم يستجيب للضغط بسلسلة من التغيرات الفسيولوجية ، ومن هذه الاستجابات زيادة إنتاج هرمون الادرينالين في الجسم ، وهذا بدوره يسرع من عملية التمثيل الغذائي تتسبب في إفراز البوتاسيوم والفسفور والماغنسيوم أيضا ، ولذلك فإن الجسم في أوقات لا يمتص المواد الغذائية ، ومن ثم تكون النتيجة أن الجسم يستهلك المواد الغذائية ولا يستطيع بسهولة استبدالها في أوقات الضغوط الحادة والمزمنة ، وفي المقابل فإن سوء التغذية يكون له تأثير على جهاز المناعة في الجسم والعديد من الاضطرابات الجسمية التي تنشأ من المواقف الضاغطة ربما ترجع إلى نقص التغذية وخاصة نقص فيتامين (ب) المركب ، وذلك لأن الفيتامين يكون هاما لوظائف الجهاز العصبي ، ومن المعروف أن هناك فيتامينات ومعادن معينة يحتاجها المخ لكي يعمل بشكل جيد ويؤدي وظائفه على الوجه الامثل وذلك على المستوى النيورولوجي فالجسم القوي يتوافق بشكل أفضل مع المواقف الضاغطة ويتحقق الجسم القوي بالغذاء ويتضمن الدعم الغذائي ضرورة أن تكون الجرعة التي يتناولها الفرد من المواد الغذائية وخاصة البروتينات والماغنسيوم والبوتاسيوم والفسفور مع فيتامين (ب) المركب كافية في أوقات الضغوط ، فالنظام الغذائي المتوازن يزيد من مقاومة الفرد للضغوط ، وما دام رد الفعل الناتج عن الموقف الضاغط يكون ببولوجيا في المقام الاول فلا بد من الحاجة للكثير من الاغذية لكي يستطيع الجسم أن يتعامل مع الموقف الضاغط بفاعلية ، وذلك لأن الجسم عند الاستجابة للمواقف الضاغطة (المواجهة أو الهروب) يستهلك مقدارا كبيرا من المواد الكربوهيدراتية والدهون والبروتينات وكذلك فيتامين (ب) وفيتامين (ج) ، ولهذا فإن وجود نقص معين في هذه الفيتامينات يرتبط بضعف

الجهاز العصبي المركزي فنقص مجموعة فيتامين (ب) يرتبط بالاكتئاب وضعف الجهاز العصبي . (طه وسلامة عبدالعظيم، 2006 ،ص146).

ثانيا : الفنيات السلوكية في إدارة الضغوط :

1- التدريب على الاسترخاء : يعتبر أسلوب الاسترخاء أحد الفنيات الهامة التي تستخدم في مواجهة الضغوط ، وللاسترخاء فوائد فسيولوجية ونفسية عدة وتتمثل الفوائد النفسية للاسترخاء في الشعور بالهدوء وزيادة الثقة بالذات ، وزيادة التركيز والانتباه وتقوية الذاكرة ، أيضا يعمل على خفض معدل ضربات القلب واسترخاء العضلات وخفض التوتر .

- وتعتبر التغذية المرجعية الحيوية وسيلة هامة تساعد على الاسترخاء ، والتغذية الرجعية عبارة عن معلومات تعطي للفرد عقب أدائه لتوضيح صحة استجاباته أو خطأها وبناءا على ذلك قد يستمر الفرد أو يعدل من سلوكه أو يتوقف لأنه حقق هدفه.

التنفس باسترخاء :

مع الممارسة يصبح بمقدورك التنفس بشكل عميق ومسترخ .في البداية ،مارس ذلك وانت مستلق على ظهرك ، بينما ترتدي ملابس مرتخية على الخصر والبطن ، وفور اعتيادك على التنفس بهذه الوضعية ، تدرب على ممارسته وأنت جالس ومن ثم وأنت واقف .

- تمدد على السرير على ظهرك .

- باعد بين قدميك قليلا ، أرح إحدى يديك على بطنك ، قرب السرة والأخرى على صدرك .

- أشهق من أنفك وازفر من فمك.

- ركز على تنفسك لبضع دقائق بعد ذلك حاول ان تعي أيا من يديك ترفع وتنخفض مع كل نفس.

- ازرر بلطف معظم الهواء الموجود في الرئتين .

- تنشق وأنت تعد ببطء حتى الأربعة ، ما يعادل ثانية بين كل رقم ، ومع التنشق بلطف ، مدد بطنك قليلا حتى يرتفع حوالي (1) إتش (ويجب أن تشعر بالحركة من خلال يديك) . ولا ترفع كتفيك أو تحرك صدرك أثناء ذلك .
 - مع التنفس تخيل بأن الهواء الدافئ ينساب في جميع أجزاء جسدك .
 - استرخي لثانية بعد التنشق . « السيد عبيد ، 2008 ، ص 342 » .
 - ازفر ببطء وانت تعد حتى الأربعة ، قصر الوقت قليلا ثم تدرب تدريجيا حتى الأربعة .
 - إن وجدت صعوبة في الشهيق والزفير حتى الأربعة قصر الوقت قليلا ثم تدرب تدريجيا حتى الأربعة .
 - وفي حال شعرت بدوران ابطئ من تنفسك أو اجعل نفسك اقل عمقا .
 - كرر التمرين لشهيق بطئ ، استراحة من (5 إلى 10) مرات ، ازفر تنشق ببطء : (1 ، 2 ، 3 ، 4)
 - ثم تابع بمفردك ، وإن واجهت صعوبة في جعل تنفسك منتظما ، خذ نفسا أعمق قليلا و أمسكه لثانية ثم دعه يخرج ببطء عبر شفتيك المنفرجتين خلال عشر ثوان تقريبا . كرر هذه العملية مرة أو مرتين.
- 2- تعديل أسلوب الحياة : يمثل أسلوب الحياة أهداف الفرد والمحاولات التي يقوم بها في سبيل تحقيقها ، كما يشمل أيضا قدراته ودوافعه فأسلوب الحياة هو كل ما يتعلق بشخصية الفرد ، وأسلوب حياة الفرد ليس ثابتا تماما ، بل يمكن تعديله وتطويره تبعا لمتطلبات البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد وعلى هذا فالاستجابات السلوكية التي يقوم بها الفرد إزاء المواقف الضاغطة قد تضعف من قدرته على مقاومتها فمثلا الذي يسرف في التدخين بهدف خفض ما يعانیه من القلق والتوتر الناتج عن الخبرات الضاغطة وبما يكتشف أن ذلك لم يساعده على حل مشكلة بل ترتب على ذلك ظهور أمراض أو حرمان من النوم وانخفاض الاداء ، و هكذا إذا حدث تغيير في أسلوب حياة

الفرد وعاداته فأصبح يمارس رياضة المشي والتقليل من المنبهات فإن ذلك يساعده في مواجهة الضغوط وإدارتها بشكل فعال. « السيد عبيد ، 2008 ، ص 343 » .

3- **الدعابة والمرح** : تمثل الدعابة والمرح مكونات هامة في حياة الفرد وسلوكه ، حيث تمثل الدعابة على التحفيف من الآثار السلبية الناتجة عن الاحداث الضاغطة ، وتتضمن هذه الفنية تعليم الأفراد كيفية استخدام الدعابة والضحك في أوقات الضغوط. ولقد أو ضحت الدراسات أن الأفراد الذين يكون لديهم مستويات عالية من الدعابة والتفاؤل يظهرون مقاومة قوية للاحتراق النفسي ويكونون أكثر سعيًا نحو المساندة الاجتماعية واستخداما لاستراتيجيات المواجهة التعبيرية عندما يواجهون مواقف ضاغطة شديدة مقارنة بالأفراد الذين لا يميلون إلى الدعابة .

والدعابة تستخدم كطريقة لتشتيت وصرف ذهن الفرد عن الافكار والمواقف التي تثير القلق لديه وكذلك وسيلة لبناء المساندة الاجتماعية والتشجيع على الانتماء خلال الاوقات الصعبة ، وللتقليل من الشعور بالجزلة في أوقات الضغوط .

لقد ظهرت عدة دراسات حديثة أن هناك تغيرات فسيولوجية ايجابية تصاحب لجوء الإنسان إلى الفكاهة والضحك كأسلوب لمواجهة الازمات والضغوط النفسية ، فالضحك يعمل على خفض الشعور بالألم وكذلك خفض احتمالات التعرض لأمراض القلب من خلال توسيع الشرايين المتصلة بالقلب وزيادة وصول الأوكسجين إليها ، كما أنه يقوي الاستجابات المناعية كما يعمل على شعور المريض بتحسن الحال بشكل عام ، كذلك تزيد لديهم القدرة على الفهم والتواصل والتذكر .

4- **التدريب على السلوك التوكيدي** : يعتبر التدريب على التوكيدية أحد الفنيات الرئيسية في إدارة الضغوط والتوكيدية تعني القدرة على قول (لا) والقدرة على رفض الطلبات غير المقبولة والقدرة على التعبير عن المشاعر الموجبة والسالبة ، وتتضمن القدرة على التعبير عن الافكار والآراء وعدم الموافقة على الآراء الأخرى التي

تتعارض مع الآراء الشخصية للفرد ، والقدرة على بدء واستمرار وإنهاء المحادثات والتفاعلات الاجتماعية والقدرة على اتخاذ القرارات في مواقف الصراع .
والشخص غير التوكيدي هذا الشخص الذي لا يستطيع أن يعبر عن أفكاره ومشاعره ويترك حقوقه ولا يطالب بها ، ويسعى إلى أراضاء الآخرين على حساب ذاته ولا يستطيع أن يرد الانتقادات والاهانات التي توجه له من الآخرين ، ويشعر بالخجل أثناء حديثه معهم ، بينما الشخص التوكيدي هو الذي يكون لديه القدرة على المبادأة والاستمرار في التفاعلات الاجتماعية ، وايضا لديه القدرة على تنظيم وفهم انفعالاته والتعبير عنها . « السيد عبيد ، 2008 ، ص 344 » .

وفي ضوء ما تقدم فإن التدريب على اكتساب وتعلم مهارات التوكيدية يساعد الفرد على حل مشاكله بطريقة إيجابية وملائمة ويزيد من الثقة بالنفس وتحسن من مفهوم الذات لديه ويساعده على تجنب الاحباط ومواجهة الضغوط الشخصية ، ويعمل على خفض القلق و الخوف الذي يستثار من المواقف الاجتماعية ويساعد الفرد على تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح في علاقاته الاجتماعية مع الآخرين ، فالتوكيدية تساعد الفرد على أن يكون شجاعا وجريئا ووثقا من نفسه ولديه القدرة على مواجهة المواقف دون خوف أو قلق ودون خجل .

5- التدريب على إدارة الوقت : يهدف ذلك الأسلوب إلى زيادة الكفاءة لدى الفرد في استخدام الوقت وتوظيفه واستثماره في كل ما هو مفيد ، ويتفاوت الأفراد في قدرتهم على التعامل مع الوقت ، وذلك تبعا لاختلاف العمر والنوع والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي ويحاول الأفراد التحكم في الوقت من خلال تقسيمه إلى أجزاء ومن ثم يوزعون المهام والانشطة التي يقومون بها على أجزاء الوقت ويقسم الوقت إلى عدة أنواع وهي أوقات العمل وأوقات الفراغ وأوقات النوم، والاستخدام الفعال للوقت يمثل عاملا حاسما للنجاح في العديد من المجالات المختلفة من الحياة ، والتدريب على ادارة الوقت يؤدي إلى تحسن أداء الفرد ، ويمكن تدريب إدارة الوقت

بأنها عملية يستطيع الفرد من خلالها إنجاز المهام والاهداف التي تمكنه من أن يصبح أكثر فاعلية في الحياة عبر أوقات محددة ، وتستخدم إدارة الوقت في خفض الضغوط ، فمن خلال إدارة الوقت خلال الحاضر ، فمن خلال التخطيط يكون الفرد قادرا على انجاز المهام والانشطة التي يقوم بها ، فالتخطيط الفعال يتضمن تحليل الوقت ، وتحديد الهدف وجدولة الأنشطة والمهام وبناء خطة يومية يقوم الفرد بتنفيذها .

ولقد حدد ميشيل (michelle1999) عدة مبادئ أو استراتيجيات فعالة في إدارة الوقت وهي الوعي بالذات واستخدام الوقت بشكل ملائم وتحديد الهدف ، وزيادة الكفاءة الشخصية ، وجدولة أوقات النشاط وجدولة أوقات الاسترخاء ، والأفراد الذين يصبحون أكثر فاعلية في استخدام أوقاتهم عندما يعرفون بشكل واضح ما يريدون القيام به من مهام وأنشطة وما يحتاجون أن يفعلوه لأداء تلك المهام والمسؤوليات ، وتحديد مهارات التدريب على إدارة الوقت فيما يلي :

1- تحليل الوقت : ويعتبر أول خطوة فعالة في التدريب على إدارة الوقت،ولذا على الفرد ان يكون على وعي بأهمية الوقت وكيفية استخدامه واستثماره ، فطريقة استخدام وتوظيف الوقت ذات أهمية كبيرة لذا يجب أن يكون لدى الفرد مفكرة يدون فيها الانشطة التي يقوم بها خلال فترة زمنية محددة مع تحديد وقت كل نشاط أو مهمة يمكن القيام بها ،لأن ذلك يساعد الفرد في التصرف مع المشكلات المرتبطة باستخدام الوقت ويشجع الأفراد على مواجهة الواقع . (السيد عبيد ، 2008 ، ص 347).

2- تحديد الهدف : يتضمن ذلك أن يقوم الفرد بتحديد اهدافه سواء كانت اهداف شخصية او مهنية او روحية او أسرية او اجتماعية التي يتعين عليه ان يحققها عبر اوقات زمنية محددة . ومن المفيد ان يضع الفرد قائمة بالأهداف الرئيسية لديه على ان تكون مكتوبة في ورقة .

3- تحديد الاولويات : وهي ضرورة ترتيب الاهداف وكذلك المهام والانشطة التي يتعين على الفرد القيام بها وذلك طبقا لأهميتها، و يجب ان تصنف الانشطة حسب

درجة اهميتها ،فهناك أنشطة هامة وملحة ، وهناك أنشطة هامة وليست ملحة ...،ويجب أن تتضمن الأولويات أنشطة متنوعة مثل الأنشطة (الشخصية والأسرية وأنشطة الحياة الاجتماعية والقراءة والكتابة و فترات الاسترخاء والنوم) وأي شيء يرغب القيام به.

