

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

ظاهرة الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين
في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية

رسالة ماجستير

مقدمة من

جهاد عبد الفتاح صالح رمضان

إشراف

د. عبد الناصر القدومي

د. علي الشكعة

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة
التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس
فلسطين

1420 هـ / 1999م

ظاهرة الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات
السلطة الوطنية الفلسطينية

رسالة ماجستير

مقدمة من

جهاد عبد الفتاح صالح رمضان

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 23 / 5 / 1999م وأجيزت

أعضاء لجنة المناقشة

.....
سكينة

(رئيساً)

د. علي الشكعة

.....
[Signature]

(مشرفاً)

د. عبد الناصر القدومي

.....
[Signature]

(عضواً)

د. احمد فؤيد جبر

.....
[Signature]

(عضواً)

د. غسان الحلو

نابلس 1420 هـ - 1999م

بسم الله الرحمن الرحيم

" فأما الزبد فيذهب جفاءً وأما ما ينفع الناس فيمكث في الأرض "

سورة الرعد ، آية ١٧ •

الإهداء

إلى من قضوا على مذبح الحرية ليصنعوا لنا فجر الدولة والعودة .
إلى أسرانا البواسل رواد الحلم ورسل ملحمة التحرير والكرامة.
إلى والدتي العزيزة شجرة زيتوننا المقدس وقنديل بقائنا الذي لا ينطفئ .
إلى والدي العظيم الذي زرع فينا عشق العلم والوطن .
إلى زوجتي " فداء " على إسنادها وجهودها الكبيرة
إلى ابنتي " تسامي " الابتسامة العذبة مصدر الإلهام والإبداع .
إلى جموع أساتذتي عرفاناً لهم بجميل عطائهم .
إلى أشقائي وشقيقاتي على ما قدموه من دعم ومؤازرة .

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين ، الحمد لله الذي وهبني التصميم ، وقدر لي فرصة إتمام هذه الرسالة والخروج بها إلى حيز الوجود .

أما بعد ، فإنني أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان إلى الدكتور علي الشكعة والدكتور عبد الناصر القدومي اللذين أشرفا على الرسالة ، حيث كان لتوجيهاتهم وإرشاداتهم وملاحظاتهم القيمة دوراً كبيراً في الخروج بهذا العمل المتواضع.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور أحمد فهم جبر والدكتور غسان الحلو ، اللذين شاركا في لجنة المناقشة ، حيث كان لإضافاتهم ومناقشاتهم الرائعة أثراً في تقييم وتقويم هذه الرسالة ، فلهم مني أجزل الشكر والتثناء والعرفان.

ولا يفوتني هنا الإشادة بدور لجنة تحكيم الإمتحان من كلية العلوم التربوية ، بجامعة النجاح الوطنية فلهم الشكر الوافر والامتنان .
وأتقدم بالشكر الجزيل والامتنان العظيم إلى الأخ الأستاذ عبد الحكيم قاسم الذي دقق الرسالة فنياً ولغوياً .

كما وأشكر جميع الاخوة والأخوات والأصدقاء والزملاء الذين ساهموا وساعدوا في مختلف مراحل إعداد هذه الرسالة ، وأخص بالشكر الأخت سوسن السيوري ، والأخت نيللي غيث .

المحتويات

الصفحة	الموضوع
ت	الإهداء
ث	شكر وتقدير
ج	المحتويات
خ	فهرس الجداول
ذ	فهرس الملاحق
ر	ملخص الدراسة
1	الفصل الأول (مشكلة الدراسة وأهميتها)
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
6	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	أسئلة الدراسة
8	فرضيات الدراسة
8	حدود الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
11	الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة)
12	أولاً : الإطار النظري
22	ثانياً : الدراسات السابقة
45	الفصل الثالث (الطريقة والإجراءات)
46	الطريقة والإجراءات
46	منهج الدراسة

تابع المحتويات

الصفحة	الموضوع
46	مجتمع الدراسة
48	عينة الدراسة
51	أداة الدراسة
55	إجراءات الدراسة
55	تصميم الدراسة
56	المعالجات الإحصائية
57	الفصل الرابع (نتائج الدراسة)
58	نتائج الدراسة
80	الفصل الخامس (مناقشة النتائج والتوصيات)
81	مناقشة النتائج
89	التوصيات
90	المراجع
91	المراجع العربية
93	المراجع الأجنبية
96	الملاحق
104	المخاطبات الرسمية
110	الخلاصة باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
111.	توزيع مجتمع الدراسة .	46
2.	توزيع أفراد عينة الدراسة.	47
3.	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس.	48
4.	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	48
5.	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة.	49
6.	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.	49
7.	توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.	49
8.	المتوسطات الحسابية لابعاد الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.	58
9.	الترتيب والمتوسطات الحسابية لمجالات استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.	59
10.	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.	61
11.	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.	62
12.	المتوسطات الحسابية لابعاد الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .	63
13.	نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	63
14.	المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	64
15.	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	65

تابع فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
16.	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجال استراتيجيات الترفيه والترويح عن النفس لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	66
17.	المتوسطات الحسابية لابعاد الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة.	67
18.	نتائج تحليل التباين للاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة.	67
19.	نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق على بعد تبدل الشعور لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة .	68
20.	المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة.	69
21.	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة .	70
22.	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجال استراتيجيات حل المشكلات لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة	71
23.	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.	72
24.	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لاستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.	73
25.	المتوسطات الحسابية لابعاد الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.	74
26.	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.	74
27.	المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.	75

تابع فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
28.	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.	76
29.	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.	77
30.	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .	78

الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1.	ملحق رقم (1، أ) ، (1ب)، أدوات جمع المعلومات " الاستبانة".	99
2.	ملحق رقم (2) ، المخاطبات الرسمية المتعلقة بالدراسة.	105
3.	الخلاصة باللغة الإنجليزية	106

(ملخص الرسالة)

ظاهرة الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف وعدد من المتغيرات الديمغرافية (الجنس ، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية ، المركز الوظيفي) . وقد صاغ الباحث السؤالين التاليين لتحقيق هذه الأهداف :-

1. ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية؟
2. ما هي اكثر استراتيجيات التكيف استخداماً لتقليل الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟

كما قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضيات الصفرية التالية:-

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة ، الحالة الاجتماعية ، المركز الوظيفي) .
 2. لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.
- وبلغ مجتمع الدراسة (1754) موظفاً وموظفة ، اخذ منهم عينه عشوائية مكونه من (360) موظفاً وموظفة وذلك بطريقة عشوائية طبقية بنسبة 20% من المجتمع الأصلي .
- وقد استخدم الباحث استبانة المربية ماسلاش (Maslach) لقياس الاحتراق النفسي، كما استخدم الباحث استبانة استراتيجيات التكيف التي أعدها وطورها الباحث بالاستناد إلى الدراسات السابقة والادب التربوي ، و راعى الباحث أن تتناسب استراتيجيات التكيف وفقراتها مع البيئة الفلسطينية ، ثم قام الباحث بعرض الاستبانتين على تسعة محكمين من ذوي الاختصاص ، ثم تم احتساب معامل الثبات عن طريق التطبيق لمرة واحدة باستخدام

معادلة كرونباخ ألفا فكانت النتائج على مقياس ماسلاش لكل من أبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور ، ونقص الشعور بالإنجاز) حيث كانت قيم معامل الثبات على النحو التالي : (0.86 ، 0.88 ، 0.83) واستبانته استراتيجيات التكيف (0.89) .

وللإجابة على سؤالي الدراسة فقد استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ، واستخدم لفحص الفرضيات الأولى والرابعة اختبار (ت) (t - test) ، كما استخدم لفحص الفرضيات الثانية والثالثة والخامسة المتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي واختبار (LSD) للمقارنات البعدية، في حين استخدم لفحص الفرضية السادسة معامل الارتباط بيرسون.

وقد خلصت نتائج الدراسة الى ما يلي:-

1. كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية معتدلاً على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور ، بينما كان عالياً على بعد نقص الشعور بالإنجاز .
2. ان الدرجة الكلية لاستخدام استراتيجيات التكيف لدى العاملين فسي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية كانت قليلة .
3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على بعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الجنس، فيما كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على بعد تبدل الشعور بين الذكور والإناث لصالح الإناث.
- كما لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.
4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- كما لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية ، باستثناء مجال الترفيه والترويح عن النفس لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
5. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على بعدي

الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الخبرة ، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً على بعد تبدل الشعور تعزى لمتغير الخبرة.

كما لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية ، باستثناء مجال استراتيجية حل المشكلات لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الخبرة .

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي على بعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً على بعد تبدل الشعور بين أعزب ومتزوج لصالح أعزب.

كما لم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع المجالات والدرجة الكلية لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، باستثناء مجال استراتيجية الصحة الجسمية لصالح غير المتزوجين .

7. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي .

كما لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية ، باستثناء مجال استراتيجية حل المشكلات لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

8. وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين مجال (استراتيجية الصحة الجسمية والإجهاد الانفعالي) وبين مجال (استراتيجية السلوك الإيجابي والإجهاد الانفعالي) ، وبين مجال (استراتيجية السلوك الإيجابي وتبدل الشعور) ، وبين مجال (استراتيجية الإدارة وتبدل الشعور) ، وبين مجال (استراتيجية حل المشكلات وتبدل الشعور) .

بينما كانت هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين مجال (استراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل وتبدل الشعور) ، وبين مجال (استراتيجية الدعم الاجتماعي ونقص الشعور بالإنجاز) ، وبين مجال (استراتيجية السلوك الإيجابي ونقص الشعور بالإنجاز) ، وبين مجال (استراتيجية الإدارة ونقص الشعور بالإنجاز) ، وبين مجال (استراتيجية وسائل الدفاع ونقص الشعور بالإنجاز) ، وبين مجال (استراتيجية حل المشكلات ونقص الشعور بالإنجاز).