4- جدول الأنشطة والمهام : تعتبر من أكثر المهارات أهمية في إدارة الوقت ،حيث تتمثل في استخدام الفرد جدول أو اجندة يدون فيها الأنشطة والمهام التي يقوم بها والأوقات التي يتم فيها إنجازها ،على أن تكون مرتبة ومنظمة وتضم جميع المسؤوليات والمهام . ويجب أن يقسم اليوم إلى ثلاثة أجزاء وهي وقت الصباح ووقت بعد الظهر ووقت المساء ويحاول توزيع المهام في الثلاثة أجزاء .

5- بناء عادات جديدة في الوقت : يتعين عليهم التخلي عن العادات السيئة وتبني عادات جديدة من الوقت ،فمثلا : يتم ذلك من خلال المشي المبكر في الصباح ...، وتتكون استراتيجيات أو برامج التدريب على إدارة الوقت من فنيات مثل ضبط المثيرات وتحديد الأولويات ومراقبة الذات والتغذية الرجعية ، كما تتكون برامج التدريب أيضا المحاضرات والمناقشات الجماعية . إذن إدارة الوقت بشكل جيد يؤدي إلى خفض الضغوط وزيادة الرضا عن الأداء في العمل في حين أن نقص مهارات إدارة الوقت تؤدي إلى سوء استخدام الوقت وضياعه . « السيد عبيد ، 2008 ، ص 348 » .

ثالثا : الفنيات المعرفية في إدارة الضغوط :

تسهم الفنيات العقلية المعرفية بدور هام في إدارة الضغوط . فالحدث الضاغط سواء كان موقفا أو شيئا ما لا يسبب القلق والتوتر في ذاته . وإنما الأفكار التي يكونها الفرد عن المواقف بإعتباره يمثل تهديدا وضررا لحياته وتحديد لقدراته وإمكاناته هو السبب في حدوث الضغط النفسي ، والتقييم المعرفي يمثل الخطوة الأساسية في اتخاذ الخطوات اللازمة لمواجهة المواقف الضاغطة ، وتكمن أهمية ذلك في أن يبقى تغيير الأفكار والاعتقادات غير المنطقية وأحاديث الذات السلبية التي يكونها الفرد عن الموقف والحدث الضاغط يؤدي إلى تغيير استجاباته السلوكية والانفعالية اتجاه الحدث الضاغط.

وتتضمن إدارة الضغوط عدة فنيات عقلية معرفية تساعد الفرد على التعامل مع الضغوط وتفيده في مواجهة الأفكار السلبية التي تسبب الضغوط لديه ومنها :

1- إيقاف الأفكار : هي من فنيات التدخل المعرفي السلوكي ، ويستخدم في التخلص من الافكار والاعتقادات السلبية لدى الفرد ولا بد من وقف الافكار اللاعقلانية واستبعادها ، على أن يحل محلها أفكار أكثر عقلانية حتى يستطيع الفرد أن يسلك بطريقة ملائمة .

2- إدارة الذات : هو أسلوب معرفي سلوكي يستخدم في خفض استجابات القلق الناتجة عن الموقف الضاغط وهي ذات فائدة كبيرة في مساعدة الأفراد على احداث تغيير في سلوكهم حيث يتم تعليمهم ملاحظة سلوكهم وفي صياغة الأهداف بوضوح وتقويم ما يتم من تقدم وإثابة للسلوك الموجه نحو الهدف وتتضمن هذه الفنية عدة مكونات أساسية وهي :

- مراقبة الذات : تستخدم في ملاحظة سلوك الفرد و مقدماته ونتائجه وأيضا العلاقات المتداخلة بين مقدمات السلوك ونتائجه ومن أسهل خطوات مراقبة الذات أن يكون لدى الفرد سجل مراقبة الذات حيث يسجل فيه المواقف والاحداث والمشاعر والافكار التي تظهر لديه عبر المواقف التي يتعرض لها. «السيد عبيد ، 2008 ، ص 349 »

- تقييم الذات : ويتم ذلك عبر المقارنة بين سلوك الفرد وبين المعايير و الأهداف التي وضعها لهذا الأداء أو السلوك وهل السلوك يحقق الهدف أم لا .

- التعزيز : تقديم التعزيز الايجابي للذات بعد ظهور الاستجابة المطلوبة أو عقاب الذات في حالة عدم ظهور الاستجابة المطلوبة.

3- أحاديث الذات : تقوم هذه الفنية على فرضية أنا الفرد يمكنه مواجهة المواقف الضاغطة والمشاكل والصعوبات التي تواجهه في الحياة إذ استطاع التخلص من الاحاديث الذاتية السلبية والانهازامية التي يقولها لنفسه عن نفسه إزاء تعرضه للمواقف

الضاغطة والمؤلمة . فالاحاديث الذاتية الايجابية تكون مفيدة في بناء الثقة بالذات ومواجهة الضغوط .

ويؤكد ميتسنبوم عن الدور الذي تسهم في أحاديث الذات السلبية في حدوث الضغط والإضطراب الانفعالي للفرد . فما يقوله الناس لأنفسهم يحدد الإستجابات السلوكية التي يقومون بها . واحاديث الذات السلبية تجعل الفرد يشعر بعدم الكفاءة والخوف عند تعرضه للمواقف الضاغطة . وتشجيع الفرد على تحدي ومواجهة الاحاديث الذاتية السلبية وإعادة صباغتها بطريقة ايجابية تعتبر فنية مفيدة في ادارة الضغوط .

4- **اعادة الصياغة :** وتعني التركيز على التفكير الايجابي وليس التفكير السلبي والتفكير في ضوء الرغبات والافضل ان يكون تفكير الفرد مرتبطا بأهدافه . وهناك ايضا التركيز على المعنى والتفكير الايجابي في الحدث يساعد الفرد على التعامل معه بينما التفكير السلبي للحدث يسبب العديد من الاعراض الانفعالية المزعجة للفرد من ثم يضطرب سلوكه .

5- **التخيل او التصور البصري:** يتضمن تدريب الفرد على تخيل نفسه وهو في موقف ضاغط . وغالبا ما يكون التخيل مقترنا بالاسترخاء. «السيدعبيد، 2008، ص 350»

فمن التخيل البصري يستطيع الفرد التدريب على الحدث الضاغط الذي يتوقع حدوثه

التخيل البصري :

دع الافكار تنساب في ذهنك من دون التركيز على أي منها . اوحى الى نفسك بأنك مسترخ وبأن يديك دافئتان (أوباردتان إن كنت تشعر بالحر) وثقيلتان وبأن قلبك ينبض بهدوء .

- فور استرخائك - تخيل بأنك في مكانك المفضل أو أمام منظر أخاذ بعد 5 إلى 10 دقائق اسحب نفسك من هذه الحالة تدريجيا .

6- **حل المشكلات :** يشير حل المشكلات إلى قدرة الفرد على إدراك وفهم عناصر الوقت أو المشكلة وصولا إلى وضع خطة محكمة لحل المشكلة التي هو بصدددها ،

ويعتبر التدريب على حل المشكلات فنية معرفية فعالة في التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة . وتهدف إلى تنمية مهارات حل المشكلة لدى الأفراد حتى يمكنه التعامل مع المشكلات التي تعترضهم في حياتهم وإيجاد الحلول الملائمة لها . وتتضمن هذه الفنية عدة خطوات وهي تتمثل في التعرف على المشكلة أو الموقف الضاغط، وجميع البيانات تم وضع بدائل وحلول متعددة للتعامل مع المشكلة وتقييم الحلول البديلة ووضع الحل النهائي موضع التنفيذ . والتدريب على حل المشكلات ينطوي على أهمية كبيرة تمثل في زيادة كفاءة الفرد وفعالية الذات وتوكيد لذاته مما يؤدي إلى التعامل بنجاح في المواقف الضاغطة . « السيد عبيد ، 2008 ، ص 351 »

رابعاً : الفنيات الوجودية والروحانية في إدارة الضغوط :

تتضمن الفنيات الوجودية والروحانية في إدارة الضغوط ما يلي :

1- البحث عن معنى وهدف الحياة : يسأل الانسان أسئلة كثيرة وصعبة مثل هل هناك معنى وهدف للحياة وما هو ؟ وهل الله موجود ؟ هل هناك حياة بعد الموت ؟.... فإذا لم يستطيع الوصول إلى إجابات مقنعة عن تلك الأسئلة فإنه يكون عرضة العصاب الوجودي . ولم يكن هو السبب الوحيد في ظهور العصاب بل هناك عوامل أخرى تسهم في حدوثه مثل الإفتقار إلى الايمان بالله إلى جانب كثرة الاحداث الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته .

لذا فإنه كلما سعى الفرد نحو إيجاد معنى وهدف لحياته فإن ذلك يخفف من الشعور بالضغوط لديه . فبدون أن تكون للحياة معنى أو أهداف هامة في الحياة يسعى الفرد في بلوغها يكون الفرد بمثابة قشة في مهب الريح . ويؤكد علماء النظرية أن الإنسان كائن روحي أما البعد الروحي مكون هام وضروري في حياة الفرد ويتولد من خلال احساسه بالأمل والمعنى والهدف من الحياة حتى الموت.

والروحانية ترتبط بشكل ايجابي بمركز الضبط الداخلي وتحسين مفهوم الذات وانخفاض مستوى التعصب والتوقف النفسي . كما ترتبط بشكل ايجابي بمواجهة ضواغط الحياة الرئيسة مثل مرض السرطان .وتشير البحوث إلى أن هذه المفاهيم تعمل ضد الضغوط وإن استراتيجيات المواجهة الوجودية تكون مفيدة في التعامل مع الضغوط .

حيث أن كثرة الضغوط تدفع الفرد إلى فقدان الاحساس بمعنى الحياة و الاحساس بالهدف منها ،ومن ثم يصبحون عرضة للاضطرابات النفسية .ويرى بعض العلماء أن هناك مستويات مختلفة من المعنى في مواجهة الضغوط فلقد ميز فولكمان ومكسويتز (follkman and moskowitz. 2000) بين نوعين من المعنى وهما المعنى الشامل والمعنى الموقفي . «السيد عبيد ، 2008 ص 352 ، 353.»

يشير المعنى الموقفي إلى التقييمات المعرفية التي تصدر عن الفرد إزاء المواقف الضاغطة حيث أنها تساعد الفرد على تحديد أهمية الموقف في علاقته بأهداف واعتقادات وقيم الشخص .ولهذا المعنى الموقفي يساعد الفرد على اختيار استراتيجية المواجهة للضغوط .

أما المعنى الشامل فهو يركز على المعنى العام والمجرد والذي يرتبط بالافتراضات الوجودية والاعتقادات وتوقعات الفرد عن الذات وعن العالم .ويؤكد أن المعنى يقوم بدور حاسم في يلوك المواجهة الفعالة و خصوصا المواجهة التي تدعم الوجدان الايجابي.

ويؤكد باتستا والموند (battista and al mond1973) إلى أنه لكي يكون لدى الفرد معنى في الحياة لا بد من الإلتزام بشيء ما والاعتقاد أن هذا الشيء مطلوب وأن المعنى في الحياة يظهر في عدة مصادر .

وحدد (debats. 1999) ثمانية مصادر هامة للمعنى في الحياة وهي العلاقات، وحياة العمل. والخدمة والسعادة الشخصية وتحقيق الذات والنواحي المادية والمستقبل والأمل.

2- التفاؤل : تساعد النظرية التفاؤلية في الحياة على تحديد الأهداف وتحقيق الذات والرضا عن الحياة . ويبدو الرضا عن الحياة في تقبل الفرد لذاته وللآخرين من حوله والتفاؤل بالمستقبل . أما النظرة التشاؤمية فهي تعمل على تكوين اتجاهات سلبية نحو الحياة وتدفع الفرد إلى الهروب من المواقف والمشكلات وعدم مواجهتها بأساليب ملائمة . « السيد عبيد ، 2008 ، ص 353 » .

ويعرف الأمل والتفاؤل بأنه أحداث ذات مرجعية مستقبلية تكون مرغوبة ولها تأثيرا إيجابيا ويدرك الفرد إمكانية حدوثها معرفيا .

أما بخصوص العلاقة بين التفاؤل ومواجهة الضغوط تشير الأبحاث إلى أن الاتجاه التفاؤلي لدى الفرد يؤدي إلى تقييم معرفي أفضل للمواقف التي يتعرض لها . ومن ثم يكون أقل تعرضا للأعراض النفسية والجسمية ويتبنى الفرد الذي يتسم بالتفاؤل غالبا وسائل فعالة وناجحة في التعامل مع المواقف الضاغطة مثل استراتيجية حل المشكلة وذلك مقارنة بالأفراد المتشائمين . ولهذا يعد التفاؤل أحد الوسائل الفعالة في مواجهة الضغوط إذا أن مستوى التفاؤل لدى الأفراد يعد مؤشرا هاما في التنبؤ بالرضا عن الحياة وأن الأفراد الذين يعانون مستوى مرتفع من الضغوط ينخفض مستوى الرضا عن الحياة لديهم . فالتعرض المستمر للضغوط النفسية يجعل الفرد ينظر إلى الحياة نظرة تشاؤمية في حين أن التفاؤل يساعد الفرد على النظرة الايجابية للحياة والاقبال عليها . ومن ثم يستطيع التغلب على الصعاب والتعامل مع المواقف الضاغطة بفعالية. « السيد عبيد ، 2008 ، ص 354 » .

4/ بعض النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل :

1- أساليب التعامل حسب لزروس وفولكان (lazaws et folkman) :

في بداية أبحاثهما على الضغط النفسي ، طرح لزروس وفولكان (Lazarus et folkman) قضية هامة ، وهي كيف ان الأفراد يختلفون في استجاباتهم لنفس المواقف الضاغطة ؟ أي كيف يستجيب شخص بغضب ، وآخر بإكتئاب ، وآخر بشعور بالذنب إلخ . وأشار الباحثان إلى طريقة التفكير بالموقف الضاغط هي التي تضاعف الشعور بالضغط النفسي ولفهم الفروق بين الأفراد تحت ظروف قابلة للمقارنة ، يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار القيمة العملية المعرفية ، إذا يحصل عند مواجهة موقف ضاغط تقييم لهذا الموقف ، هذا التقييم هو ما ركز عليه الباحثان وقسماه إلى : تقييم أولي ، وتقييم ثانوي ، ومن ثم القيام بالفعل .

التقييم الأولي : فعندما يواجه الفرد موقفا ضاغطا فإنه يدرك هذا الموقف تبعا للاتجاهات التالية :

- 1- إنه تهديد : أي من المحتمل أن الموقف ينذر بوقوع الأذى أو الضرر .
- 2- إنه خاسر : أي لقد حصل العطب والتخريب والخسارة فعلا .
- 3- إنه تحدي : رغم أنه مهدد فقد يكون ذا فائدة ، أو يعتبر فرصة للفرد كي يستفيد من الموقف ، ويطور نفسه من خلال تحدي هذا الموقف .

يرى الفرد عند مواجهته للحدث ، أن هذا الحدث قد يسبب له أذى صحيا أو نفسيا ، أو ربما يخسر عمله ، أو شريكه والضرر يتضمن الأذى أو الخسارة لقيمة الأشخاص ، التي هي هدف عام لقيمة الذات أو للمكانة الاجتماعية وبدلا من محاولة السيطرة على الموقف الضاغط يستسلم ويصبح مغمورا بمشاعر العجز .

أما عندما يقيم الفرد على أنه تحد له ، فعند ذلك سوف يبحث عن الفوائد التي سيحصل عليها من هذا الموقف حتى لو كان الموقف الضاغط شديدا فإنه سيبحث عن طريقة ليسيطر عليه ، ويستمتع بالحافز عن طريق توقع نتائج إيجابية لمواقفه .

التقييم الثانوي : يبدأ التقييم الثانوي عندما يسأل الفرد نفسه :
 ماذا أستطيع أن أفعل تجاه الموقف الضاغط الذي أواجهه ؟
 وعند ذلك ينتقل للسؤال الثاني : ما الوسائل التي أملكها لمواجهة الموقف الضاغط ؟
 وهنا يقيم الفرد : كفاءته ودعمه الاجتماعي ، وأدواته أو مصادره الأخرى ، كي
 يعيد تكيفه مع الظروف .

والفرد في التقييم الثانوي يبحث عن زاده من المصادر الشخصية ، سواء في
 استراتيجيات مواجهته ، أو شدة احتماله ، أو ترابط إحساسه أو في مصادر دعمه
 الاجتماعي ، وتتجلى قدرته في إمكانية ضبط الموقف ، وإعادة تكيفية مع الظروف ،
 وإبقاء نفسه متوازنة على المستوى الجسدي والنفسي .

القيام بالفعل : يقوم الفرد بعد التقييم الأولي والثانوي بالتصرف إتجاه الموقف
 الضاغط وفي هذا التصرف تلعب الفروق الفردية دورا هاما في تأثيرها على الضغط
 النفسي ، حيث ترى تايلور (Taylor . 1986) أن الفروق الفردية تلعب دورا في
 قابلية الأفراد للإصابة بفيروس معين ، فرغم وجود هذا الفيروس إلا أن الأشخاص
 يطورونه ويزيدون شدة الإصابة به كما أنهم يستسلمون لتأثيرات هذا الفيروس
 الممرض وهناك أفراد آخرون يستعملون مصادرهم في تقييم إيجابي للموقف الضاغط
 ، وهذا بدوره يؤدي إلى تقييم إيجابي لإمكاناتهم في السيطرة على الموقف الضاغط .
 سهيل مقدم ، 2011 ، ص 61 .

2- أساليب التعامل حسب كوهين Cohen (1994) :

قدم كوهين مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط هي :

1- التفكير العقلاني : استراتيجية يلجأ من خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثا
 عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط .

2- التخيل : استراتيجية يتجه فيها الفرد إلى التفكير في المستقبل ، كما أن لديهم
 قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث .

3- الإنكار : عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ، ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق .

4- حل المشكلة : نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة مبتكرة لمواجهة الضغوط ، وهو ما يعرف باسم القدر الذهني .

5- الفكاهاة (الدعابة) : استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وبروح الفكاهة وبالتالي قهرها والتغلب عليها ، كما أنها تؤكد على الانفعالات الايجابية أثناء المواجهة .

6- الرجوع إلى الدين : وتشير هذه العملية إلى الرجوع رجوع الأفراد إلى الدين والاخلاص الديني وعن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي ، وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها . « عبد الله الضريبي ، 2010 ، ص 681 . » .

3- أساليب التعامل حسب هينجزر و آندلر higgins et endler (1995) :

أشارا إلى ثلاث أساليب للتعامل مع الضغوط هي :

1- أسلوب التوجه الانفعالي : ويقصد به ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتتعكس على أسلوبه في التعامل مع المشكلة وتتضمن مشاعر الضيق والتوتر والقلق .

2- أسلوب التوجه نحو التجنب : ويقصد به محاولات الفرد لتجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة ، وأن يلتقي بالانسحاب من الموقف ويطلق على هذا الأسلوب أيضا الأسلوب الإحجامي في التعامل مع المواقف الضاغطة .

3- أسلوب التوجه نحو الأداء : يتمثل في محاولات السلوكية النشطة التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة وبصورة واقعية وعقلانية ، ويتضمن ذلك معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة ، والاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة واقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة واختيار افضلها ، ووضع خطة فورية لمواجهة المشكلة. « سهيل مقدم ،

5/ بعض طرق قياس إستراتيجيات التعامل :

1- إستبيان أساليب المواجهة :

من إعداد لازاروس " و " وفولكمان " LAZARUS & folkman " (1988) ويتكون الإستبيان من (66) مفردة أو عبارة تقيس استراتيجيات المواجهة المعرفية السلوكية التي يستخدمها الأفراد مع المواقف الضاغطة من خلال التحليل العملي لمفردات الاستبيان تم التوصل إلى وجود ثمانية أنواع من أساليب المواجهة هي:

- **التحدي** : يشير إلى الجهود العدوانية التي تستخدم لتعديل المواقف فهي تصف درجة الفرد العدائية وسلوك المخاطرة .
- **الابتعاد** : تشير إلى التحرر والابتعاد ، وتستهدف هذه الاستراتيجية للتقليل من أهمية الموقف .
- **ضبط الذات** : تشير إلى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم مشاعره وسلوكياته .
- **السعي نحو المساندة الاجتماعية** : تشير إلى الجهود التي يستخدمها الفرد من أجل الحصول على المساندة الاجتماعية والمساندة المعلوماتية من الاصدقاء والاقارب في أوقات الضغوط .
- **تقبل المسؤولية** : تشير إلى التعرف على دور الشخص في حل المشكلة .
- **الهروب أو التجنب** : تشير إلى الجهود السلوكية و المعرفية التي يقوم بها الفرد لتجنب مواجهة المشكلة أو المواقف الضاغطة.
- **حل المشكلة** : تشير إلى الجهود التي يقوم بها الفرد لحل المشكلة .
- **إعادة تقييم الإيجابي** : تتضمن البعد الديني ، كما يتضمن إعطاء معنى إيجابي للموقف عن طريق التركيز على النمو الشخصي للفرد . (جدو عبد الحفيظ ، 2014 ، ص 119)

2/ مقياس المواجهة في المواقف الضاغطة إعداد إندلرو باركر (1990) :
وهي مقياس تقرير ذاتي وتتكون من 48 مفردة تغطي جوانب مختلفة من أساليب المواجهة ، ويجب المفحوص على مفرداتها على مقياس متدرج من خمس نقاط تتراوح من ليس مطلق إلى كثير جدا ، وتتضمن هذه القائمة ثلاثة استراتيجيات لمواجهة الضغوط ، وهي استراتيجيات تركز على المهمة task focused. وتتعامل هذه الاستراتيجية مع المشكلة أو الموقف الضاغط ، ومن أمثلة مفرداتها :

- استخدام الوقت بشكل أفضل .
- أركز على المشكلة .
- أفهم الموقف .
- أفكر وأتعمق من أخطائي .
- أحلل المشكلة .
- أبذل جهد إضافي لحل المشكلة .

وكذلك استراتيجيات تركز على الانفعال وهي تنصب على خفض الانفعالات الناجمة عن المواقف الضاغطة ، ومن أمثلة مفرداتها :

- ألوم نفسي على الوقف الضائع .
- أنزعج لكوني غير قادر على المواجهة .
- أصبح متوترا وعصبيا .

وأيا استراتيجيات تركز على التجنب أو الإحجام وهي تدور حول تجنب المشكلة ومن أمثلة مفرداتها :

- أخرج مع أصدقائي الآخرين
- أحاول أن أنام أو أتمشى
- أتحدث مع شخص ما
- أتكلم في الهاتف مع شخص ما

- أشاهد التلفزيون وأذهب للسينما
- ويوجد تحت كل نوع من هذه الاستراتيجيات الثلاثة ست عشرة مفردة ، وتستخدم هذه القائمة مع طلاب الجامعة والمرضى النفسيين والراشدين والمراهقين .
- 3/ مقياس الأبعاد الوظيفية للمواجهة إعداد كوكس وفيرجسون (1997) :
- functional dimensions of coping scale (FDC)
- ويشير إلى الاستجابات السلوكية والوظيفية التي يستخدمها الأفراد في مواجهة الضغوط ، ويقاس هذا المقياس أربعة وظائف للمواجهة وهي :
- الإقدام وتشير إلى السلوكيات التي يعتقد الشخص أنها تتيح له التعامل بشكل مباشر مع المشكلة .
- الإحجام وتشير إلى الاستجابات السلوكية التي يعتقد الشخص أنها تتيح له تجاهل وجود المشكلة .
- التنظيم الانفعالي emotional regulation وهي تشير إلى السلوكيات التي يعتقد الشخص أنها تتيح له التعامل مع النتائج والآثار الإنفعالية الناتجة عن الأحداث والمواقف الضاغطة .
- إعادة التقييم وتشير إلى الاستجابات السلوكية التي يعتقد الفرد انها تتيح له تفسير وإعطاء معنى إيجابي للحدث الضاغط . «طه وسلامة عبد العظيم ، 2006 ، ص 177»

خلاصة الفصل

تم التطرق في هذا الفصل إلى عدة تعاريف تناولت استراتيجيات التعامل وكذلك العوامل المؤثرة في تحديد نوع الاستراتيجيات سواءا كانت هذه الاستراتيجية فسيولوجية أو سلوكية أو معرفية أو وجودية وروحانية وتم أيضا التطرق لبعض النماذج المفسرة للاستراتيجيات التعامل مع ذكر بعض المقاييس المستخدمة في قياساتها.

الفصل الرابع

الاحترق النفسى

تمهيد

1/ تعريف الاحترق النفسى

2/ بعض المفاهيم المشابهة للاحترق النفسى

3/ أسباب الاحترق النفسى

4/ مظاهر الاحترق النفسى

5/ مراحل حدوث الاحترق النفسى

6/ بعض النماذج والنظريات المفسرة للاحترق النفسى

7/ بعض مقاييس الاحترق النفسى

خلاصة

تمهيد

يواجه الفرد في العصر الحالي العديد من الضغوط والمعيقات في طريقه لتلبية حاجاته والقيام بأعماله ومن الممكن أن تحول دون القيام بدوره كاملا ، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون ، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي وهذا ما يعرف بظاهرة الاحتراق النفسي . وسنتناول في هذا الفصل شرحا لهذه الظاهرة انطلاقا من تعاريفها إلى بعض المفاهيم المشابهة لها مع ذكر أسبابها ومظاهرها ومراحلها وصولا إلى بعض النماذج والنظريات المفسرة لها انتهاءا ببعض طرق قياسها .

1/ تعريف الاحتراق النفسي :

عرفت ماسلاش (1991) Maslach: الاحتراق النفسي أنه " فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل ، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي ، اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين : كما أن الاحتراق النفسي : خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي " .

أما شوارزر وشميت وتانج (schwarzer & schmit & tang) فقد عرفوا الاحتراق النفسي أنه " حالة من الإنهاك والاستنزاف والتعب الشديدين نتيجة لضغط نفسي داخل الذات ضمن مهن خدمية للإنسان ، ويتصل إتصالا مباشرا بمشاعر وأحاسيس الأفراد الذين تقضي أعمالهم التعرض المستمر والدائم لمواقف مجتمعية مشحونة بمشاعر وجدانية .

وقد اعتبر كل من ماسلاش و جاكسون (Maslach & jackson 1981) الاحتراق النفسي مفهوما يتكون من ثلاث أبعاد :

الأول : الإجهاد العاطفي . ويعني أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.

الثاني : تبدل المشاعر : ويعني أن يبدأ العمال ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء .

الثالث : شعور النقص بالإنجاز . ويعني ميل العمال لتقييم أنفسهم سلبيا. (أحمد العياصرة ،

2008 ، ص 96 ، 97)

أما كرينس (1983) cherniss فيشير إلى أن الاحتراق النفسي هو الاستنزاف البدني والانفعالي ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية مثل : التعب والإرهاق والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين وبالعمل ، والسخرية من الآخرين والسلبية في مفهوم الذات عند الفرد. (بوقرة مختار ، 2012 ، ص 13).

ويعرفه دواني وآخرون (1989) : " بأنه الاستجابة إلى استنفاد عاطفي مزمّن على ثلاثة أبعاد رئيسية هي الإجهاد النفسي والعاطفي ، إنتاجية العمل المتدنية ، والتعامل الآلي الجاف مع العملاء .(نبار رقية ، 2012 ، ص 14)

• أما ماكبرايد Mcbride فيعرف الاحتراق النفسي بأنه " استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل ، بسبب الضغط الزائد عن الحد ، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات ، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي " . ماجدة الجارودي 2015 ، ص 24.

- تعريف (killy cill 1993) :

هو الاستجابة للضغط النفسي المتواصل والناجم عن أسلوب التعامل مع الآخرين خلال العمل .(صالح رمضان ، 1999 ، ص 13)

ويرى جولد : أن الاحتراق النفسي حالة يعاني فيها المعلم من برود العاطفة وانعدام الود اتجاه الطلبة ، والشعور مرارا وتكرارا باستنفاد الطاقة الانفعالية أو البدنية ، وعدم قدرة على امتصاص أثار المحببات والمثبطات .(أبو هوش وشايب ، 2012 ، ص 361)

ويعرف حمدي وآخرون (1999) : " بأنه يشمل التغيير في اتجاهات وعلاقات المهني نحو عمله وعملائه بجانب الشعور بالإرهاك والشد العصبي الذي يحدث بعض الأحيان " .(حمدي ياسين وآخرون ، 1999 ، ص 178).