كما كانت هناك علاقة ارتباطيه إيجابية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف ونقص الشعور بالإنجاز. ولم تكن هناك علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين:-

(استراتيجية الصحة الجسمية الجيدة وتبليد الشعور)، (استراتيجية الصحة الجسمية ونقص الشعور بالإنجاز)،(استراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل والإجهااد الانفعالي)،(استراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل ونقص الشعور بالإنجاز)،(استراتيجية الدعم الاجتماعي والإجهااد الانفعالي)،(استراتيجية الترفيه والترويح عن النفس والإجهااد الانفعالي)،(استراتيجية الترفيه والترويح عن النفس وتبليد الشعور) ، (استراتيجية الترفيه والترويح عن النفس ونقص الشعور بالإنجاز)،(استراتيجية الإدارة والإجهااد الانفعالي)،(استراتيجية وسائل الدفاع والإجهااد الانفعالي)،(استراتيجية وسائل الدفاع وتبليد الشعور)،(استراتيجية حل المشكلات والإجهااد الانفعالي)،(الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف والإجهااد الانفعالي)، (الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف وتبليد الشعور).

وقد أوصت الدراسة بالعديد من المقترحات لحث المسؤولين في السلطة الوطنية الفلسطينية على إيلاء ظاهرة الاحتراق النفسي الأهمية الكافية للتقليل من فرص انتشار هذه الظاهرة، إضافة إلى تفعيل درجة استخدام استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، لما لذلك من عظيم الأثر في بناء ومأسسة مجتمع فلسطيني متطور ومتقدم.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

- المقدمة .
- مشكلة الدراسة .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- أسئلة الدراسة .
- فرضيات الدراسة .
- حدود الدراسة .
- مصطلحات الدراسة .

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة :

يعيش الشعب الفلسطيني ولأول مرة في تاريخه تجربة بناء السلطة الوطنية الفلسطينية مع ما تحمله من تحدٍ ورهان على نجاحها .

وحيث أن عناصر تخطي هذا الرهان تتوزع على عوامل موضوعية وأخرى ذاتية ، فإن جهوداً جبارة لا بد من بذلها لتوفير أسباب النجاح وتخطي هذا الرهان ، الأمر الذي يتطلب توظيف كل الإمكانيات الذاتية لتطويع العوامل الموضوعية لخدمة غايات الشعب الفلسطيني في الخلاص من نير الاحتلال وأخذ مكانه بين الشعوب .

وإذا كانت الظروف الموضوعية غاية في التداخل والتعقيد فإن إتضاع الظروف الذاتية وتصويب الأداء الفلسطيني يبقى في متناول اليد ، وهو ما يتطلب تصحيح الأخطاء ، والتقليل من عناصر الاحتراق النفسي ، والحد من الضغوط التي يتعرض لها العاملون لدى السلطة الوطنية الفلسطينية من خلال تجفيف منابع وأسباب هذا الاحتراق ، لزيادة الإنتاج وتحسين الأداء .

وقد أصبحت مجابهة الضغوط المهنية لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية قضية رئيسية في المجلس التشريعي الفلسطيني ، الذي شرع قانون الخدمة المدنية لتنظيم العلاقة بين كافة موظفي السلطة في القطاع المدني ، وتبيان الحقوق والواجبات ، المادية منها والمعنوية .

وإذا أمعنا النظر في تعقيدات الحياة الحديثة فسنجد أنها مليئة بالضغوط ، خاصة في المجالات التي تستدعي التكيف مع المشكلات المعقدة ، والضغوط يمكن أن تؤدي إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يتضمن حالة انفعالية متطرفة ، وتعب جسماني ، يشعر عندها الفرد بفقدان الأمل والتعاسة (الثل ، 1993) .

كما أنه من الضرورة بمكان الأخذ بالحسبان ما يواجه الأفراد في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات من زيادة وتنوع في مصادر التوتر والضغط النفسي التي يتعرض لها الأفراد في مختلف الأعمار ، مما جعل العلماء والدراسون يولون موضوع الضغط النفسي اهتماماً متزايداً لما له من آثار خطيرة على الصحة النفسية والجسدية (جبريل ، 1995) .

وقد راح البعض من العلماء ينظر إلى هذا العصر على أنه عصر الضغوط والأزمات النفسية ، وذلك نتيجة انعكاس آثار التغير والتطور المتفجر في مجال العلوم والثقافة والتكنولوجيا على الأفراد وأعمالهم على شكل حالات من التوتر النفسي (الرشدان ، 1995) .

وإذا كنا نعيش في عصر السرعة الذي يتسم بالتغير المتسارع والتقدم العلمي والتكنولوجي والتطور الاجتماعي وبالتالي المغالاة في تعقيد أسلوب حياة الأفراد فإن ذلك ينتج عنه حتماً ظهور توترات نفسية لديهم تنعكس في قلة إنتاجهم ومعاناتهم من إحيات ناتجة عن عجزهم عن التكيف مع المتغيرات المتسارعة (أبو مغلي ، 1987) .

وعليه فإن ضرورة البحث في إستراتيجيات تكيف العاملين لدى وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية أمر لا مناص منه ، فالتكيف عملية مهمة في حياة العاملين في هذه الوزارات وخاصة في العام الأول من الانخراط في العمل ، حيث أن عليهم أن يهتموا بالأدوار التي تتطلبها الجماعة منهم ، وإلا فإن الجماعة تميل إلى عزلهم واستبدال آخرين بهم يشبعون حاجاتها (الزيتون ، 1985) .

والحياة تعقدت أمورها وتشابكت خطوطها ، وأصبح على الإنسان في علاقته الاجتماعية أن يتعامل بأسلوب مباشر أو غير مباشر مع أفراد يختلفون عنه لونا وفكرا وسنا وثقافة وطبعاً وديناً ، مما جعل هذه العلاقات تتصارع وتتضارب في بعض الأوقات . كما تعددت أدوار الفرد في هذه الحياة الحديثة بين رئيس ومرؤوس قائد وتابع ، معلم ومتعلم ، دوره كفرد في أسرة ، كصديق ، كعضو في ناد أو مؤسسة عمل ...إلخ ، وهذا يفرض على الفرد تعدد أنماط سلوكياته ويمثل عبئاً نفسياً على كاهله ليرضى جميع الأطراف الذين يتعامل معهم .

كما أن قلة فرص العمل في العصر الحديث ، جعلت الفرد يقبل عملاً لا يناسب ميوله وإمكانياته ، وجعلته يؤدي هذا العمل في جو من السأم والملل ، مما يؤثر تأثيراً سلباً على نفسيته (الهابط ، 1983) .

والإنسان السوي يتوتر تماماً كالإنسان غير السوي ، بفارق أن السوي يكون لديه مقدرة على مواجهة هذا التوتر ، ويعمل على التخلص من أسبابه ومصادره بطرق مختلفة وبالاكتفاء على فكرة وفلسفة مترسخة داخل هذا الإنسان ، وبالتالي فإن مواجهته لمصدر التوتر النفسي يساعده على التكيف مع نفسه أولاً ، ومع البيئة الخارجية ثانياً ، مما يحقق له الاستقرار النفسي (الشايب ، 1994) .

إن الإيمان الراسخ بالله يزود صاحبه بقوة هائلة وصلابة في تحمل كافة مسببات التوتر ، وفي مواجهته الصعاب والأزمات التي تصادفه في الحياة ، بسبب احتفاظه بأعصاب

هادئة ومتزنة ، وبسبب تعبيره الهادئ غير المنفعل عن الصعوبات التي تواجهه ، من منطلق إيمانه بأن كل شيء مقدر من الله (العاصي ، 1993) .

مشكلة الدراسة :

بينت دراسات نظرية وميدانية كثيرة في البيئة العربية وفي المجالين الإداري والتربوي (هوارى ، 1985 ، العقيلي ، 1997 ، أبو عيشة ، 1997) أن العاملين في مختلف المهن الإثنائية والإنتاجية يتعرضون لحالة من التوتر والاحتراق النفسي بسبب ضغوط العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم خلال ممارستها الوظيفية ، حيث تلعب العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل ، وقضايا النمو المهني والنفسي والظروف الفيزيائية والممارسات الإدارية وضغط العمل وعبء وغموض الدور ، وغيرها من المتغيرات دوراً رئيسياً في وجود ظاهرة التوتر والاحتراق النفسي ، وقد أشار الكثير من الخبراء وعلماء النفس إلى ظاهرة التوتر والاحتراق النفسي أمثال (Cherniss ، 1986 ، 1982 ، Maslash) ، في الطحانية (1995) وعملوا على دراستها والبحث في مظاهرها وأسبابها ومكوناتها ، والأساليب والطرق الإدارية والنفسية اللازمة لوضع حد لها أو للتقليل من خطرها وآثارها السلبية لأقل قدر ممكن .

وتشير دراسات هوثورن (1928) في العقيلي (1997) ، أن ظروف العمل المادية ، وحالة العامل الفسيولوجية ، إذا اجتمعت مع عوامل اجتماعية وسيكولوجية (نفسية) ، فستؤدي إلى ضعف الإنتاج ، وعدم رضا العمال عن العمل ، ودعت نتائج الدراسات إلى اعتبار الأفراد مخلوقات اجتماعية لا مخلوقات اقتصادية ، كما بينت بأن هنالك علاقة طردية بين الحالة النفسية والروح المعنوية ، وبين الإنتاج .