ويعرفه عكاشة (1999) : أنه حالة استنفاد انفعالي لطاقات الفرد الجسمية والعقلية والوجدانية المهارية و نتيجة لعوامل التوتر والتدهور الناجمة عن ضغوط نفسية أو مهنية أو اجتماعية أو معرفية .(فتحى عكاشة ، 1999 ، ص 97).

في ضوء ما سبق من تعريفات يمكن أن نعرف الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن حالة من الاستنزاف والإرهاك البدني والانفعالي وفقدان الاهتمام بمشاعر العملاء يصيب خاصة العاملين في المهن الإنسانية .

2/ بعض المفاهيم المشابهة للاحتراق النفسى .

للاحتراق النفسى مجموعة من الأعراض قد تتشابه وتتداخل مع بعض أعراض المصطلحات الأخرى وهى :

1/ الاحتراق النفسى والضغط النفسى :

الاحتراق النفسى والضغط النفسى كلاهما يعبر عن حالة من الجهاد أو الانهاك النفسى والبدنى ، لكن يختلف الاحتراق عن الضغط فغالبا ما يعاني المعلم من ضغط مؤقت ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا ، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهى هذا الشعور فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا وقد يكون طويلا أو قصيرا وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد ويؤدى إلى انهيار فى أداء وظائفه .

أما الاحتراق النفسى فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل أخرى وبذلك فإن الضغط النفسى يكون سببا فى الاحتراق النفسى إذا ما استمر ولم يستطع الفرد التغلب عليه . «كرم دردير ، 2007 ، ص 31» .

ويمكن التمييز بين مصطلحي الضغط والاحتراق النفسى من خلال عدة نقاط وهى:

- 1- الضغط عبارة عن حالة من عدم التوازن العقلى والانفعالى والجسدى أما الاحتراق فهو ظاهرة تنتج من تطور خيبات الأمل .
- 2- يتولد الضغط عن إدراك الفرد للوضع القائم بينما ينبعث الاحتراق النفسى من شعور الفرد بعدم تلبية احتياجاته وعدم تحقيق توقعاته .
- 3- يمكن أن يبقى الضغط لفترات مؤقتة أو طويلة ، بينما يتطور الاحتراق النفسى تدريجيا مع مرور الزمن .

4- يمكن ان يكون الضغط إيجابيا أو سلبيا ، بينما الاحتراق يكون سلبيا دائما .

5- يمكن أن يحدث الضغط لأي شخص ، بينما يحدث الاحتراق عند الأشخاص الذين بداو حياتهم بمثل عليا ودافعية شديدة .

6- يحدث الضغط لعدد أكبر من الأفراد بينما الاحتراق لعدد من الأفراد .

7- يحدث الضغط فى جميع أنواع المهن ، بينما يحدث الاحتراق النفسى غالبا فى

المهن التى تتضمن التعامل مع الناس . (مهند عبد العلى 2003 ، ص 58 ، 59)

2/ الاحترق النفسى والتعب :

يلاحظ أن الاحترق النفسى ليس هو التعب أو التوتر المؤقت مع ان وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة ، الا أن ذلك ليس كافيا للدلالة عليها فالاحترق النفسى يتصف بحالة من الثبات النسبى فيما يتعلق بهذه التغيرات.

3/ الاحترق النفسى والقلق :

يتكون القلق من أعراض جسمية ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة لدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد ، إنه يشير إلى وجود صراع انفعالى وغير واع عندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التى يعانى منها الجسم ، يعانى الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحترق النفسى (صالح جزار، 2011، ص 37)

4/ الاحترق النفسى والانسحاب :

يعتبر التهرب النفسى سلوك دفاعى يلجأ إليه العامل عندما لا يستطيع مواجهة الضغط ، فيلجأ إلى هذه الوسيلة ليحمى نفسه ، ويقوم بدور الضحية لاعتقاده أن الحياة ستكون أحسن عندما يقوم بهذا الدور ، وكثير ما يلجأ البعض إلى خلق الأعذار الواهية لكي لا يتحمل المسؤولية . إنه عبارة ميكانيزم دفاعى وهو عملية إرادية واعية ، توظف من أجل خفض مستوى الضغط فى حين أن الاحترق النفسى هي وضعية يصل إليها العامل دون وعى منه ، وهي حالة غير إرادية. (جرادى التجانى ، 2016 ، ص 36)

3/ أسباب الاحترق النفسى :

أولا : العوامل الخاصة بالجانب الفردى (الشخصى)

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف (المعلم) الأكثر التزاما وإخلاصا فى عمله يكون أكثر عرضة للاحترق النفسى من غيره ، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلى للعطاء وفى نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء ، وتلعب مدى واقعية الموظف (المعلم) فى طموحاته وتوقعاته دورا فى عملية الاحترق النفسى ، فكلما زادت درجة عدم واقعيته كلما كان أكثر عرضه للاحترق النفسى .ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف (المعلم) من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه ، فالمعلم الذى يتفانى فى عمله

ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهه مشكلات مثل : كثرة عدد الطلاب والمشكلات السلوكية من جانب الطلبة ، ضغوطات من قبل الإدارة المدرسية والمشرفين التربويين وقلة الإمكانيات وغيرها . (أحمد العيصرة ، 2008 ، ص 98)

ثانيا : العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي .

وترجع هذه العوامل إلى :

أ- تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات التربوية الأمر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغوط.

ب- الهالة المحيطة ببعض المهن الاجتماعية ومنها مهنة التعليم حيث أن هناك مجموعة من التوقعات والافتراضات الغير واقعية في بعض الأحيان يشترك فيها معظم أفراد المجتمع تتعلق بالمعلمين منها :

- 1- أن الكفاءة المهنية بجوانبها المختلفة متوفرة بدرجة عالية لدى جميع المعلمين .
- 2- وأن التلاميذ على استعداد تام للتعاون مع المعلم ويكون له التقدير والاحترام .
- 3- أن عمل التدريس يتصف بالإثارة والتنوع.
- 4- أن روح العمل والتعاون والمحبة متوفرة بين المعلمين من جهة وبينهم وبين الإداريين من جهة أخرى.

5- أن المعلمين يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم وبعملهم .

6- أن هناك استمرارية فيما يتعلق بالالتزام من جانب المعلم و تقديم أفضل ما لديه بغض النظر عن العقبات التي تواجهه أو ما يستعرض له أو سيحدث من تغيرات في محيط عمله .

ومع أن هذا التوقعات مقبولة نوعا ما إلا أن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق ذلك ، مما يؤدي إلى توليد ضغط عصبي على المعلم فيجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي . (أحمد العيصرة ، 2008 ، ص 99)

ثالثا : العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي

يعد هذا الجانب الأكثر وزنا في إيجابية وسلبية المهني (المعلم) نظرا لما يمثلها العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث فالعمل يحقق حاجات أساسية للفرد مثل : السكن والصحة وغيرها ، وأيضا حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل : التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية ، ويعتبر عجز الفرد في التحكم ببيئته العملية التي تؤدي بشعوره بالقلق والكآبة مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي وهناك ثلاثة مفاهيم تفسر بيئة العمل ودورها في حدوث التغيرات السلبية في سلوك الموظف (المهني) وهي :

أ- مفهوم العجز المتعلم :

وهو يعتبر عن الحالة التي يصل إليها الموظف (المعلم) والتي يفقد فيها القدرة على التحكم ببيئة العمل، الأمر الذي يؤدي إلى الشعور بالقلق والكآبة والضغط العصبي وتزداد الحالة سوءا عندما ينتابه اليأس نتيجة لاستمرار هذه الحالة وبناءا على ذلك فإن أي بيئة عمل يفقد فيها المهني القدرة على التحكم في قراراته الخاصة على معلمه وحل المشاكل المتعلقة به من العوامل المساعدة في الضغط الذي يصاب به .

ب- مفهوم قلة الإثارة :

يستند هذا المفهوم إلى نتائج دراسات التي تشير لحرمان الحواس من مثيراتها يؤدي إلى القلق والمشاكل النفسية الأخرى، واستنادا لذلك فإن الأعمال الرئيسية والمتكررة تؤدي إلى الضغط وبذلك إلى الاحتراق النفسي.

ج- مفهوم الفشل في تحقيق الحاجات الشخصية :

إن عدم تحقيق الحاجات الشخصية التي يتوقعها الموظف (المعلم) في عمله يساهم في حدوث عدم الرضا الوظيفي والضغط وبالتالي الاحتراق النفسي .

لقد قامت فورني مع مجموعة من رفاقها (forney & et,al1982)

بدراسة للتعرف على أسباب الاحتراق النفسي لدى المهنيين ، حيث لاحظوها بتكرار العمل الممل ، وفقدان النصيحة والمشورة ، والمشكلات المالية ، واتساع حجم العمل ، ونقص التغذية الراجعة ، وفقدان التحدي ، والسياسات الإدارية ، وقضايا الإشراف ، والملل ، وعدم كفاية الوقت للنمو المهني والشخصي .

إن البحث عن أسباب الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث عن أسباب الضغوط المهنية ، وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها كل منها .
 علما بأن شعور الفرد بالضغوط المهنية أو الضغوط النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة تعرضه للاحتراق النفسي ولكن تعرض الفرد للاحتراق النفسي هو حتما نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل وهذا ما جاء في دراسة ستيفن (stiphen 1984).

ويشير ماهر (maher , 1983) إلى أن جميع المناقشات التي درت حول الاحتراق قد حاولت تحديد أسبابه ، إما من خلال الملاحظات و الاستبطان أو من خلال مجموعة من البيانات الموجودة ، واستعرض ماهر أربع عشرة دراسة بحثت أسباب وأعراض الاحتراق النفسي ، وتبين له وجود ثمانية أسباب رئيسة للاحتراق النفسي تندرج تحت عوامل ثلاثة هي : عوامل فردية (شخصية ، وعوامل وظيفية ، وعوامل تنظيمية وهذه الأسباب هي :

- 1- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة .
- 2- غموض الدور ، وتوسيعه يشمل أعمالا وواجبات ثانوية كثيرة .
- 3- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج .
- 4- الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية ، (العلاقة مع الزملاء)
- 5- الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة .
- 6- الرتابة والملل في العمل .
- 7- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- 8- الخصائص الشخصية للفرد .(أحمد العياصرة ، 2008 ، ص100-102).

• أسباب خاصة بالمعلم :

تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها المعلم إلى استنزاف جسمي وانفعالي ، وأهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ وتبدل المشاعر ، ونقص في الدافعية ، والآداء النمطي للعمل ، ومقاومة التغيير وفقدان الابتكار، ويؤدي إلى افتقاد المعلم إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوع المعلم فريسة للاحتراق النفسي، وتتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للمعلم بين

سلوك التلاميذ وعلاقة المعلم بالموجه ، وعلاقته العلمية بزملائه والصراعات المدرسية وعلاقة المعلم بالإدارة والأعباء الإدارية ، وضيق الوقت ، وغياب التفاهم بين المعلم وأولياء الأمور . (لميعة الشيوخ ، 2011 ، ص 25)

4/ مظاهر الاحتراق النفسي :

تتعدد المظاهر الدالة على الاحتراق النفسي لدى الفرد ، فهي تتضمن المظاهر الفسيولوجية والبدنية والمعرفية والنفسية والاجتماعية والسلوكية .

1- المظاهر الفسيولوجية والبدنية تشمل العلامات التي تظهر على البدن ومنها - على سبيل المثال - الاضطرابات السيكوماتية ، فيما يلي : الصداع ، آلام الظهر وأمراض القلب ، والقلولون العصبي ، اضطرابات النوم والضعف الجنسي ، وفقر الدم وضعف الحيوية .

2- المظاهر المعرفية : ومنها : البلادة ، التشتت الإدراكي ، والشروود الذهني ، والوسوسة ، وكثرة الشك ، والعناد ، وعدم القدرة على حل المشاكل بكفاءة.

3- المظاهر النفسية والاجتماعية: هناك عدة مظاهر نجدها متوفرة لدى الفرد الذي يصاب بالاحتراق النفسي . ونذكر على سبيل المثال عدم القدرة على التحمل وعدم الاستطاعة على الاسترخاء والتشاؤم والانفعال الزائد وعدم الرضا الوظيفي وكثرة الغضب والإحباط أمام الأزمات .

4- المظاهر السلوكية : هناك مجموعة من الاستجابات الأدائية التي تظهر على سلوك الفرد ومنها ما يلي :

- فقدان الحيوية الشخصية .
- الاتكالية والاعتداء على حقوق الآخرين .
- النقد الدائم .
- التغيب الطويل عن العمل .
- الانسحاب من حياة العامة والحياة العائلية بصفة خاصة .
- ضعف القدرة على الإنجاز.
- السلبية الزائدة .
- نقص في الدافعية . (سالم الغيلاني ، 2013 ، ص 62).

5/ مراحل حدوث الاحتراق النفسي :

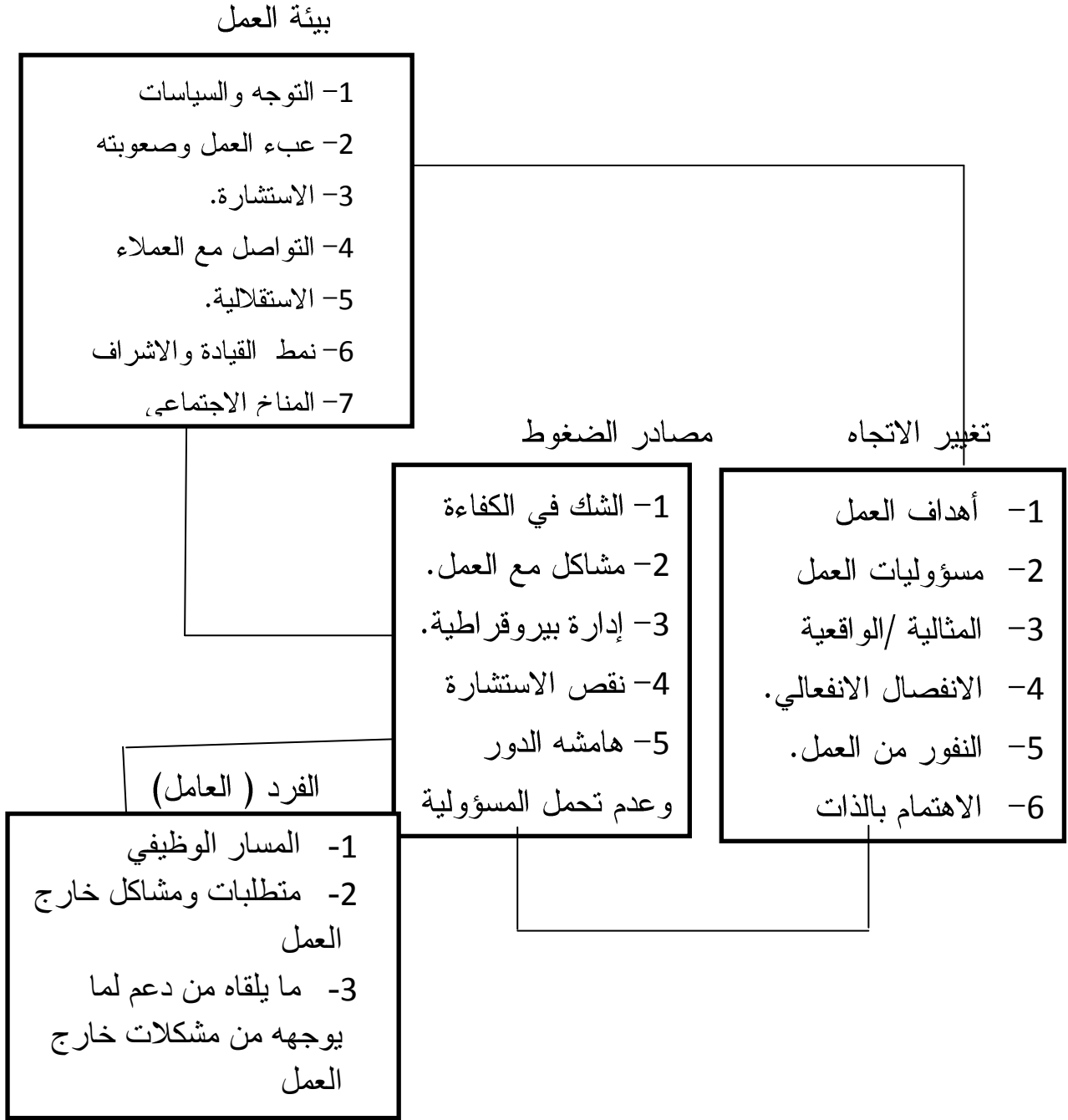
- لا يصل الفرد إلى حالة الاحتراق النفسي بشكل مفاجئ بل عبر مراحل :
- المرحلة الأولى : وتعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن ضغوط أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد عن عمله ، خاصة في حالة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات وترتبط بالأعراض التالية :
سرعة الانفعال ، القلق الدائم ، فترات من ضغط الدم العالي ، الأرق ، النسيان ، الصعوبة في التركيز ، الصداع ، وضربات القلب غير العادية.
 - المرحلة الثانية : تعرف بمرحلة توفير أو الحفاظ على الطاقة ويعاني فيها الفرد من الإجهاد والتوتر الذين هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل ، وتشمل عموماً استجابات سلوكية مثل :
التأخر عن العمل ، تأجيل الأمور ، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع ، انخفاض الرغبة الجنسية ، التأخير في إنجاز المهام ، زيادة في استهلاك المشروبات المخدرة ، اللامبالاة ، انسحاب اجتماعي ، السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح.
 - المرحلة الثالثة : وهي مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل :
الاكتئاب المتواصل ، اضطرابات مستمرة في المعدة ، تعب جسدي مزمن ، إجهاد ذهني مستمر ، صداع دائم ، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع ، والرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة .
- وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل ، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن العامل يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي . (بوحارة هناء ، 2012 ، ص 51).

6/ بعض النماذج والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي :

أ- بعض النماذج المفسرة للاحتراق النفسي

ب- نموذج شيرنس للاحتراق النفسي cherniss model :

يفترض هذا النموذج أن كلا من الجوانب المختلفة لبيئة العمل والخصال الذاتية للعمال، يمكن أن يكون أي منها سببا لشعور العامل بالانضغاط ، وأن العاملين يحاولون مجابهة تلك الضغوط بأساليب مختلفة يتمثل بعضها في تبني اتجاهات سلبية نحو بيئة العمل بشكل عام والتصرف وفق تلك الاتجاهات (تقليل أهداف العمل وتخفيض المستويات...الخ) ، وهو ما يخلق حالة من الانقطاع في حبال الوصال بين العامل وعمله ومن ثم فإن هذا التغيير السلبي في الاتجاه نحو العمل هو جوهر ظاهرة الاحتراق وفق هذا النموذج . ويوضح الشكل التالي:



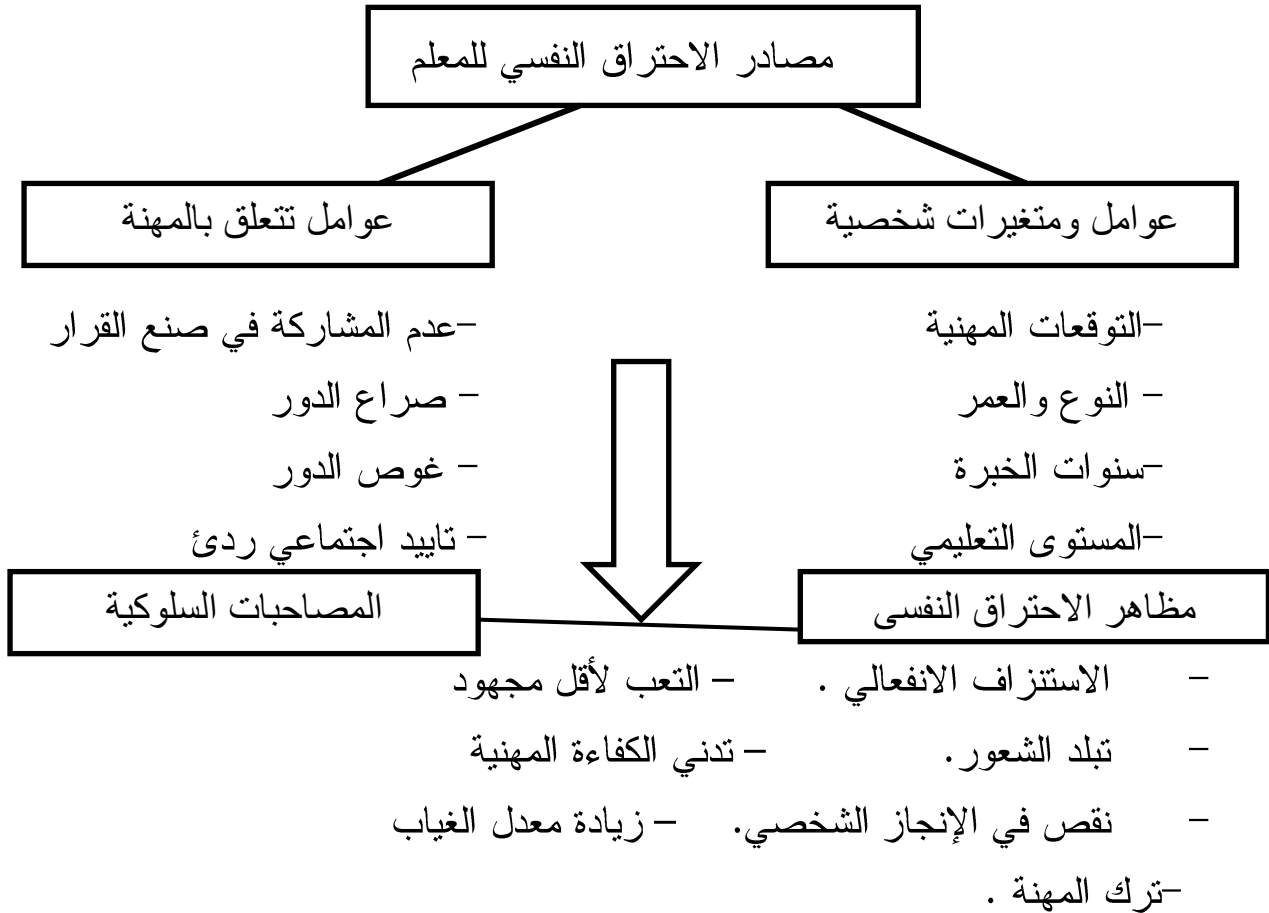
شكل رقم (1)

نموذج شيرنس لعملية الاحتراق النفسي

(عبد المنعم وأسامة ، 2015 ، ص 23 - 24 .)

ب- نموذج شواب وزملانه للاحتراق النفسى عند المعلمين :

يعمل هذا النموذج على تحديد مظاهر الاحتراق النفسى ومصادره و مصاحبته السلوكية ، حيث صنف مصادر و أسباب الاحتراق النفسى إلى : أسباب تتعلق بشخصية المعلم وأخرى تتعلق بالمدرسة وتتمثل الأولى في : توقعات المعلم نحو دوره المهني والمتغيرات الشخصية الخاصة بالمعلم مثل : النوع والعمر والمستوى التعليمي ، وعدد سنوات الخبرة ، أما المصادر التي ترتبط بالمدرسة فتتمثل في : عدم مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات ، والتأييد الاجتماعى الرديء ، إضافة إلى صراع الدور وغموضه ، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الاحتراق النفسى والتي تتمثل في : الاستنزاف الانفعالي، وتبدل المشاعر ، ونقص في الإنجاز الشخصي النفسى والمتمثلة في : زيادة معدل الغياب ، والتعب لأقل مجهود ، وتدني الكفاءة المهنية ، وقد يصل الأمر بالمعلم إلى ترك المهنة.



شكل رقم (2) نموذج شواب للاحتراق النفسى

(راشد الحاتمي ، 2014 ، ص 15.)

ج- نموذج شفاف وأخرون للاحتراق النفسي (1986) :

يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق

النفسي وذلك كما هو موضح بالشكل التخطيطي على النحو التالي :

الاحتراق النفسي

مصادره	
عوامل خاصة	عوامل ومتغيرات شخصية
- صراع الدور	- الجنس - السن
- غموض الدور	- سنوات الخبرة
- عدم المشاركة في القرار	- المستوى التعليمي
- تأييد اجتماعي	- التوقعات المهنية
مظاهر الأبعاد	المصاحبات السلوكية
1- استنزاف انفعالي	- ترك المهنة
2- فقدان الهوية الشخصية	- زيادة معدل الغياب
3- نقص في الإنجاز الشخصي	- التعب لأقل مجهود

شكل (3) يوضح نموذج شفاف وأخرون للاحتراق النفسي

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

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

ثالثا : أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي والتي تمثل في رغبة المعلم ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل . (نوال الزهراني ، 2008 ، ص 45).

ب- بعض النظريات المفسرة للاحتراق النفسي :

أ- النظرية السلوكية : تنظر إلى السلوك على أنه نتاج الظروف الفيريقية والبيئية ويرى السلوكيون أن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب ، وهو نتيجة لعوامل بيئية إذا ما ضبطت أمكن من خلالها التحكم بالاحتراق النفسي ، وتؤمن بهذا العديد من الدراسات والنظريات العملية حاليا وتطالب بضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل. « صالح رمضان ، 1999 ، ص 15 » .

ب- النظرية المعرفية : يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي ، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية ، وهذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف ، ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها ، وإذا كان الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية ، والتكيف الإيجابي معه ، في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي ظهور الاحتراق النفسي عليه. «محمد عودة ، 1998 ، ص 27 » .

ج/نظرية التحليل النفسي:

يرى واضعوا هذه النظرية ان القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والهو والأنا العليا ، والذين يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق النفسي وحسب رأيهم إن العمليات النفسية كالانفعال و القلق والاكتئاب والتوتر والاحتراق النفسي هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور، الإجهاد ، الانعزال عن الآخرين . (حجي الحرافي 2009 ، ص 91)

7/ بعض مقاييس الاحتراق النفسي

أ- مقياس الاحتراق النفسي لفرويد نيرجر (1980):

ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي، ويتكون من (18) عبارة ، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام ، وذلك على سلم يتراوح من صفر إلى (5) ، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق النفسي ويقسم الأفراد كالتالي :

- صفر : 25 أن الفرد بحالة جيدة .
- 26 : 35 بداية الإحساس بالضغط .
- 36 : 50 إرهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي .
- 51 : 65 الفرد محترق نفسياً .
- 65 فأكثر وضع الخطر

أمثله عن عبارات المقياس :

- هل تتعب بسهولة ؟
- هل تعمل بجد ، ولكن إنجازك منخفض ؟
- هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب ؟
- هل أصبحت أكثر عصبية ؟. (ابوبكر درير، 2007، ص 45)

ب-مقياس بيئة العمل :

يهتم هذا المقياس بتقييم بيئة العمل ومدى مساهمتها في نشوء الاحتراق النفسي ، حيث يقيس أبعاد مختلفة جداً من البيئة التنظيمية تسمى بـ " النماذج الاجتماعي " . وتشمل هذه الأبعاد : سير العمل وإدارته ، الحرية في اتخاذ القرارات ، طرق كفاءة تأدية المهام ، ضغط الأداء ، مدى وضوح الدور ، درجة السيطرة من جانب الإدارة التنوع والتغيير في العمل . فهذه الأداة توفر وسيلة لفحص درجة الاحتراق النفسي فيما يتعلق بالعوامل البيئية داخل المنظمة اذا تعطي صورة شاملة الى حد ما كيف يحترق العامل ، كما وتشير إلى ان درجة التدخل ضرورية .(بوحارة هناء ، 2012 ، ص 79).

ج- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي او " MBI " :

هو الاكثر استخداما لقياس الاحتراق النفسي حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ تصميمه من طرف " كريستينا ماسلاش " عام 1981 وتوجد ثلاث نسخ لهذا المقياس :

1- النسخة الأولى : (MBI-HSS) أو

(MBI human services survey 1981)

وهي مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية مثل : الطب، التمريض، الاستشارة الاجتماعية وغيرها من التخصصات .

2- النسخة الثانية أو (MBI-educators survey 1986)

(MBI)

وهي نسخة معدلة وموجهة إلى مهنة التعليم و القطاعات الثقافية .