وتعتبر الضغوط النفسية ظاهرة إنسانية ينتج عنها خبرة حادة مؤلمة بحيث يظهر تأثيرها بشكل كبير على السلوك كما يظهر تأثيرها في فعالية التكيف عريبات (1994) . وغالباً ما ينظر إلى الضغط النفسي على أنه مرتبط بالحالات المزعجة أو غير المرغوب فيها أو المشاعر التي يمتلكها الأفراد عن أنفسهم وتتضمن هذه الحالات انفعالاتهم ووضعهم الجسمي ، وبناءً على ذلك فإننا نقيم هذه الحالات ونعبر عنها كحالات ضاغطة . وبكلمات أخرى فإن ما يمكن أن يكون ضاغطاً يعتمد بشكل كبير على الطريقة التي نفكر بها عن أنفسنا وظروفنا ، ومن الناحية النفسية فإن الضغط النفسي يحدث كنتيجة للتقييمات المعرفية التي نصدرها عن المطالب الداخلية والخارجية المتزايدة والتي نهتم بها أو نتراكم علينا في وقت ما ، وبشكل عام ينشأ الضغط النفسي عن الطريقة التي نفكر بها عن

أنفسنا وظروفنا وأحوالنا وعن المعنى الذي نعطيه للمطالب التي تتراكم علينا (الشايب ، 1994) .

وتتباين الطرق التي يسلكها الأفراد في التعامل مع الضغوط النفسية والأحداث الضاغطة التي يتعرضون لها ، ويستخدم مفهوم إستراتيجيات التكيف (Coping Strategies) للإشارة إلى الطرق التي يستخدمها الأفراد للتكيف مع الضغوط النفسية التي يواجهونها (درويش ، 1993) .

إن وجود أكثر من مائة ألف موظف- كما تقول مصادر وزارة المالية- لدى السلطة الوطنية الفلسطينية التي راحت تمارس نوعاً من السيادة على جزء من الأراضي المحتلة عام 1967م وفي ظل اتفاقيات ثنائية معقدة ، تنظم العلاقة ما بين منظمة التحرير الفلسطينية الممثل الشرعي والوحيد للشعب الفلسطيني من جهة وحكومة إسرائيل من جهة أخرى ، فرضت على السلطة أعباءً وقيوداً منها ما هو خارج عن السيطرة وأخرى ذاتية فرضت نفسها على الحالة الفلسطينية التي تحكم شعبها لأول مرة في التاريخ .

والخصوصية الفلسطينية التي نتحدث عنها أفرزت تجربة حديثة وفتية غير مؤسسة ، وهو ما خلق نوعاً من التعقيد والتداخل ، فجيش الموظفين الذي تأوي السلطة الوطنية الفلسطينية لهم خلفيات متباينة ، فهناك كادر م.ت.ف العسكري والمدني، وهناك تركة موظفي الإدارة المدنية الإسرائيلية إبان الحكم العسكري المحتل، وهناك ما يعرف بجيش الانتفاضة والعمل الوطني داخل الأرض المحتلة .

وإزاء هذه الخلفية في نوعية كادر السلطة الوطنية الفلسطينية وقلة الرواتب وتأكلها وانعدام الآلية الصحيحة التي تحكم العلاقات بين الموظفين ومرؤ وسيهم ، ومن خلال عمل الباحث في وزارة الشؤون المدنية في السلطة الوطنية الفلسطينية الذي وجد أن هناك تنمراً من ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون ، ومن أجل الوقوف على حدة هذه الضغوط وجد الباحث أن هناك ضرورة لدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وعليه يمكن إيجاز مشكلة الدراسة في السؤال التالي:-
ما هو مستوى الاحتراق النفسي وأكثر إستراتيجيات التكيف استخداماً لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟

أهمية الدراسة :

أجمعت تعريفات (لازاريوس ، 1986 ، والرشدان ، 1985 ، وكيلي وجل ، 1993) على أن ضغوط العمل هي المسبب الرئيسي لحالات الاحتراق النفسي الذي يأتي نتيجة للضغوط التي يواجهها الإنسان خلال حياته العملية.

ومن أهم المصادر المسببة للضغط النفسي والتوتر، عدم وضوح الدور أو عدم فهم العامل أو الموظف للمهام والأعباء الوظيفية الملقاة عليه، إضافة إلى أنماط قيادية وممارسات إدارية لرؤساء العمل يتعرض لها الفرد ، مثل إتباع النمط التسلطي ، وعدم الاهتمام بمشكلات العاملين وغيرها من الأنماط السلبية . (مساعد ، 1993) و(عسكر ، 1988).

وتناول (الرشدان ، 1995) ضغوط العمل على أنها تمثل عدم قدرة العمال على التكيف مع ظروف ومتطلبات العمل بشكل عالٍ مما يسبب عندهم ظاهرة الاحتراق النفسي. وخلص القول إن الاحتراق النفسي: هو محصلة نهائية لضغوط العمل التي تتراكم عند الإنسان خلال عمله، وهو ما يعني إن المهنة أو الوظيفة هي بطبيعتها إحدى أهم مكونات مصادر الضغط والتوتر.

وتجيء أهمية هذه الدراسة من كونها المحاولة الأولى - في حدود إطلاع الباحث - التي تبحث في كل من ظاهرة الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، وهو ما يعني وضع اليد على الجرح والعلاج معاً لتجربة فتيه حديثة هي محط أنظار الجميع فلسطينياً وعربياً وعالمياً . ولأن تجربة بناء السلطة الوطنية الفلسطينية لا تحتمل الفشل باعتبارها محاولة المؤسسة الأولى للشعب الفلسطيني ، وأهم ركائز هذه المرحلة لاستكمال المشروع الوطني .

لذلك فإن هذه الدراسة تستهدف الوقوف على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية من حيث مسبباتها وحجمها وأوجهها ، بالإضافة إلى التعرف على إستراتيجيات التكيف التي تحد من هذه الظاهرة ، وبالتالي الخروج بأداء أحسن وإنتاجية أفضل والتعامل بانتماء مع الوظيفة . وذلك لأن تحقيق الاستقلال يقع في الدرجة الأولى على الإنسان الفلسطيني باعتباره المورد الأهم لمشروع إقامة الدولة المستقلة وبالتحديد يمكن إيجاز أهمية الدراسة بما يلي:

1- تعتبر الدراسة الحالية في حدود علم الباحث الأولى في فلسطين التي تهتم بدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .

- 2- يتوقع من نتائج الدراسة إفادة العاملين في القطاع الحكومي في بناء تصور واضح حول ظاهرة الاحتراق النفسي واستخدام إستراتيجيات التكيف المناسبة لذلك .
- 3- من خلال الإطار النظري للدراسة وما سوف تتوصل إليه من نتائج يتوقع ان تساهم في ميلاد بحوث جديدة في المجال لفئات أخرى .

أهداف الدراسة :

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .
- 2- التعرف على مستوى إستراتيجيات التكيف التي يستخدمها العاملون في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية للتقليل من الاحتراق النفسي .
- 3- تحديد أثر متغيرات (الجنس ، المركز الوظيفي ، المؤهل العلمي ، الخبرة ، والحالة الاجتماعية للعاملين) على مستوى الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لديهم .
- 4- تحديد العلاقة بين الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .

أسئلة الدراسة :-

سعت الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية :

- 1- ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟
- 2- ما هي أكثر إستراتيجيات التكيف استخداما لتقليل الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟
- 3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغيرات (الجنس ، المركز الوظيفي ، المؤهل العلمي ، الخبرة ، والحالة الاجتماعية) ؟

فرضيات الدراسة :-

سعت الدراسة إلى فحص الفرضيات الصفرية التالية :

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس .
2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الخبرة.
4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
5. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي .
6. لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

حدود الدراسة :-

تقتصر هذه الدراسة على العاملين في المقر الرئيسي لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية ومن كلا الجنسين والمتمثلين في (المدراء العاميين ، المدراء ، رؤساء الأقسام ، الموظفين) .

تعريف مصطلحات الدراسة :-

1- ضغط العمل :

هو وجود الكثير من المطالب الواضحة والمحددة الغرض على العامل القيام بها ، مع عدم توفر الوقت الكافي للقيام بهذه المهام (أبو عيشة ، 1997) .

2- الضغط النفسي):

"عبارة عن حالة يشعر فيها الفرد بالقلق والتوتر وما يترتب على ذلك من إختلال في التوازن تتجم عن كثرة ما يتعرض له العامل من مؤثرات بيئية تحيط بظروف العمل كعبء الدور وغموضه وضغط العمل وضغط الوزارة والرضا المهني وغيرها من المثيرات" (العارضة ، 1998).

3- الاحتراق النفسي (Burnout) :

هو حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسمي والانفعالي ، تتميز بالتعب المستمر ، واليأس ، العجز ، وتطوير مفهوم ذات سلبي ، واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس (Maslash ، 1982) .

4- الإجهاد الانفعالي :

هو شعور عام يأتي من عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه العاملون عند ممارستهم لمسؤولياتهم المهنية ، فعند إحساسهم بالتعب الشديد يصبحوا غير قادرين على العطاء الذي عهدوا به (الرشدان 1995) .

5- تبلد الشعور :

هو حالة العامل الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة ومتهمكة اتجاه المراجعين (اللامبالاة) ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاش (عال ، معتدل ، متدن) (دواني وآخرون، 1989).

6- نقص الشعور بالإنجاز :

وهو ميل العامل إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بالمراجعين وفقدان السعادة والرضا بالعمل وتقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاش (عالي ، معتدل ، متدن) (حرتاوي ، 1991) .

7- مستوى الاحتراق النفسي :

وهو الدرجة التي يحصل عليها العامل على تكرار أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الثلاثة (حرتاوي ، 1991).

8- التكيف (Coping) :

هو "مجموعة ردود الفعل التي يعدل بها الفرد بناءه النفسي أو سلوكه ليستجيب لشروط محيطه محدودة أو خبرة جديدة" (العارضة ، 1998) .

هي "مجموعة من السياسات والمبادئ والإجراءات التي يستخدمها العاملون في حل مشكلة ما في معترك الحياة الواقعية" (العارضة ، 1998) .