3- النسخة الثالثة : (MBI-GS) أو (MBI-General Survey 1996)

وهي طبعة عامة ، خاصة بالقطاعات الخدماتية المتبقية وتقيس علاقة الموظف بعمله . (نباررقية ، 2012 ، ص 65) .

خلاصة :

يمكن القول أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة سيكولوجية سلبية تنتشر بين العاملين خاصة العاملين في مجال المهن الإنسانية والاجتماعية ، وتتعدد أسبابها ودرجتها من عامل لأخر ومن بيئة عمل لأخر وتظهر في جملة من المؤشرات العرضية ((نفسية، جسدية ، اجتماعية ...) .

الباب الثاني

الجانب الميداني

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة الميدانية

-أهداف الدراسة الاستطلاعية

1-خصائص عينة الدراسات الاستطلاعية

2-نتائج الدراسة الاستطلاعية

-إجراءات الدراسة الأساسية

1-المنهج المتبع

2-العينة

3-خصائص عينة الدراسة

4-حدود الدراسة

5-أدوات الدراسة

6-أساليب المعالجة الإحصائية

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية :

- الكشف عن الصعوبات التي يمكن أن تصادفنا في الدراسة الاستطلاعية، وبالتالي محاولة ضبطها وتجاوزها أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.
- التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة .

1-خصائص عينة الدراسات الاستطلاعية :

- تكونت الفتية الاستطلاعية من (25) أستاذة(ة) في التعليم الثانوي فيها عدد الذكور (10) أفراد وعدد الإناث (15) . كما هو موضح في الجدول التالي :
- الجدول رقم (1) يبين توزيع الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس :

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	10	40%
إناث	15	60%
المجموع	25	100%

نلاحظ أن نسبة الإناث تمثل نسبة 60% من العينة الاستطلاعية وهي أكبر من نسبة الذكور الممثلة بـ 40%.

2-نتائج الدراسة الاستطلاعية :

تم حساب صدق وثبات أدوات الدراسة :

أ- مقياس استراتيجيات التعامل لـ أندلروباركر :

*- صدق الاتساق الداخلي :

مقياس استراتيجيات التعامل يتسم بصدق داخلي في أغلب أبعاده .

*-الثبات :

تم حساب الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ ودلت قيمة ألفا كرونباخ 0.75 وهذا دال على أن المقياس يتمتع بثبات قوي جدا .

عدد الفقرات	قيمة ألفاكرونباخ
48	0.847

ب- مقياس الاحتراق النفسي لـ ماسلاش:

*-صدق الاتساق الداخلي :

يتمتع بإتساق داخلي في معظم بنوده .

*-الثبات

تم حساب الثبات بطريقة ألفاكرونباخ ودلت قيمة ألفاكرونباخ 0.71 وهذا دال على أن المقياس يتمتع بثبات عالي .

عدد الفقرات	قيمة ألفاكرونباخ
22	0.71

II-إجراءات الدراسة الأساسية :

بعد النتائج المتحصل عليها في الدراسة الاستطلاعية كان لا بد لنا من الوقوف على النتائج النهائية للدراسة وذلك يتطلب معرفة الإجراءات المنهجية المستخدمة في الوصول إليها .

فصحة نتائج أي دراسة أو خطأها يرجع في الأساس إلى الخطوات المنهجية المتبعة في ذلك فوضوح المنهج واختيار العينة و سلامة طرق تحديدها وحصرها واختيار أدوات القياس المناسبة وما لها من صدق وثبات واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة كلها إجراءات تساعد على الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية .

1- المنهج المتبع :

تعتمد مختلف الدراسات والبحوث العلمية على ما يسمى بالمنهج ، وذلك لنتمكن من القيام بالدراسة وفق قواعد وأسس مضبوطة .

ودراستنا الحالية تهدف للتعرف على العلاقة بين استراتيجيات التعامل والاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي . حيث قضا بإتباع المنهج الوصفي وبالتحديد استخدام الدراسة الارتباطية وذلك للكشف عن العلاقة المحتمل وجودها بين متغيري الدراسة ، حيث يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره . «مرون عبد المجيد ، 2000 ، ص 68 »

2- العينة : تم اختيار أفراد العينة بطريقة عرضية مما يحقق أهداف و أغراض الدراسة. و تم اختيار أفراد العينة من أساتذة بعض ثانويات بلدية الجلفة .

3- خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم (02) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الثانويات والجنس

الثانويات	عدد الأساتذة في كل ثانوية	الجنس	عدد العينة	النسبة المئوية
النجاح	42	ذكور	14	59.52%
		إناث	11	
أول نوفمبر	47	ذكور	08	38.3%
		إناث	10	
سي شريف بلحرش	64	ذكور	08	31.25%
		إناث	12	
المجموع	152		63	41.44%

4- حدود الدراسة :

أ / الحدود المكانية : تم القيام بدراستنا الحالة في بعض ثانويات بلدية الجلفة وهي " ثانوية النجاح و ثانوية أول نوفمبر وثانوية سي شريف بالحرش .

ب/ الحدود الزمانية : تم إجراء الدراسة الفعلية في بداية أفريل 2017 وتم تقديم المقاييس لأفراد العينة وشرحها و توضيح الغرض منها وانتهت الدراسة في 20 افريل 2017.

ج- الحدود الموضوعية :تطبيق مقاييس الدراسة على أفراد العينة للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي لدى اساتذة التعليم الثانوي .

5- أدوات الدراسة :

تم استخدام مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) :

أ-وصف المقياس :

تم الاعتماد على النسخة المقننة من مقياس استراتيجيات التعامل (CISS) المتكونة من (48) فقرة والتي تم تقنينها وترجمتها إلى بيئة الجزائرية على مستوى مركز (CRASC). ولاية وهران من قبل الباحثين : فرحي فيصل ، كبداني خديجة ، قويدري مليكة ، شعبان زهرة (2006) والتي أخذها الطالب من مذكرة معروف محمد (2013) .

ب-أبعاد المقياس :

يتكون مقياس استراتيجيات التعامل (CISS) من ثلاثة أبعاد :
يحتوى كل بعد على مجموعة من الفقرات بحيث تشكل في مجموعها فقرات المقياس المتكون من 48 فقرة ، وهي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (03) يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاده

المجموع	الفقرات	الابعاد
16	1 ، 2 ، 6 ، 10 ، 15 ، 21 ، 24 ، 26 ، 27 ، 36 ، 39 ، 41 ، 42 ، 43 ، 46 ، .47	حل المشكلة
16	5 ، 7 ، 8 ، 13 ، 14 ، 16 ، 17 ، 19 ، 22 ، 25 ، 28 ، 30 ، 33 ، 34 ، 38 ، . 45	الانفعال
16	3 ، 4 ، 9 ، 11 ، 12 ، 18 ، 20 ، 23 ، 29 ، 31 ، 32 ، 35 ، 37 ، 40 ، 44 ، .48	التجنب
48	المجموع	

ج - إعطاء الأوزان :

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة تكون وفق سلم متدرج من (1 إلى 5 درجات) تعبيراً عن إجابات تتدرج من أبداً إلى دائماً ، بحيث تأخذ عبارة أبداً الدرجة (1) وتأخذ العبارة دائماً درجة (5) .

-الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة
(CISS)

أ- صدق المقياس :

قام الباحث في المرة الأولى بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال معرفة علاقة كل فقرة ببعدها ، ثم علاقة كل بعد بالاختبار الكلي باستعمال " معامل بيرسون " و النتائج موضحة في الجداول التالية :

الجدول رقم (04) يوضح معامل ارتباط فقرات المقياس (CISS) مع أبعادها .

الفقرات	معامل الارتباط مع بعد التحجب	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد الانفعال	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد حل المشكل	الفقرات
1	،403 **	3	،411**	5	،315*	
2	،442**	4	،550**	7	غير دالة	
6	،603**	9	،719**	8	،453**	
10	،571**	11	،679**	13	،487**	
15	،720**	12	،645**	14	،501**	
21	،627**	18	،755**	16	،675**	
24	،688**	20	،646**	17	،349*	
26	،548**	23	،682**	19	،491**	
27	،671**	29	،788**	22	،688**	
36	،506**	31	،574**	25	،528**	
39	،372*	32	،436**	28	،598**	
41	،458**	35	،308*	30	،710**	
42	،750**	37	،565**	33	،572**	
43	،520**	40	،377*	34	،712**	
46	غير دالة	44	،622**	38	،482**	
47	،642**	48	غير دالة	45	،651**	

* وجود دلالة عند 0.05

** وجود دلالة عند 0.01

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط للفقرات مع أبعادها كانت في مجملها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 ما عدا ثلاث فقرات التي لم تكن دالة وهي الفقرات رقم 02 و 44 و 45. كما كانت الفقرات الدالة عند 0.01 عددها 40 فقرة بينما كانت الفقرات الدالة عند 0.05 عددها 05 فقرات فقط .

الجدول رقم (05) يوضح معامل ارتباط الأبعاد مع المقياس الكلي (CISS)

الأبعاد	الارتباط بالمقياس الكلي (CISS)
حل المشكل	**525،
الانفعال	**578،
التجنب	**536،

- وجود دالة عند 0.05

- وجود دلالة عند 0.01

يتضح من الجدول أن معاملات ارتباط الأبعاد الثلاثة مع المقياس الكلي أنها معاملات دالة إحصائياً .

ب/ ثبات مقياس (CISS) :

تم حساب ثبات المقياس عن طريق حساب معامل ارتباط " ألفا كرونباخ " وعن طريق التجزئة النصفية باستعمال معامل ارتباط بيرسون وبتصحيحه بمعامل سبيرمن براون وكانت النتائج كالتالي :

جدول رقم (06) معاملات الثبات للاربعاد مع المقياس الكلي (CISS)

الأبعاد	المعاملات المستخدمة	درجة معاملات الثبات
حل المشاكل	ألفا كرومباخ	0.779
	بيرسون	0.735
	سبيرمن براون	0.847
الانفعال	ألفا كرونباخ	0.862
	بيرسون	0.778
	سبيرمن براون	0.875
التجنب	ألفا كرونباخ	0.816
	بيرسون	0.615
	سبيرمن براون	0.762

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط المحصل عليها باستخدام معاملات " ألفا كرومباخ " وعن طريق التجزئة النصفية باستعمال ارتباط بيرسون وبتصحيحه بمعامل سبيرمن براون أنها معاملات تمتاز بدرجة مرتفعة من الثبات في جميع أبعاد المقياس.

2- وصف مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش :

استخدام الطالب مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

(MBI)Inventory maslash Burnout

لقياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية الذي تم تقنيه في البيئة العربية من قبل عدد من الباحثين ، نذكر منهم : دواين والكيلاني وعليان (1989) ومقابلة وسلامة (1993) والطحاينة والوابلي (1995)

والطالبة (1998) والفرح (2001) التي أخذها الطالب من مذكرة معروف محمد (2013) .

أ-أبعاد المقياس :

يتكون مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي من ثلاث أبعاد يحتوى كل بعد على مجموعة من الفقرات ، بحيث تشكل مجموع فقرات المقياس 22 فقرات ، وهي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (07) : يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاده

الأبعاد	الفقرات	المجموع
الإجهاد الانفعالي	20 ، 16 ، 14 ، 13 ، 8 ، 3 ، 2 ، 1	09
تبدل الشعور	22 ، 15 ، 11 ، 10 ، 5	05
نقص الشعور بالإنجاز	21 ، 19 ، 18 ، 17 ، 12 ، 9 ، 7 ، 4	08
المجموع		22

ب-إعطاء الأوزان :

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة تكون على سلم متدرج من (0 إلى 6 درجات) وبما أن فقرات البعدين الاول والثاني هي فقرات سلبية تكون بدائل الفقرات على هذين البعدين كالتالي :

الجدول رقم (08) : يبين بدائل الفقرات السلبية :

كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	مرات قليلة في كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	ابدا
6	5	4	3	2	1	0

ولأن فقرات البعد الثالث إيجابية فقد تم عكس درجات المفحوصين على البعد الثالث ، لتصبح عكس اتجاه البعدين الأولين وتصبح بدائل الفقرات الخاصة بالبعد الثالث على النحو التالي :

- الجدول رقم (09) يبين بدائل الفقرات الإيجابية :

كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	مرات قليلة في كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	ابدا
0	1	2	3	4	5	6

الجدول رقم (10) يبين الدرجات الدنيا والعليا لمقياس ماسلاش :

الأبعاد	عدد الفقرات	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا
الإجهاد الانفعالي	9	0=9×0	54=9×6
تبدل الشعور	5	0=5×0	30=5×6
نقص الشعور بالإنجاز	8	0=8×0	48=8×6
الدرجة لكلية	22	0=22 ×0	132=22×6

يمكن تصنيف أساتذة التعليم الثانوي على أساس درجة الاحتراق النفسي لديهم إلى عالية ومتوسطة ومنخفضة ، كما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم (11) يبين تصنيف أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي :

الأبعاد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	30 درجة فما فوق	18 - 29 درجة	0-17 درجة
تبدل الشعور	12 درجة فما فوق	6-11 درجة	0-5 درجة
نقص الشعور بالإنجاز	24 درجة فما فوق	12-23 درجة	0-11 درجة
المجموع	66 درجة فما فوق	36-63 درجة	0-33 درجة

* الخصائص السيكومترية لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI)

* صدق مقياس الاحتراق النفسي :

قام الباحث بحساب صدق التناسق الداخلي للمقياس من خلال معرفة علاقة كل فقرة ببعدها، ثم علاقة كل بعد بالاختبار الكلي (باستعمال معامل بيرسون) وهي موضحة في الجداول التالية :

جدول رقم (12) يوضح معامل ارتباط فقرات مقياس (MBI) مع أبعادها :

الفقرات	معامل الارتباط مع بعد الإجهاد الانفعالي	الفقرات	معامل الارتباط مع تبدل الشعور	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي .
1	، 647**	5	،400**	4	،510**
2	، 520**	10	،606**	7	،319*
3	،580**	11	،575**	9	،666**
6	، 561**	15	،467**	12	،450**
8	،711**	22	،380*	17	،460**
13	،785**	/	/	18	،538**
14	،387*	/	/	19	،503**
16	،528**	/	/	21	،416**
20	،564**	/	/	/	/

*وجود دلالة عند 0.05 ** وجود دلالة عند 0.01

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط للفقرات بأبعادها كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 وهي معاملات مرتفعة في مجملها ومقبولة توحى بصدق فقرات المقياس ، حيث كانت الفقرات الدالة عند 0.01 عددها 19 فقرة بينما كانت الفقرات الدالة عند 0.05 عددها 03 فقرات فقط .

الجدول رقم (13) : يوضح معامل ارتباط أبعاد المقياس بالمقياس الكلي :

الأبعاد	الارتباط بالمقياس الكلي (MBI)
الإجهاد الانفعالي	**832،
تبدل الشعور	**477،
نقص الشعور بالإنجاز	**624،

* وجود دلالة عند 0.05 ** وجود دلالة عند 0.01

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط لبعدى الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي مع الاختبار الكلي التي هي على التوالي (0.832 ، 0.624) أنها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 وتعتبر معاملات مرتفعة ، كما يعتبر معامل الارتباط لبعد تبدل الشعور مع الاختبار الكلي (0.477) دالا إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ويعتبر معاملا دالا أيضا .

6/ أساليب المعالجة الإحصائية :

1/ الإحصاء الوصفي : تم استعمال أساليب الإحصاء الوصفي التالية :

- النسب المئوية - التكرارات - الانحراف المعياري .
- المتوسط الحسابي

2/ الاحصاء الاستدلالي : تم استعمال أساليب الإحصاء الاستدلالي التالية :

- معامل الارتباط " بيرسون " - معادلة الفا كرونباخ .
- معادلة " سبيرمن براون " - اختبار : ت : لدراسة الفروق .
- 3- استعمل الطالب لحساب مختلف الأساليب الإحصائية على البرامج التالية :

1/ برنامج EXCEL

2/ الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

الفصل السادس

عرض وتحليل نتائج الدراسة

1- عرض نتائج الدراسة

أ- عرض نتائج الفرضية العامة

ب- عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الأولى

ج- عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الثانية

د- عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الثالثة

و- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

هـ/ عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

2- تحليل نتائج الدراسة

الاستنتاج العام

1- عرض نتائج الدراسة

أ- عرض نتائج الفرضية العامة:

- نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

للتأكد من صحة الفرضية تم استخدام اختبار R معامل الارتباط بيرسون ودلت النتائج على :

الجدول رقم (14) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية العامة

مستوى الدلالة	درجة المعنوية sig	قيمة R	عدد الأساتذة	الارتباط بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي
0.05	0.88	0.019	63	

تشير قراءة الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط بلغت 0.019 ودلت قيمة sig على 0.88 عند مستوى الدلالة 0.05 وهي قيمة غير دالة أي أنه لا توجد علاقة بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي . بمعنى أنه لم تتحقق الفرضية العامة للدراسة .

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد معروف (2013) التي توصلت لعدم وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التعامل وكذلك دراسة أبوبكر دردير (2007) التي توصلت لعدم وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات. فيما اختلفت مع نتائج دراسة صالح رمضان (1999) التي توصلت لوجود علاقة ارتباطية بين الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف وأبعاد الاحتراق النفسي وكذلك دراسة راشد الحاتمي (2014) التي توصلت لوجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات .

ب- عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الأولى:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين حل استراتيجيات حل المشكل والدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام اختبار R معامل الارتباط بيرسون والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول (15) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية الجزئية الأولى:

مستوى الدلالة	درجة المعنوية sig	قيمة R	عدد الأساتذة	الارتباط بين استراتيجيات حل المشكل والدرجة الكلية للاحتراق النفسي
0.05	0.031	0.31	63	

تشير قراءة الجدول أعلاه أن قيمة R تساوي 0.31 وقيمة sig بلغت 0.013 عند مستوى الدلالة 0.05 وهي قيمة دالة وبما أن قيمة sig أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فإن فرضية الدراسة قد تحققت أي أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية بين استراتيجيات حل المشكل ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة معروف محمد (2013) التي توصلت لوجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد حل المشكل كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل وأيضا اتفقت مع دراسة راشد الخاتمي (2014) التي توصلت لوجود علاقة دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي عند بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وأساليب مواجهة المشكلات ، وكذلك مع دراسة صالح رمضان (1999) التي توصلت أيضا لوجود علاقة سلبية بين استراتيجيات حل المشكلات ونقص الشعور بالإنجاز.

ج- عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الثانية:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجية الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي. وللتحقيق من صحة الفرضية تم الاعتماد على اختبار R معامل الارتباط بيرسون ودلت النتائج على :

الجدول رقم (16) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية الثانية

مستوى الدلالة	درجة المعنوية sig	قيمة R	عدد الأساتذة	الارتباط استراتيجية الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي
0.05	0.175	0.17	63	

تكشف قراءة الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط بلغت (0.17) والدرجة المعنوية sig تساوي 0.175 عند مستوى الدلالة 0.05 وهي قيمة غير دالة قيمة لان قيمة sig اكبر من مستوى الدلالة أي أنه لا توجد علاقة بين استراتيجية الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة معروف محمد (2013) التي توصلت لوجود علاقة ارتباطية طردية بين بعد الإجهاد الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد الانفعال كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل.

د- عرض نتائج دراسة الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التجنب ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

وللتأكد من صحة الفرضية تم الاعتماد على اختبار R معامل الارتباط بيرسون لتوضيح طبيعة العلاقة.

الجدول رقم (17) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية الجزئية الثالثة

مستوى الدلالة	درجة المعنوية sig	قيمة R	عدد الأساتذة	الارتباط بين استراتيجيات التجنب ودرجة الاحتراق النفسي
0.05	0.379	0.113	63	

تشير نتائج الجدول على ان عدد الأساتذة بلغ 63 أستاذ وأستاذة وقيمة الارتباط دلت على 0.113 وقيمة SIG بلغت 0,379 عند مستوى الدلالة 0.05 وهي قيمة غير دالة بمعنى أنه يتم رفض الفرض البديل و قبول الفرض الصفري مستوى أي أنه لا توجد علاقة بين استراتيجيات التجنب ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي. اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة صالح رمضان (1999) التي توصلت لوجود علاقة ارتباطية سلبية بين استراتيجيات الانسحاب كبعد من ابعاد استراتيجيات التكيف وبعد تبدل الشعور كأحد ابعاد الاحتراق النفسي.

و- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس.

وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام اختبار T لمتوسطين مستقلين (independent sample t test) والنتائج موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (18) يوضح النتائج الاحصائية للفرضية الجزئية الرابعة

الفرق بين الجنسين في درجة استراتيجيات التعامل	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	مستوى الدلالة
	ذكور	27	160	15.92	0.46	0.64	0.05
	اناث	34	157.73	20.87			

يتضح من الجدول اعلاه ان قيمة المتوسط الحسابي للذكور بلغ 160 بإنحراف معياري 15.92 أما عند الاناث بلغ 157.73 بإنحراف معياري 20.87 وكذا قيمة T المحسوبة بلغت 0.46 وهي قيمة غير دالة ، اما بالنسبة لقيمة sig فبلغت 0.64 عند مستوى الدلالة 0.05 وبما ان قيمة Sig اكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فإننا نرفض فرضية الدراسة القائلة انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استراتيجيات التعامل تعزى للمتغير الجنس. ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة سهيل مقدم (2011) وكذلك دراسة صالح رمضان (1999) التي توصلت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس. و كذلك دراسة معروف محمد (2013) ودراسة راشد الحاتمي (2014) فتوصلا لعدم وجود فروق في درجات استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس.

هـ/ عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى للمتغير الجنس. وللتأكد من صحة الفرضية تم استخدام اختبار T لمتوسطين مستقلين (independent sample t test) ونتائج موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (19) يوضح النتائج الإحصائية للفرضية الجزئية الخامسة

الفرق بين الجنسين في درجة الاحتراق النفسي	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	قيمة T	قيمة sig	مستوى الدلالة
	ذكور	27	38.85	15.85	-0.72	0.47	0.05
	اناث	34	41.82	15.84			

تكشف قراءة الجدول اعلاه ان قيمة المتوسط الحسابي للذكور بلغ 38.85 بإحراف معياري 15.85 اما عند الاناث بلغ 41.82 بإحراف معياري 15.84 وكذا قيمة T المحسوبة بلغت -0.72 وهي قيمة غير دالة ، اما بالنسبة لقيمة sig فبلغت 0.47 عند مستوى الدلالة 0.05 وبما ان قيمة sig اكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فإننا نرفض فرضية الدراسة ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى للمتغير الجنس.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة محمد عودة (1998) التي توصلت لعدم وجود فروق بين الجنسين في درجة الاحتراق النفسي ، وكذلك دراسة معروف محمد (2013) ودراسة راشد الحاتمي (2014) اللذان توصلا لعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى للمتغير الجنس .

2- تحليل نتائج الدراسة :

بعد اجراء الدراسة على افراد العينة وجمع البيانات ومعالجتها احصائيا توصلنا لتحقق بعض فرضيات الدراسة وعدم تحقق البعض الاخر ومن بين الفرضيات التي لم تتحقق الفرضية العامة للدراسة القائلة نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي لدى اساتذة التعليم الثانوي.

يعتبر الطالب أن النتيجة لا تنفي نهائيا عدم وجود علاقة بين استراتيجيات التعامل والدرجة الكلية للاحتراق النفسي ، بل هذا راجع الى تعدد استراتيجيات التعامل فمنها ما هو عبارة عن استجابات معرفية أو سلوكية أو فسيولوجية أو وجودية أو روحانية ومن الاستجابات ما يصنف من الأساليب الايجابية التي تسهم في خفض الضغط ومنها ما يصنف من الأساليب السلبية التي تقاوم الوضع وتأزمه.

وراجع ايضا لتركيز هذه الدراسة على ثلاث أنواع من الاستراتيجيات وهي استراتيجيتان سلبيتان وهما استراتيجية الإنفعال و إستراتيجية التجنب، واستراتيجية واحدة ايجابية وهي استراتيجية حل المشكل التي تضمنهم مقياس التعامل مع المواقف الضاغطة لـ أندلر وباركر المطبق في هذه الدراسة.

ولطبيعة عمل افراد العينة (الأساتذة) اثر في تحديد نوع استراتيجيات التعامل فالأساتذة اثناء ممارستهم لعملهم مطالبون بالإحتكاك المباشر مع التلاميذ مما يفرض عليهم تبني استراتيجيات معينة في مواجهة المواقف الضاغطة فهم أمام حتمية المواجهة مما يفرض عليهم عدم الاعتماد على استراتيجيات التجنب وبما أنهم مطالبون بضبط إنفعالاتهم وردود أفعالهم إحتراما للقوانين والأعراف داخل المؤسسة مما يؤدي الى تقليل فرص استخدام استراتيجية الإنفعال.

وتوصلنا لوجود علاقة جزئية عكسية بين استراتيجيات حل المشكل والدرجة الكلية للإحتراق النفسي مما يفسر بأن حل المواقف الضاغطة يقلل من مستويات الإحتراق النفسي فالإحتراق يعتبر نتاج لتفاقم المشاكل وعدم حلها.

فيما تحققت الفرضية الجزئية الاولى ويعزو الطالب هذه النتيجة لعدة عوامل هي :

عامل المتغيرات الشخصية لأفراد العينة فهم من ذوي مركز الضبط الداخلي اذ يعتبرون انجازتهم واخفقاتهم راجع لجهودهم وقدراتهم الشخصية وهذا ماسجله الطالب من خلال احتكاكه المباشر مع الاساتذة، وقد اشار جوليان روتر(1954) من خلال نظريته في التعلم الاجتماعي الى مفهوم مركز الضبط أو التحكم الى كيفية ادراكه الفرد لمواجهة الاحداث في حياته أو ادراكه لعوامل الضبط والسيطرة على بيئته، فعندما يعزو الفرد انجازاته واعماله ومايحدث له من نتائج سلبية أو ايجابية الى الحظ او الصدفة أو قوة الاخرين فان هذا الفرد يندرج تحت فئة ذوي مركز الضبط الخارجي،وفي المقابل فإن الفرد الذي يعزو انجازاته واخفقاته الى جهوده وقدرته الشخصية فإنه يعتبر من ذوي مركز الضبط الداخلي، وهذا ما جعل الطالب يعتبر أفراد العينة من ذوي مركز الضبط الداخلي بسبب اعتمادهم على استراتيجيات حل المشكل، وهذا ما أكدت عليه دراسة بروسنشور وآخرون(1914) أن الأفراد ذوي المركز الداخلي يستخدمون استراتيجيات مواجهة فعالة مثل استراتيجيات حل المشكل.

وتعود هذه النتيجة لتمتع الأساتذة بمستوى ثقافي و تعليمي عالي و لتمتعهم بتقدير ذات مرتفع فمستوى تقدير الذات يعتبر عامل محدد لنوع الإستراتيجية التي سيواجه بها الفرد مختلف المواقف .و كذلك عامل طبيعة الموقف الذي يواجهه الاستاذ فإذا كان الموقف مع أحد التلاميذ فهو سيلجأ الى مواجهة المشكل و حله فهو المتحكم و المسيطر داخل القسم.

إن النجاح في التعامل مع المواقف الضاغطة و حلها يساهم بشكل كبير في خفض الضغط النفسي للأساتذة، فالإحترق النفسي إستجابة و نتيجة للضغط النفسي الزائد و المستمر و هذا ما أشار اليه ماكبرايد Mcbride و Killy cill في تعريفهما للاحترق النفسي فنجد ماكبرايد يعرفه على « أنه إستنزاف جسمي و إنفعالي بشكل كامل، بسبب

الضغط الزائد عن الحد»، أما KILLY CILL فعرفه على أنه « إستجابة للضغط النفسي المتواصل و الناجم عن أسلوب التعامل مع الآخرين خلال العمل».

فيما لم تتحقق الفرضية الجزئية الثانية للدراسة ويعزو الطالب هذه النتيجة الى عامل المتغيرات الديمغرافية فيما أن أفراد العينة من فئة الراشدين فالعديد من الدراسات أثبتت أن الراشدين يميلون لإعادة التفسير المعرفي للأحداث والتأكيد على الجوانب الإيجابية للحدث على عكس فئة الاطفال الذين يميلون لإستخدام إستراتيجية الإنفعال . وكذلك للمتغيرات الشخصية متمثلة في عامل تقدير الذات دور في تحديد نوع الإستراتيجية ،فقد أشار شان (1993) CHAN الى أن ذوي تقدير الذات المنخفض يميلون الى إستخدام إستراتيجية الإنفعال على عكس ذوي تقدير الذات المرتفع فهم يستخدمون إستراتيجيات الإنفعال على عكس ذوي تقدير الذات المرتفع فهم يستخدمون إستراتيجيات مواجهة تركز على المشكلة.