10- السلوك التكيفي (Adjustive Behavior) :

هو "سلوك يحاول المرء من خلاله معالجة وطأة الضغط والإجهاد وتلبية حاجات متنامية يُشير إلى الجهود المبذولة في سبيل حفاظ المرء على علاقات منسجمة ومتناغمة مع البيئة" (برنامج التعليم المفتوح ، 1997 : 41).

11- السلوك المكافح الناجح (Coping Behavior) :

هو "السلوك الذي على مستوى الغاية والذي يحاول به المرء أن يحقق لنفسه شيئاً بالتجاوب مع البيئة" (الحنفي ، 1978 : 173).

12- الرضا الوظيفي :

هو "مجموعة من المشاعر الداخلية الإيجابية أو السلبية التي يقوم بها العاملون عملهم ، وهو فكرة ديناميكية تعزى إلى عدد من المتغيرات" (أبو العسل ، 1993 ص12).

13- الدور :

هو "مجموعة من الأنشطة المرتبطة أو الأطر السلوكية التي تحقق ما هو متوقع في مواقف معينة" (العقرباوي ، 1994) .

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

أولاً : الاطار النظري.

ثانياً : الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

أولاً : الاطار النظري :-

أ - مفهوم الاحتراق النفسي:

نظراً للخلط الشائع بين مفهوم الاحتراق النفسي ومفهوم الضغط النفسي فسوف يقوم الباحث بإبراز هذين المفهومين ، حيث يستند جزء من هذه الدراسة على مقياس المربية ماسلاش والذي يعالج مستوى الاحتراق النفسي عند الافراد .

وحتى يلج الباحث في قياس مستوى الاحتراق النفسي لمعالجة مشكلة الدراسة التي تمس صلب تجربته الفلسطينية المعاصرة في إدارة وبناء هياكل الدولة الفلسطينية المستقلة ، فإنه سيلقي الضوء على الاحتراق النفسي من حيث الاسباب والابعاد والاعراض والنظريات وعلاقة الاحتراق بظغوط العمل وطرق مواجهته.

فالاحتراق النفسي يعود الفضل في اخراجه الى حيز الوجود للباحث النفسي (H. Fruden Berger) وذلك في بداية عقد السبعينات من القرن العشرين ، وقصد به الاستجابة الانفعالية والجسمية لضغوط العمل . (الرشدان ، 1995)

وعرف فرويد بيرجر ظاهرة الاحتراق النفسي إجرائياً على أنه " حالة إجهاد واستنزاف للطاقة النفسية ، تنجم عن عدم قدرة الفرد على تحقيق الاهداف التي ينبغي تحقيقها". (Nauratit, 1989). وخلص فرويد بيرجر الى ان العاملين في المهن والخدمات الانسانية كانوا اكثر تعرضاً لحالات ومستويات من الاحتراق النفسي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس ، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم . (حرب ، 1998) .

وإذا كان الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية مهنية اجتماعية حساسة فذلك لانها تمس قطاعات واسعة من العاملين وخاصة الجوانب الشخصية والانسانية من حياة العاملين ، كما انها تؤثر عكسياً على الحالة الصحية والنفسية والاجتماعية لهؤلاء العاملين وهو ما ينعكس على مؤسساتهم التي يعملون.

ومن ابرز تعريفات الاحتراق النفسي:

1. (Maslash , and pine 1977):-

هو تلك الأعراض من الإعياء وعدم الرغبة في العمل التي تظهر على الأفراد الذين يعملون عبر إطار عمل جماعي معين.

2. (In Leebman , 1983) :-

هو إجهاد نفسي وجسمي يسهم في حدوث استجابات واتجاهات سالبه نحو الذات ونحو الآخرين ، بحيث يمكن ملاحظتها بوضوح.

3. (Lazarus, 1984):-
هو حالة من الاجهاد نجمت بتأثير الاعياء والمتطلبات المتواصلة والزائدة الملقاه على الافراد بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية.
 4. عسكر وآخرون (1986):-
هو التغيرات السلبية في اتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل واداء العمل بأسلوب روتيني ، ومقاومة التغيير، وانخفاض الدافعية ، وفقدان الابتكارية .
 5. مقابلة وسلامة (1993):-
هو الاستجابة لضغوط العمل المتراكمة والمتعاقبة ذات الاثر السلبي على الفرد.
 6. تعريف (Killy* Cill, 1993):
هو الاستجابة للضغط النفسي المتواصل والناجم عن اسلوب التعامل مع الاخرين خلال العمل.
- واستناداً الى ما سبق يضع الباحث التعريف الاجرائي التالي للاحتراق النفسي :-
هو تلك الاعراض من الاجهاد النفسي والجسمي التي تسببها ضغوط العمل على الفرد وبالتالي تكون نظرة سلبية اتجاه المهنة بحيث يمكن ملاحظتها بوضوح.

العوامل التي تؤدي الى حدوث الاحتراق النفسي

- استعرض جيرنس العوامل التي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الإحتراق النفسي وردها الى ثلاثة ابعاد وذلك على النحو التالي:-
- أ-العوامل الخاصة بالبعد الفردي :-أي أن الإنسان الأكثر إنتماءً والتزاماً بعمله واخلاصاً له هو الأكثر تعرضاً للاحتراق النفسي من غيره من العاملين ، أي أن هذا الانسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه.
 - ب-العوامل الخاصة بالبعد الاجتماعي :- أي ان يحاول العامل التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين ، بحيث يجد العامل الملتزم والمنتمي لمهنته نفسه عاجزاً عن تقديم خدمات متميزة مما يؤدي الى احباطه وبالتالي تحدث لديه حالة من عدم التوازن ويعرضه للاحتراق النفسي.
 - ج-العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني:- وهو ان يشعر العامل بفشله في تحقيق اهداف العمل، وكذلك احساسه بفشله في اشباع حاجاته الاساسية خلال العمل الذي يقوم به، وهو ما سيؤدي به الى حالة من عدم الرضا عن العمل بابعاده المختلفة وبالتالي الى الاحتراق النفسي.

وخلاصة تفاعل العوامل الثلاثة مع بعضها البعض والتي يكون الفرد فيها هو المحور تؤدي الى حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي.

أبعاد الاحتراق النفسي :

واصلت الباحثة ماسلاش صاحبة مقياس ماسلاش بحوثها في الاحتراق النفسي حيث اشتركت مع الباحثة جاكسون في عام 1986 ببحث في الموضوع خلص الى ثلاثة ابعاد للاحتراق النفسي هي البعد المتعلق بالاجهاد الانفعالي أو النفسي، والبعد المتعلق بتبدل الشعور، والبعد المتعلق بنقص الشعور بالانجاز.

وفي بحث (الطحaine ، 1995) أشار ان كلاً من بيرلمان (Perlman,1982) وهارثمان (Harthman) اكدا في دراستهما حول ظاهرة الاحتراق النفسي على نفس الابعاد من حيث منهجية الاتصال مع الآخرين من خلال العمل ، الى جانب الاداء المنخفض والإنتاج الرديء للذين تعرضوا للاحتراق النفسي.

أعراض الاحتراق النفسي

يمكن ايجازها كما شخصها كالاميداس (Calammidas,1979) في الدراسة التي قام بها الرشدان (1995) فيما يلي :-

- أ - حرص الموظفين و/ أو العمال على الاجازات والعطل الاسبوعية والاعياد وإيداء الفرحة لها.
- ب- إيداء الرغبة في التقاعد والإكتار من الحديث عنه وعن مزاياه في الخلاص من العمل.
- ج- الإنصراف الى البيوت بسرعة مع انتهاء الدوام اليومي.

وهذه الأعراض الثلاثة تمثل الدرجة الاولى والمبكرة للاحتراق النفسي ، أما الأعراض المتقدمة للاحتراق النفسي فتظهر من خلال:-

- أ - القلق اليومي والإجهاد الجسمي وبالتالي الصحة الجسدية.
- ب- الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل وتأثر الاندفاع والحماسة نحو العمل سلباً.
- ج- عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين وتغير السلوك وحدة الطبع والإنغلاق عن الآخرين وبخاصة عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.
- د - وأخيراً يسود التذمر المتواصل من العمل، وعدم الرغبة في الأداء والانجاز، والانعكاس عن الآخرين، وعدم الرغبة في التعامل مع المراجعين ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة وهو ما يعرف بالاحتراق النفسي والانفعالي.

أما دراسة أبو مغلي (1987) فإشارت الى اعراض جسمية ونفسية واجتماعية تظهر على المحترق كالآم الرأس المتواصلة ، العصبية الزائدة عن الحد، سرعة الغضب ، القلق ، الاجهاد ، عدم القدرة على اخذ قسط من الراحة.

وسردت دراسة للحرتاوي (1991) بعض اعراض الاحتراق النفسي كما يلي:-

الابتعاد عن التعامل مع المراجعين أو الآخرين، المعنويات المنخفضة ، حالة شديدة من عدم الرضا عن العمل بابعاده المختلفة، كثرة التغيب عن العمل ، الاعياء الجسمي ، الخلافات الاسرية.

وصنفت نفس الدراسة واستناداً الى بعض الباحثين اعراض الاحتراق النفسي الى:-

1. الاعراض الجسمية : ارتفاع ضغط الدم ، آلام الظهر ، الارهاق الشديد ، الصداع المستمر .
2. الاعراض الادراكية: عدم القدرة على التركيز ، المزاج الحاد.
3. الاعراض النفسية : السلبية ، الاحساس باليأس ، الاكتئاب ، القلق ، الانعزال.
4. الاعراض السلوكية : التذمر والشكوى المتواصلة من العمل، ضعف الاداء، عدم الرضا عن ظروف العمل ، التغيب المستمر والمتكرر عن العمل.

النظريات التي عالجت ظاهرة الاحتراق النفسي :-

استعرض الرشدان (1995) في دراسته ثلاث نظريات عالجت ظاهرة الاحتراق النفسي من

حيث :-

أ - النظرية السلوكية : التي تنظر إلى السلوك على انه نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية ، ويرى السلوكيون ان 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 العلمية حالياً وتطالب بضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الاداء والانتاجية في مختلف مجالات العمل.

ب- النظرية المعرفية : وترد سلوك الانسان الى مصدر داخلي ، أي ان الانسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه ويسعى الى الاستجابة من اجل الوصول الى اهداف يحددها ، وعليه فإذا ما ادرك الانسان الموقف ادراكاً ايجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة الى حالة من الرضا ، والمعنوية العالية ، والتكيف الايجابي معه، أما الادراك السلبي فسيقود الى ظهور اعراض الاحتراق النفسي.

ج- النظرية الفرويدية : وتقوم على تفسير سلوك الانسان على انه قوى داخلية تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الانا والهو والانا الاعلى الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق والتوتر والانفعال، والتي هي مصادر السلوك الظاهري للانسان مثل تبدل الشعور ، الاجهاد ، الانعزال عن الآخرين. والنظرية الفرويدية تلتقي مع النظرية المعرفية في تفسير سلوك الانسان.

طرق مواجهة الاحتراق النفسي :

تعرض (الرشدان، 1995) في دراسته لبعض الوسائل التي تساعد على استيعاب وامتصاص الاحتراق النفسي والتقليل من مستوى الضغط ، مستندا في ذلك الى دراسة (Cedo Line, 1982) حيث لخصها في:-

- أ - الاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الافراد.
- ب- تنويع المهام والانشطة.
- ج- تشجيع برامج ادارة الضغط.
- د- استغلال اوقات الفراغ بممارسة بعض الهوايات والاستجمام والتسوق والصلاة...الخ.
- هـ- رصد خبرات الضغط اليومي في دفتر خاص مسمى بدفتر يوميات الضغط.
- و- تحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى مع بعض زملاء العمل .

ب- مفهوم استراتيجيات التكيف :

إن اصطلاح التكيف مشتق من نظرية تشارلز دارون عن التطور سنة 1859 والتي قرر فيها ان الكائنات الحية التي تبقى هي الكائنات التي تستطيع ان تتواءم مع صعوبات وأخطار العالم الطبيعي وهذا ما عبر عنه دارون بالانتخاب الطبيعي أو البقاء للأصلح . وتتمثل عملية التكيف في سعي الفرد الدائم للتوفيق بين مطالبه وظروفه ومطالب وظروف البيئة المحيطة به ، فالفرد كثيرا ما يجد نفسه في ظروف أو في بيئة لا تشبع كل مطالبه وحاجاته بل قد تكون هذه الظروف وهذه البيئة مصدر اعاقه لاشباع حاجاته النفسية والاجتماعية . (الهابط ، 1983 : 21)

ويعتبر مفهوم استراتيجيات التكيف حديث العهد ، وقد بدأ تداوله مع بداية عقد الستينات من القرن العشرين ، من خلال مجموعة من المصطلحات كسلوكات التكيف، وجهود التكيف، وآليات التكيف، ومهارات التكيف ،وردود افعال التكيف، واساليب التكيف.(درويش، 1993).

ويمكن تعريف التكيف على انه محاولة الفرد لضبط مطالب وصراعات بيئية خارجية وداخلية ترهق مصادر تكيفه.

ونتيجة لجهود الفرد في الموازنة بين مطالب البيئة الخارجية والداخلية فإن التكيف يتأثر بشكل مؤكد بهذه المصادر وبالتالي يتولد الضغط النفسي الذي يحدث عندما لا يكون الفرد كفوا مع مصادر الضغط النفسي.(الشايب، 1994).

وقام (Lazarus and Folkman, 1984) بتعريف التكيف على انه عملية التغير المستمرة للجهود المعرفية والسلوكية أو كليهما لضبط الظروف الداخلية والخارجية التي ينظر إليها كظروف ضاغطة من قبل الفرد، وقد حددا اهداف التكيف في ضبط الموقف الذي يسبب الضغط ، وتنظيم

الاستجابات الانفعالية المرتبطة بالضغط النفسي من حيث القدرة على حل المشكلات، واعتقادات الضبط وتقدير الذات ، والمهارات الاجتماعية .

وعرف (Felshman, 1984) استراتيجيات التكيف على انها السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة.

وعرف (Good) التكيف كما جاء في الشاوي (1993) على انه عملية اكتشاف وتبني اساليب من السلوك تكون ملائمة للبيئة أو التغيرات فيها.

وعرف (الرفاعي ، 1987 : 30) التكيف على انه مجموعة ردود الفعل التي يعدل بها الفرد بناءه النفسي أو سلوكه ليستجيب لشروط محيطه محددة او خبره جديدة.

وعرف (Nakano , 1991) استراتيجيات التكيف على انها جهود فردية معرفية وسلوكية للتخفيف من آثار الاحداث الضاغطة أو تخفيف تأثيرها الجسدي والانفعالي على الفرد.

وعرف (الشاوي،1993) التكيف على انه عملية ديناميكية مستمرة يهدف بها الشخص الى ان يغير سلوكه ليحدث علاقة اكثر توافقا بينه وبين البيئة

وأخيرا عرف (Gaziel, 1993) التكيف على انه عامل استقرار يساعد الاشخاص على التأقلم النفسي والاجتماعي اثناء فترات الشدة او الضغط، وهناك إجماع بين المهنيين على ان التكيف يشير الى الجهود لإتقان الظروف ذات الضرر والتهديد أو التحدي عندما لا تكون هناك استجابة اوتوماتيكية ليست متوفرة.

تقوم استراتيجيات التكيف على ثلاثة متغيرات كما يراها (Menaghan, 1983) وهي :-

- أ - موارد التكيف :- وتنظم اتجاهات الفرد نحو الذات كقوة الانا لديه ومدى تقديره لذاته ، كما تتضمن اتجاهات الفرد نحو العالم كاحساس الفرد بالتماسك ومدى ثقته بقدرته على السيطرة على المواقف التي يمر بها، وكذلك القدرات الذكائية كالمرونة في العمليات العقلية عند الفرد ، ومدى نجاح الفرد في اقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.
- ب- جهود التكيف :-وهي ردود الافعال الداخلية والخارجية التي يقوم بها الفرد في محاولته للتعامل مع الضغوط، فطلب المساعدة من الآخرين والقيام بعمل مباشر لتغيير الموقف يعتبران ردي فعلين خارجيين بينما يعتبر رفض التفكير بالمشكلة وتقييم المشكلة ردي فعلين داخليين.
- ج- أساليب التكيف :-وهي التي تميز الفرد كنمط خاص مثل ميل الفرد للانسحاب من المواقف الاجتماعية مقابل الميل للتحرك نحو الناس بالاضافة الى الميل الى انكار المشكلة مقابل الميل للاعتراف بوجود المشكلة ، كما انها تضم ميل الفرد للوم ذاته مقابل لوم الآخرين واعتبارهم السبب في المشكلة.

العوامل التي تؤثر في استراتيجيات التكيف :

استعرض موس وشافر (Moos and shaefer, 1986) العوامل التي تؤثر في استراتيجيات التكيف كالعوامل الشخصية وخاصة النضج الانفعالي والمعرفي وقوة الانا والثقة بالنفس اضافة الى العوامل المرتبطة بالموقف الضاغط وخصائص البيئة الطبيعية التي يعيش فيها الافراد .

وتتضمن العوامل الشخصية والديمغرافية العمر والجنس والايضاح الاقتصادية والاجتماعية للفرد والنضج الانفعالي وقوة الانا والثقة بالنفس والجماعات الفلسفية والدينية التي ينتمي اليها الفرد والخبرات السابقة مع مواقف الضغط النفسي واستراتيجيات التكيف معها.

اما العوامل الخاصة بمواقف الضغط وبيئته فقد حدد سماير وريس (Smyer and Rass) كما جاء في دراسة (العارضة ، 1998) اربعة انماط من المواقف التي يمكن ان ترتبط بالضغط وتؤثر فيه وهذه الانماط هي:-

البيولوجية مثل المرض والموت، والشخصية مثل الزواج، والبيئة الفيزيائية مثل الكوارث الطبيعية والانفجارات، والاجتماعية والثقافية مثل تبني طفل والزواج.

وتعتبر النساء اكثر عرضه من الرجال للضغوط النفسية البيئية ، ويمتلكن القليل من المصادر الاجتماعية المساعدة ، وكذلك فإن الاستراتيجيات التي يستخدمها اقل عددا من تلك التي يستخدمها الرجال. (العارضة ، 1998).

أنواع التكيف

قسم الهابط (1983) التكيف الى :-

1. التكيف الذاتي : ويقصد به قدرة المرء على التوفيق بين دوافعه وبين ادواره الاجتماعية المتصارعة مع هذه الدوافع .
2. التكيف الاجتماعي : أي تكيف الفرد مع بيئته الخارجية - المادية والاجتماعية- كالطقس والجبال ووسائل المواصلات والآلات والعادات والتقاليد والنظم السياسية والاقتصادية ... الخ.
3. التكيف البيولوجي : وهو تغيير آلي يطرأ على الجسم دون علم أو إرادة منه ، كاستئصال إحدى الكليتين ، أو زيادة افراز الغدة اللعابية عند تناول الطعام أو تغيير لون الحرباء بلون المكان الذي تعيش فيه.
4. التكيف النفسي : ويلجأ اليه الفرد اذا ما اختل توازنه النفسي ، إما لعدم اشباع حاجاته ، أو لعدم تحقيق اهدافه، بقصد اعادة هذا التوازن الذي يتحقق باشباع هذه الحاجات أو تحقيق هذه الاهداف .

نموذج سيلاري في التكيف :

توصل سيلاري كما ورد في (Feldman, 1989) الى نموذج للتكيف حدد فيه كيفية التعامل مع الضغط النفسي تبعا لمراحل ثلاث يمر فيها:-

أ - مرحلة التحذير أو التنبيه : (The Alarm Reaction) .