وهذا ما يشير الى أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى تقدير ذات مرتفع ، مما يفسر عدم إعتداد الأساتذة على إستراتيجية الإنفعال في مواجهة المواقف والأحداث الضاغطة بل يلجأون الى تبني إستراتيجيات أخرى تتماشى مع مستواهم المعرفي وعمرهم الزمني ومستوى تقديرهم لذواتهم .

فيما توصلت نتائج الدراسة لعدم تحقق الفرضية الجزئية الثالثة و يعزو الطالب هذه النتيجة لطبيعة عمل الأستاذ فهو أمام حتمية المواجهة المباشرة مع الموقف والتعامل معه ولا مجال له في إمكانية الإنسحاب من الموقف ، فالأستاذ ملزم ومسؤول عن القيام بالإجراءات اللازمة لضبط والتحكم في الأجواء داخل غرفة الصف .

وراجع ذلك أيضا الى العوامل الشخصية فقد أشارت كوباسا kobasa الى أن الأفراد الذين يتسمون بصلابة نفسية عالية يستطيعون مواجهة المواقف الضاغطة بفعالية وإقتدار على العكس من ذلك يميل الأفراد ذوي الصلابة النفسية المنخفضة الى النكوص والتجنب والابتعاد عن الموقف الضاغطة ، وكذلك اشار فريدنبرج وتيلور

frydenberg & taylor الى أن الأفراد ذوي درجات مرتفعة على مقاييس الصلابة النفسية يقدرّون الموقف الضاغطة بطريقة مرضية ويستخدمون إستراتيجيات مواجهة أكثر فعالية مقارنة بالأفراد الذين يحصلون على درجات منخفضة في الصلابة النفسية وهذا ما يوضح أن أفراد العينة يتمتعون بصلابة نفسية مرتفعة مكنتهم من اعتماد إستراتيجيات مواجهة بدل من إستراتيجيات التجنب والاحجام.

وكذلك للمستوى الإقتصادي والإجتماعي والتعليمي المرتفع لأفراد العينة دور في عدم تبني إستراتيجية التجنب. فقد اشار بلينجس وموس Billings & Moos أن الأفراد ذوي المستوى الإقتصادي والإجتماعي و التعليمي المنخفض يميلون للتعامل مع المواقف الضاغطة بإستراتيجية التجنب. فعدم اعتماد الأساتذة في تعاملهم مع المواقف الضاغطة على إستراتيجية التجنب أدى الى عدم وجود علاقة بين إستراتيجية التجنب و الدرجة الكلية للإحترق النفسي.

فيما لم تتحقق فرضية الدراسة الرابعة ويعزو الطالب عدم وجود فروق بين الجنسين في درجات إستراتيجيات التعامل الى طبيعة عمل العينة فكلا الجنسين مطالبون بالتعامل المباشر مع الأفراد الآخرين و ملزمون بتحقيق الأهداف نفسها و يخضعون لنفس القوانين و الإجراءات ذاتها و معرضون لنفس المواقف الضاغطة مما أدى الى تبني كلا الجنسين استراتيجيات تعامل مشابهة.

فيما لم تتحقق فرضية الدراسة التي كانت حول الفروق بين الجنسين في درجات الاحترق النفسي ويعزو الطالب هذه النتيجة الى التغير الحاصل في المجتمع فقد أصبحت التنشئة الاجتماعية تقوم على المساواة بين الجنسين وتحميل المرأة لنفس المسؤوليات والمهام مع الرجل وكذلك لبيئة العمل والظروف المحيطة والضغط والمطالب الزائدة في العمل التي يتعرض لها كل العاملين دون استثناء ساهمت في القضاء على الفروق بين الجنسين في درجة الاحترق النفسي .

الاستنتاج العام

من خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تهد للكشف عن العلاقة بين استراتيجيات التعامل ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وكذلك التعرف على العلاقة بين استراتيجية حل المشكل ودرجة الإحترق النفسي. وبين استراتيجية الانفعال ودرجة الإحترق النفسي ، وأيضا بين إستراتيجية التجنب ودرجة الاحتراق النفسي وهدفت أيضا التعرف على الفروق في درجات الاحتراق النفسي والفروق في درجات استراتيجيات التعامل تبعا لمتغير الجنس .

تبين من خلال المعالجة الإحصائية مايلي :

- 1- عدم وجود علاقة ارتباطيه بين استراتيجية التعامل ودرجة الإحترق النفسي.
- 2- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين استراتيجية حل المشكل ودرجة الاحتراق النفسي.
- 3- عدم وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجية الإنفعال ودرجة الاحتراق النفسي.
- 4- عدم وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجية التجنب ودرجة الاحتراق النفسي.
- 5- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.
- 6- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إستراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس.

مقترحات

- توعية الأساتذة بأهم المعوقات النفسية التي قد تواجههم في المجال التربوي.
- توعية الأساتذة بضرورة تبني استراتيجيات تعامل فعالة تساعد في التعامل مع المواقف الضاغطة بصورة أفضل .
- الاهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي تساعد المعلمين على تخفيف ظاهرة الاحتراق النفسي .
- توفير البيئة المناسبة التي تمكن المعلم من أداء وظيفته بحيوية ونشاط و تساعدهم في تحقيق أهداف العملية التعليمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- 1- إبراهيم عبد المجيد مروان، 2000، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، الوراق للنشر، عمان.
- 2- أبو العيش هيا سليمان، 2016، إستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية و علاقتها ببعض المتغيرات، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 9، العدد 26، ص 83-107، السعودية.
- 3- أبو هوش راضي محمد جبر، الشايب قاسم عبد الحافظ، 2012، مستوى الإحترق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 1، العدد 7، ص 360-382.
- 4- بوحارة هناء، 2012، الإحترق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، جامعة سطيف، الجزائر.
- 5- بوقرة المختار، 2012، الإحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مدرسي التعليم الإبتدائي، جامعة وهران، الجزائر.
- 6- الجارودي ماجدة إبراهيم، 2015، مستويات الإحترق النفسي لأعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم التربوية و النفسية، ص 11-52.
- 7- جدو عبد الحفيظ، 2014، إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المراهقين ذوي صعوبات التعلم، جامعة سطيف 2، الجزائر.
- 8- جرادي التجاني، 2016، الإحترق النفسي وعلاقته بعدي العصابية والانبساط و الأفكار اللاعقلانية، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
- 9- جرار صالح أمين سنابل، 2011، الجدية في العمل و علاقته بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- 10- الحاتمي بن راشد سليمان، 2014، الإحترق النفسي و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين، جامعة نزوى، عمان.

- 11- الحرافي حجي مشكو زين ،2009،دراسة مقارنة في الإحتراق النفسي لدى تدريسي كلية التربية ،مجلة الرافدين للعلوم الرياضية ،المجلد 15،العدد52،ص85-106،العراق.
- 12- حمدي ياسين ، عسكر علي ،موسوي حسن، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق ، 1999، دار الكتاب الحديث ، الكويت .
- 13- دردير نشوة كرم ،2007،الإحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ.ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، جامعة الفيوم ،مصر.
- 14- زريبي أحلام،2014،إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية و علاقتها بفعالية الأداء،جامعة وهران ،الجزائر.
- 15- الزهراني نوال،2008،الإحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة أم القرى ،السعودية.
- 16- السيد عبيد ماجدة بهاء الدين،2008،الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان الأردن.
- 17- الشيوخ لميعة،2011،الإحتراق النفسي لدى المعلمة و علاقته بالإتجاه نحو مهنة التعليم، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
- 18- صالح رمضان جهاد عبد الفتاح،1999،ظاهرة الإحتراق النفسي و إستراتيجيات التكيف لدى العاملين ،جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- 19- الضريبي عبد الله،2010،أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية و علاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26،العدد الرابع، ص 669-719، سوريا.
- 20- عبد العظيم حسين طه، عبد العظيم حسين سلامة،2006، إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، دار الفكر للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن

- 21- عبد العلى مهند، 2003، مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الإحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- 22- عبد المنعم حسين، الغريب أسامة محمد، 2015، الإحتراق النفسي و الشخصية الإنسانية، دار الفجر للنشر و التوزيع،
- 23- عكاشة فتحي محمود ، 1999، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، الاسكندرية ،مصر.
- 24- عودة محمد يوسف حرب، 1998، ظاهرة الإحتراق النفسي و علاقتها بظغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية، جامعة النجاح الوطنية ،فلسطين.
- 25- الغيلاني بن محمد سالم ، 2013، بعض سمات الشخصية و علاقتها بالإحتراق النفسي لدى مدربي الفرق الأولى و الإتحادات الرياضية ،جامعة نزوى، عمان.
- 26- لعياصرة معن محمود احمد، 2008، الاشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي، دار الحامد لنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان الاردن .
- 27- معروف محمد، إستراتيجيات التعامل مع الإحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، 2013، جامعة وهران، الجزائر،
- 28- مقدم سهيل، 2011، إستراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء المتغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، جامعة وهران ،الجزائر.
- 29- نبار رقية، 2012، الإحتراق النفسي لدى أساتذة التكوين و التعليم المهنيين ،جامعة وهران ،الجزائر.
- 30- واكلي يديعة ، 2013، إستراتيجيات المواجهة لدى المكتئبين، جامعة سطيف 2، الجزائر.

الملحق رقم -01- مقياس الإحتراق النفسي

جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص علم النفس التربوي

التعليمة

استاذي الفاضل / استاذتي الفاضلة

نضع بين يديك مقياس يحتوى على مجموع من العبارات تعبر عن ظاهرة الإحتراق النفسي ومقياس عن استراتيجيات التعامل .

نرجوا قراءة كل العبارات ووضع اشارة (X) في المكان المناسب علما أنه لا توجد عبارة صحيحة وأخرى خاطئة لذا نرجوا منكم المساهمة في هذا البحث العلمي وتأكدوا أن اجابتم لن تستغل الا في البحث العلمي.

البيانات الشخصية:

أنثى :

الجنس : ذكر :

مقياس الاحتراق النفسي:

لا يحدث إطلاقاً	مرات قليلة في السنة	مرة في الشهر	مرات قليلة في الشهر	مرة في الأسبوع	مرات قليلة في الأسبوع	يحدث كل يوم	الفقرات
							1 أشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة التدريس
							2 أشعر مع نهاية اليوم الدراسي باستنزاف طاقاتي في العمل
							3 أتضايق في كل صباح عندما أرى لزاما علي الذهاب إلى المدرسة للتدريس
							4 أفهم مشاعر التلاميذ نحو كثير من الأمور بسهولة
							5 أشعر بأنني أتعامل مع التلاميذ على أنهم أشياء لاتلاميذ
							6 أؤمن بأن اليوم الدراسي يُشعرنني بالإجهاد في تعاملي مع الآخرين
							7 أعمل بفعالية فيما يتعلق بمشاكل التلاميذ
							8 أشعر أنني أحترق نفسيا بسبب ممارستي لمهنة التدريس
							9 أرى أن لي حضورى وتأثيرى في الآخرين بسبب عملي في مهنة التدريس
							10 إزداد إحساسي بالقسوة تجاه الناس بعد أن أصبحت مدرسا
							11 أشعر أن لعملي في التدريس أثرا بارزا في قسوة عواطفى
							12 أشعر بدرجة عالية من النشاط و الحيوية
							13 يلازمني شعور بالاحباط بسبب عملي مدرسا
							14 أدرك مستوى الإجهاد الذي أعانيه بسبب عملي في مهنة التدريس
							15 لأكثرث لما يتعرض له تلاميذى من مشاكل
							16 أتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين
							17 أملك القدرة على خلق أجواء نفسية مريحة وسهلة مع التلاميذ
							18 سعادتى تتجلى في عملي عن قرب مع التلاميذ
							19 أعتقد أنني إستطعت تحقيق أشياء هامة في عملي بمهنة التدريس
							20 هناك إحساس يراودنى بأننى على شفا الهاوية بسبب العمل في مهنة التدريس
							21 أواجه بهدوء المشاكل الانفعالية و العاطفية أثناء العمل
							22 يوجّه التلاميذ لي اللوم فيما يختص بمشاكلهم

3. مقياس إستراتيجيات التعامل (بعد التعديل):

عند تعرضي للمواقف الضاغطة يكون تصرفي كالتالي :

الفقرات	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					

الفقرات	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

الفرضية العامة: نتوقع وجود علاقة بين استراتيجيات التعامل و درجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي

		الاحتراق	الاستراتيجيات
الاحتراق	Pearson Correlation	1	.019
	Sig. (2-tailed)		.883
	N	63	63
الاستراتيجيات	Pearson Correlation	.019	1
	Sig. (2-tailed)	.883	
	N	63	63

الفرضية الجزئية الاولى: نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجية حل المشكل ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي

Correlations

		الاحتراق	حل_المشكل
الاحتراق	Pearson Correlation	1	-.312 [*]
	Sig. (2-tailed)		.013
	N	63	63
حل_المشكل	Pearson Correlation	-.312 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.013	
	N	63	63

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الفرضية الجزئية الثانية: نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين لستراتيجية الانفعال ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي

Correlations

		الاحتراق	الانفعال
الاحتراق	Pearson Correlation	1	.173
	Sig. (2-tailed)		.175
	N	63	63
الانفعال	Pearson Correlation	.173	1
	Sig. (2-tailed)	.175	
	N	63	63

الفرضية الجزئية الثالثة: نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجية التجنب ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

		الاحتراق	التجنب
الاحتراق	Pearson Correlation	1	.113
	Sig. (2-tailed)		.379
	N	63	63
التجنب	Pearson Correlation	.113	1
	Sig. (2-tailed)	.379	
	N	63	63

الفرضية الجزئية الرابعة: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الاحتراق	.013	.910	-.727	59	.470	-2.972	4.085	-11.146	5.203
التجنب			-.727	55.893	.470	-2.972	4.086	-11.156	5.213

الفرضية الجزئية الخامسة: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إستراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الاستراتيجيات	Equal variances assumed	.521	.473	.466	59	.643	2.265	4.860	-7.461	11.990
	Equal variances not assumed			.481	58.923	.633	2.265	4.713	-7.165	11.695