وتمثل خط الدفاع الاول، حيث يعد الفرد نفسه للمعركة فور تعرضه لمثير ضاغط بغض النظر عن نوع هذا المثير ، جسميا مثل المرض وفقدان القدرة على النوم أو نفسيا كانهاء علاقة حميمة ، أو الغضب من سلوك غير مرغوب فيه مما يؤدي الى ردة فعل الجسم حيث تزداد ضربات القلب وضغط الدم وتوتر العضلات وافرار العرق وزيادة الادرناليين . ولذا يحاول الفرد ان يواجه المثير الضاغط الذي يتعرض له.

وعندما يتخلص الفرد من التهديد فإن الجسم يعود الى مستوى منخفض من الاثارة ، وقد سمي كانون (Cannon) نزعة الفرد للعودة الى حالة ما قبل الاثارة أو التنبيه لحالة التوازن الداخلي وهي نزعة للمحافظة على حالة الثبات والعودة الى حالة الاتزان ، وحسب سيلاري (Selye) اذا كان الضغط قويا الى حد كبير فإن الموت يمكن ان ينتج اثناء هذه المرحلة.

ويؤكد السون (Allisson, 1977) بان ازدياد الضغوط على الانسان تؤثر بشكل سلبي على الصحة وعلى نمط الحياة وفي بعض الحالات تؤدي الى الامراض القلبية وتؤدي الى الوفاة.

ب- مرحلة المقاومة : (The Stage of Resistance) .

وفيها يستعد الناس لتحديد المثير الضاغط أو مواجهته بشكل قوي ، ولكن انهماكهم الفسيولوجي والنفسي مع المثير الضاغط يمكن ان يجعلهم اكثر حساسية للمثيرات الضاغطة الاخرى. وهنا يصبح الفرد ميالا الى الامراض النفسجسمية والاضطرابات الجسمية التي تلعب فيها الانفعالات والافكار دورا كبيرا فالامراض النفسجسمية تتضمن القرحات، ضغط الدم المرتفع ، الربو، الأرق ، والمشكلات الجنسية تتبع من محاولات الناس للتعامل مع المثيرات الضاغطة.

والفرد في مرحلة المقاومة يعمل على الدفاع عن نفسه تجاه مصدر التهديد وإذا استمر التوتر لفترة طويلة فإن الفرد يستنفذ مصادره الفسيولوجية وهذا قد يؤدي الى الانهيار انفعاليا أو جسميا واحيانا قد يؤدي الى دخول المستشفى. (العارضة ، 1998).

ج- مرحلة الانهاك أو التعب : (The Stage of Exhaustion).

وهنا تتحدد قدرة الشخص على التعامل مع الضغط النفسي حيث يصبح المثير الضاغط مسيطرا ويصبح الفرد غير قادر على حماية وجوده تحت المستويات العالية والمستمرة من الضغط النفسي ، وتمتاز هذه المرحلة بضعف المقاومة، وإذا لم يعد الجسم لفترة النقاهة اثناء مرحلة الانهاك فإن ذلك سيؤدي الى الموت (Feldman, 1989).

استراتيجيات كينان ونيوتن في مواجهة الضغط المرتبط بالعمل

حدد كينان ونيوتن (Keenan and Newton) كما ورد في (Gaziel. 1993) خمس

استراتيجيات في مجابهة الضغط المرتبط بالعمل :

1. الحديث مع الآخرين (الزملاء ، الرؤساء) .
2. التوجه لحل المشكلة.
3. مراجعة المشكلة، الحصول على معلومات ومن ثم البحث عن الحل.
4. الانسحاب والتجنب.
5. التعبير عن الامتعاض وعدم القدرة على عمل أي شيء .

تصنيف استراتيجيات التكيف

يمكن تصنيف استراتيجيات التكيف المستخدمة في مواقف الضغط النفسي كما اجمعت عليها

العديد من الدراسات على النحو التالي:

أولاً:- استراتيجية حل المشكلات : (Problem Solving).

وتشمل أ - الوعي بوجود المشكلة.

ب- تحديد المشكلة وتعريفها وجمع البيانات والمعلومات.

ج- توليد البدائل المحتملة كحلول للمشكلة.

د- اتخاذ قرار حول البديل المناسب من جموع الابدال المختلفة.

هـ- اتخاذ قرار حول كيفية تنفيذ البديل.

و- اتخاذ الاجراءات التنفيذية.

ز- تقييم فاعلية الحل وتطبيق العملية من جديد على أي مشكلات متبقية. (العارضة، 1998)

ثانياً:- استراتيجية التمارين الرياضية : (Sport Exercises).

حيث تخفف التمارين الرياضية الضغط النفسي بطرق مختلفة، عند جميع الأشخاص الذين

يمارسون التمرين بشكل منتظم من حيث ضربات القلب ومعدل التنفس وضغط الدم والاستجابات

الفسيولوجية الحساسة للضغط النفسي التي تميل جميعها الى الانخفاض.

وبالرغم من ان جميع هذه الاستجابات تزداد بشكل مؤقت اثناء فترة التمرين الا ان هذا

التمرين يعطي الناس احساسا بضبط اجسامهم بالاضافة الى الشعور بالانجاز. كما يوفر ابتعادا مؤقتا

عن البيئة التي تسبب الضغط النفسي ، وتجعل التمارين الرياضية الناس يناموا بشكل افضل اثناء الليل.

(Feldman, 1989).

ثالثاً:- استراتيجيات وسائل الدفاع : (Defense Mchanisms)

فالدفاعات الأولية تساعد الفرد وتحميه من الخوف الشديد من خلال ابعاد اثر التهديد عن الفرد ومساعدته على التخلص من اثر الواقع غير السار حتى يتمكن الشخص من امتلاك المصادر اللازمة لمعالجة المعلومات . كالموت لشخص محبوب أو حادث مفجع .

وتعتبر ميكانزمات الدفاع استراتيجيات لا شعورية يستعملها الناس للتعامل مع الضغوط النفسية . (الشايب ، 1994).

ومن استراتيجيات الدفاع الاوليه المهمه الشائعة في التعامل مع الضغوط النفسية:

1. الكبت (Repression): وهو حيله لا شعورية يلجأ الفرد إليها للتخلص من الذكريات والتجارب والمخاوف المؤلمة التي تسبب له الضيق، وذلك بأكراهها على التراجع الى منطقة اللاشعور لتصبح نسيا منسيا وحتى يخفف ما اصابه من الصراع ، وهو حيلة يلجأ إليها كل ضعيف يعجز عن مواجهة الذكريات والتجارب المؤلمة التي تصادفه في حياته. لذا يعتبر الكبت حيله عادية في الصغر لكنها غير طبيعية في الكبر ومع ذلك فكل منا يلجأ إليها بمقدار. (الهابط ، 1983).

2. الكظم (Supression): ويعني الضغط المقصود لدافع يعتبر ظهوره مصدر خطر فيما يتصل بالفرد وهو سلوك دفاعي وغالبا ما يرمز له بقوة الارادة أو قوة الشخصية . (الزبادي والخطيب، 1990 : 88)

والكبت يحدث بشكل لا شعوري في حين ان الكظم يحدث ضمن وعي الفرد وشعوره.

3. الاسقاط (Projection): وفيها يعزو الناس افكارهم غير المقبولة الى اناس آخرين ويؤدي ذلك الى سوء ادراك الآخرين ومعرفة سلوكهم، ولذلك فإنه احيانا يتم التعامل مع الضغوط النفسية غير المقبولة من خلال اسقاطها على الآخرين فالشخص الذي يشعر بالغضب يدرك العالم كمكان يتميز بالعنف والعداء . (الشايب ، 1994)

4. التبرير (Rationalization): وهي عملية تنفيذ منطقية لسلوك غالبا ما يكون نتيجة لعوامل ودوافع لا شعورية ، إذ أن الفرد يميل الى الاعتقاد بان سلوكه يحدث نتيجة لعملية تفكير واعية (الزبادي والخطيب ، 1990 : 86) .

والاسقاط فيه هجوم وقذف بينما يمتاز التبرير بانه عملية دفاع واعتذار.

5. النكوص (Regression): وهو العودة الى حياة الطفولة أو الى اسلوب قديم كان قد اعتاد عليه حيث يميل الفرد لاستخدام مثل هذه الطرق للتعامل مع الضغط النفسي وهذا يدل على عدم النضج (الرفاعي، 1987، : 160) .

6. التعويض (Compensation): وهو المبالغة في اظهار جانب القوة من اجل اخفاء جانب الضعف وهذا يقلل من الضغط النفسي . (برنامج التعليم المفتوح، 1997 : 204)

7. الإنكار (Denial): وهوان ينكر الفرد حقيقة واضحة قائمة ويتصرف وكأن هذه الحقيقة لا وجود لها على أرض الواقع. وبالتالي يحمي الفرد نفسه من الظروف المؤلمة المسببة للضغط النفسي. (برنامج التعليم المفتوح 1997: 193).
8. الانسحاب (Withdrawal): ويعني الابتعاد الجسدي والنفسي عن الضغط والتفكير ، الا ان الانسحاب المستمر يمكن ان يؤدي الى مشكلات نفسية وخصوصا عندما يحل الخيال محل الواقع. (الشاب ، 1994).
9. الضبط الذاتي (Self Control): ويسمح للفرد بمقاومة اغراء القيام بتصرفات تؤدي الى الحصول على متعة فورية وضرب كبير لاحق ويتم التوصل الى ضبط الذات من خلال مراقبة الذات ، ضبط المثبرات ، تعزيز الذات. (برنامج التعليم المفتوح، 1997: 204).
10. الاسترخاء (Relaxation) : أي ان يقوم الفرد بشد المجموعات العضلية وارتخائها من اجل الوصول الى الاسترخاء ويسمى في هذه الحالة بالاسترخاء العضلي . ويمكن تحقيق الاسترخاء عبر الاستماع الى الموسيقى او التفكير بموضوع معين. (برنامج التعليم المفتوح ، 1997).
11. استراتيجيات الترفيه (Entertainment): أي ان يلجأ الفرد الى مشاهدة التلفاز والاستماع الى المذياع والرقص والاستماع الى الموسيقى والتنزه للتعامل مع مواقف الحياة الضاغطة . (الشاب ، 1994).
12. البحث عن الدعم الاجتماعي (Social Support): وهي القدرة على الحصول على المساعدة وإعادة الطمأنينة من قبل افراد الاسرة والاصدقاء والاشخاص القادرين على المساعدة في المجتمع (العارضة ، 1998 ،: 22) .

ثانيا :- الدراسات السابقة :-

هناك العديد من الدراسات العربية والاجنبية التي تناولت موضوعي الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف، ولذا سيعرض الباحث هذه الدراسات والبحوث تبعا لتاريخ صدورها.

1. الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي:

- أ - الدراسات العربية .
- دراسة الحرتاوي ، (1991):-

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين الاردنيين ومن ثم بيان اثر كل من متغيرات الجنس ،المؤهل العلمي وسنوات الخدمة وعدد الطلاب الذي يتعاون معهم شهريا في درجة الاحتراق النفسي.

ولغاية جمع البيانات والمعلومات اللازمة طبقت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ذي الابعاد الثلاثة وذلك على عينة مكونه من (84) مرشدا ومرشده تم اختيارهم عشوائيا من المدارس الحكومية التابعة لمحافظة شمال المملكة، وبعد فحص البيانات وتحليلها توصلت الباحثة للنتائج التالية:-

1. يعاني المرشدون التربويون في المملكة الاردنية الهاشمية من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي.
 2. هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على تكرار وشدة ابعاد مقياس ماسلاش تعزى الى متغير الجنس وذلك لصالح الذكور الذين سجلوا درجة اعلى من الاحتراق النفسي من الاناث على مستوى التكرار في حين كانت درجة الاحتراق النفسي على مستوى الشدة عند الاناث اعلى من الذكور.
 3. لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق ذات دلالة احصائية على درجة الاحتراق النفسي على تكرار ابعاد مقياس ماسلاش وشدتها تعزى الى متغير (المؤهل العلمي وسنوات الخدمة).
- دراسة المحمداوي ،(1991):

هدفت دراسة محمود المحمداوي الى قياس الضغوط المهنية لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعة عبر التعرف على مصادر الضغوط المهنية وبناء مقياس خاص لها . وكذلك الكشف عن مدى الفروق في الضغوط المهنية تبعا لعدد من المتغيرات الخاصة بعينه الدراسة . ولتحقيق اهداف الدراسة اختار الباحث عينة عشوائية طبقية بلغت (323) عضوا من اعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية ، كما تم بناء استبانة خاصة لقياس الضغوط النفسية تم تقنينها ، وقد خلصت نتائج التحليل الاحصائي الى :

1. ان اعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية يعانون من ضغوط مهنية كبيرة.
2. تباينت هذه الضغوط المهنية تبعا لفقرات الاستبانة وابعادها .
3. ان الاناث من اعضاء هيئة التدريس اكثر تعرضا للضغوط المهنية من الذكور .
4. وجود فروق ذات دلالة ومعبرة في مستوى الضغوط المهنية لدى اعضاء هيئة التدريس يعزى الى متغير الاختصاص، حيث تبين ان اعضاء هيئة التدريس ممن يعملون في الاختصاصات الانسانية هم اكثر تعرضا للضغوط المهنية من اولئك العاملين في الاختصاصات العلمية، كما

كشفت عن وجود فروق دالة بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة يعزى الى متغير سنوات الخدمة ، حيث كان الفرق لصالح الذين قضوا في المهنة اكثر من عشرين عاما .
- دراسة جبر وعساف ، (1991):

هدفت الدراسة الى التعرف على عوامل الضغط النفسي لدى اعضاء الهيئة التدريسية في جامعات الوطن المحتل ، وكانت العينة جامعة النجاح الوطنية / نابلس ، والتي تكونت من جميع اعضاء الهيئة التدريسية بجامعة النجاح الوطنية لعام 1991 وبلغ عدد العينة (140) عضو هيئة تدريس .

وقد استخدم الباحثان استبانة مكونة من (32) بنداً موزعة على ثمانية مجالات وهي الظروف الخارجية (الاحتلال) ، الادارة ، الطلبة ، التدريس ، الابحاث ، المالية ، الهوية العلمية، ظروف العمل .
واجرى الباحثان التحليل الاحصائي لـ (112) استبانة صالحة للتحليل ، وخلصت النتائج الى:-

1. ان اكبر عوامل الضغط النفسي هي تلك المتعلقة بالمهنة كالتدريس والابحاث ، الهوية العلمية ، زيادة العبء الاكاديمي ، وعدم توفر الكتب والمراجع العلمية.
2. عبء دور المدرس الجامعي كباحث وعدم توفر التعليمات الاساسية التي تجعله ينهض بدوره.
3. ان الهيئة العلمية كانت المصدر الثالث للضغط النفسي، وهذا يعود الى قلة المشاركة بالمؤتمرات العلمية.
4. ان المصدر الرابع للضغط كان الاحتلال واغلاق الجامعة والمضايقات والحواجز وغيرها من الظروف الاحتلالية .
5. ان المصدر الخامس للضغط كان راتب المدرس.

- دراسة عبد الرحمن (1992):

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ، وكذلك التعرف على اثر كل من متغيرات الخبرة في الاشراف ، والمؤهل العلمي ، وعدد المعلمين الذين يشرف عليهم ، على درجة الاحتراق النفسي، وبهدف تحقيق ذلك اختار الباحث مجتمع الدراسة المكون من المشرفين التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات اربد والمفرق والزرقاء وبلغ عددهم (187) مشرفاً تربوياً شكلت عينة الدراسة (148) مشرفاً يمثلون 79% من المجتمع الاصلي ، كما استخدم اختبار ماسلاش ذي الابعاد الثلاثة ، وهو اختبار مقنن سبق استخدامه في العديد من الدراسات العربية والاجنبية.

وخلصت الدراسة الى النتائج التالية:-

1. يعاني المشرفون التربويون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

2. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي وفقا لاختبار ماسلاش تعزى الى متغيرات (الخبرة في الاشراف - المؤهل العلمي للمشرف - عدد المعلمين الذين يشرف عليهم) .
3. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي وفقا لاختبار ماسلاش تعزى الى التفاعل بين متغيرات الخبرة والمؤهل العلمي وعدد المعلمين الذين يشرف عليهم.
4. هناك علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha = 0.05$) بين شدة السلوك الدال على الاحتراق النفسي وتكراره.

- دراسة العدوان ، (1992) :

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل ومستوياتها لدى المديرين في المدارس الثانوية في محافظة البلقاء.

واختار الباحث عينة عشوائية مكونة من (110) مديرا مستخدما أداة خاصة بضغوط العمل، تم التأكد من صلاحيتها لقياس الهدف الذي أعدت من اجله، وبعد تحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة تبين للباحث ما يلي:

1. جاءت طبيعة العلاقة بين المديرين وأولياء أمور الطلاب في المرتبة الاولى من حيث مصادر ضغط العمل تلتها العلاقة بين المديرين والمعلمين ثم الرضا عن العمل.
 2. جاءت طبيعة صراع الدور وغموض الدور الذي يتعين على مديري المدارس تحمل اعباءها في المرتبة الرابعة.
 3. لم تكشف الدراسة عن وجود فروق دالة بين متوسطات استجابات المديرين وإدراكهم لضغوط العمل تعزى الى متغيرات (الجنس ، العمر ، سنوات الخدمة) .
- دراسة ديراني ، (1992) :

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر التوتر النفسي لدى المعلمين ، والعوامل التي تسببه، وذلك في المدارس الثانوية الحكومية في منطقتي التعليم الاولى والثانية في محافظة عمان ، كما استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين استجابات المعلمين وبين متغيرات الدراسة من خلال الاجابة على الاسئلة التالية :

1. ما هي العوامل التي تسبب التوتر النفسي للمعلمين العاملين في المدارس الثانوية الحكومية في مديريتي التربية والتعليم الاولى والثانية في محافظة عمان؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات المعلمين تعزى للمتغيرات التالية (العمر ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ، التخصص ، سنوات الخدمة، الكلية التي تخرج منها المعلم ، وسنوات الخدمة في المدرسة التي يعمل المعلم بها).

وطور الباحث استبانة مكونة من (57) فقرة تتضمن أربعة ابعاد لها أثرها في إحداث التوتر

النفسي عند المعلمين وهي :

1. أولياء أمور الطلاب والمجتمع المحلي.
2. الطلاب وممارستهم المدرسية .
3. ظروف العمل.
4. الادارة المدرسية.

اختار الباحث عينه عشوائية مكونة من (592) معلما ومعلمه، تم تطبيق الاستبانة عليهم وبعد جمع المعلومات اللازمة ، قام الباحث بمعالجتها إحصائيا وفحص الاسئلة، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1. كشفت الدراسة عن وجود فروق داله احصائيا بين متوسطات اجابات المعلمين لصالح الذكور على مجالات الاستبانة الاربعة تعزى الى متغير الجنس.
2. كشفت الدراسة عن وجود فروق داله لصالح الذكور على لجان أولياء الامور والمجتمع المحلي تعزى الى متغير الكلية التي تخرج منها المعلم.
3. هناك فروق داله احصائيا بين متوسطات استجابات المعلمين المتزوجين على مجالات أولياء الامور والمجتمع المحلي والطلبة والادارة المدرسية تعزى الى الحالة الاجتماعية.

- دراسة الهمشري (1993) :

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الاردن حيث بلغ عددهم (145) موظفا من الجنسين ، وقد طور الباحث لغايات جمع البيانات والمعلومات اللازمة استبانة خاصة قام بإجراءات التحقق من صدقها وثباتها وقدرتها على قياس الغرض الذي وضعت من اجله ، وقد خلصت الدراسة الى النتائج التالية:-

1. يعاني افراد مجتمع الدراسة من درجة عالية نسبيا من التوتر النفسي.
2. بينت نتائج التحليل عن ان المصادر والعوامل التالية كانت اهم مصادر التوتر النفسي لدى العاملين وهي مرتبة تنازليا :

أ - الحوافز.

ب- السلوك الاداري.

ج- ظروف العمل المختلفة.

د- رواد المكتبة (المستفيدين).

3. لم تكشف الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية في الشعور بالتوتر النفسي لدى أفراد مجتمع الدراسة تعزى الى المتغيرات التالية (الجنس ، التخصص ، المستوى التعليمي ، سنوات الخدمة ، والدائرة التي يعملون بها).

- دراسة مقابلة وسلامة (1993) :

هدفت الدراسة الى الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي بين المعلمين في الاردن وعلاقتها بعدد من المتغيرات الديمغرافية.

اشتملت عينة الدراسة على (424) معلما ومعلمة من العاملين في المراحل الدراسية الثلاث في المدارس الحكومية في الاردن، كما أعد الباحثان الاستبانة الخاصة بالدراسة بعد ترجمتها عن ماسلاش وموافقتها للبيئة الاردنية حيث اجراءات التقنين اللازمة.

وقد كشفت نتائج التحليل الاحصائي بعد معالجة البيانات والمعلومات التي جمعها عن الاتي:-

1. كانت درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمات أعلى منها عند المعلمين وذلك على بعد الاحساس بشدة الشعور بنقص الاداء.
2. كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستويات المرحلة الدراسية على بعد الاجهاد الانفعالي ودرجته ، حيث تبين ان المعلمين الذين يدرسون المرحلة الثانوية في الاردن يعانون من الاجهاد الانفعالي بدرجة اعلى من غيرهم من العاملين في المراحل الدراسية الاخرى.
3. هناك فروق ذات دلالة احصائية بين مستويات (درجات) الاحتراق النفسي لدى المعلمين على متغير سنوات الخبرة وعلى بعد نقص الشعور بالإنجاز، بينما لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق احصائية لدى المعلمين الذين يعانون درجة عالية من الاحتراق النفسي يعزى الى التخصص العالي أو الموضوع الذي يدرسه.

- دراسة الطحائية ، (1995) :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن، كما استهدفت الكشف عن أثر عدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس ، المستوى التعليمي ، سنوات الخدمة، نوع المدرسة التي يعمل فيها، عدد الحصص ، عدد الطلاب المشاركين في درس التربية الرياضية ، مكان العمل، الدخل الشهري، المنشآت والملاعب المتوفرة، والسلوك القيادي للمديرين على مستويات الاحتراق النفسي) .

اختيرت عينة عشوائية منوية من (440) معلما ومعلمة يمثلون نسبة 26% من المجتمع الأصلي البالغ (1706) معلما ومعلمة.

ولغاية جمع البيانات والمعلومات اللازمة تم استخدام مقياس ماسلاش ذي الأبعاد الثلاثة بعد التأكد من دلالات الصدمة والثبات له ، كما تم استخدام مقياس وهدف سلوك القائد LBDQ الذي يتناول بعدي العملية الإدارية الخاصة بالعمل والعاملين.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:-

1. يعاني معلمو التربية الرياضية في الأردن من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة.

2. هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة الاحتراق النفسي التي تعزى إلى متغيرات :-
- أ - المؤهل العلمي ، لصالح حملة درجة الدبلوم المتوسط حيث يعانون من درجة عالية من الاحتراق النفسي أكثر من حملة البكالوريوس.
- ب- نوع المدرسة ، فالمعلمون العاملون في المدارس الخاصة أقل احتراقاً من العاملين في المدارس الحكومية.
- ج- عدد الطلاب المشاركين ، كلما ازداد عدد الطلاب عن 30 كلما كان المعلمون أكثر تعرضاً للاحتراق النفسي من غيرهم ممن يتعاملون مع أعداد أقل من 30 طالباً.
- د- متغير عدد الحصص ، إذا عانى المعلمون الذين يدرسون أكثر من 18 حصة من درجة عالية من الاحتراق النفسي ، أكثر من أولئك الذين يدرسون أقل من 17 حصة أسبوعياً.
- هـ- الراتب ، كلما ازداد الراتب كلما قلت درجة الاحتراق النفسي والعكس صحيح.
- و- السلوك القيادي لمديري المدارس ، إذ كلما كان سلوك المديرين مرتفعاً في بعدي المبادأة والاعتيادية كلما كان المعلمون أقل احتراقاً من الذين يعملون مع مديرين يتمثل سلوكهم الإداري بالانخفاض في بعد من المبادأة والاعتيادية .
- ز- لم تكشف الدراسة عن أية فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغيرات ، الجنس ، العمر، سنوات الخبرة .

- دراسة عبد الله (1994) :

- هدفت الدراسة إلى التعرف على "الإجهاد النفسي لدى عينة من المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس ، كما اهتمت الدراسة بالتعرف على طبيعة العلاقة بين الإجهاد النفسي وبعض أعراضه في مهنة التدريس .
- اختار الباحث عينة دراسية مكونة من (106) معلماً ومعلمة في مدينة القدس ، واستخدم الباحث اختبار مصدر الإجهاد النفسي وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي :
- 1 - بينت الدراسة أن هناك فروقاً دالة إحصائية بين الذكور والإناث على كل من أعراض الصداع ، البكاء ، التعب في حين لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق دالة إحصائية على بقية الأعراض .
- 2 - دلت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين سكان المدينة والقرية على سلوك الطلاب المهني ، ضغط الوقت ، القلق .

- دراسة العقرباوي (1994) :

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى ومصادره . استخدم الباحث لتحقيق الغرض من الدراسة استبانته ماسلاش المقتنة والخاصة بالاحتراق النفسي بعد مواعمتها للبيئة الاردنية .

كما استخدم الباحث مقياس مصادر الاحتراق النفسي الذي طوره بحيث اشتمل على (72) فقرة أجري لها إجراءات التحقق من صدقها وثباتها . اختار الباحث عينه عشوائية مكونه من 49 مديرا و 61 مديرة ، قام بتوزيع أداة الدراسة عليهم ، وبعد جمع الاستبانات وفحص وتحليل البيانات التي اشتملت عليها تم تحليلها احصائيا ومعالجة أسئلة الدراسة وفرضياتها ، حيث توصل بعد ذلك الى النتائج التالية:-

1. يعاني مديرو المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي وفق ابعاد مقياس ماسلاش.
2. يدرك المديرون ان اكثر مصادر الاحتراق النفسي تأثيرا عليهم هو العلاقة مع زملاء العمل خلال العلاقة مع المجتمع المحلي ، ثم الطلاب ، ثم العلاقة مع رؤساء العمل ، ثم النمو المهني والرضا عن المهنة ، أما اقلها تأثيرا فكانت (طبيعة العمل والمشاكل الشخصية).
3. لم تكشف الدراسة عن وجود فروق دالة احصائيا في إدراك المديرين والمديرات لابعاد الاحتراق النفسي تعزى الى متغير الجنس.
4. هناك فروق دالة احصائيا تعزى الى متغير سنوات الخدمة في ادراك المديرين والمديرات لابعاد الاحتراق النفسي وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة.
5. لا توجد فروق دالة احصائيا تعزى الى متغيري (الجنس والمستوى العلمي) في ادراك المديرين والمديرات لابعاد الاحتراق النفسي.
6. لا توجد فروق دالة احصائيا تعزى الى متغيري (الجنس والمستوى العلمي) في ادراك المديرين والمديرات لابعاد الاحتراق النفسي.
7. كشفت عن اكثر مصادر الاحتراق النفسي عند المديرين والتي كانت على النحو التالي:
أ - العلاقة مع المعلمين.
ب - العلاقة مع الطلبة .

- دراسة الرشدان ، (1995) :

هدفت الدراسة الى بحث ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية الحكومية ومعرفة ما إذا كانت فروق دالة احصائيا بين استجابات اعضاء هيئة التدريس تعزى الى متغيرات الجامعة أو الكلية أو التربية الاكاديمية .

اختار الباحث عينه عشوائية من (463) عضوا من أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الثلاث (الاردنية ، اليرموك ، مؤتة) وذلك ممن يدرسون في كليات الاداب، العلوم، العلوم التربوية ، التربية الرياضية ، الشريعة، الاقتصاد والعلوم الادارية.

استخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المتضمن الابعاد الثلاثة للاحتراق النفسي .وبعد جمع البيانات وفحصها وتحليلها بواسطة الحاسوب ومعالجة أسئلة وفرضيات الدراسة احصائيا كشفت الدراسة عن النتائج التالية:-

1. هناك درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كل من الجامعات الثلاث.
 2. يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى الى الجامعة التي يعمل فيها وذلك لصالح جامعة مؤتة التي سجلت أعلى درجات الاحتراق النفسي تلتها الجامعة الاردنية ثم جامعة اليرموك.
 3. هناك فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى الى الجامعة التي يعمل فيها وذلك لصالح جامعة مؤتة التي سجلت أعلى درجات الاحتراق النفسي تلتها الجامعة الاردنية ثم جامعة اليرموك.
 4. هناك فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لاعضاء هيئة التدريس تعزى للرتبة الاكاديمية وذلك لصالح رتبة استاذ مساعد حيث سجلت أعلى درجة من الاحتراق النفسي عند هؤلاء يليهم رتبة أستاذ مشارك ثم رتبة أستاذ ثم الرتب الاقل من ذلك .
 5. كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي لاعضاء هيئة التدريس تعزى للكلية التي يدرس فيها حيث كانت أعلى درجات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية الرياضية تليها الآداب، بينما كانت اقل درجات الاحتراق النفسي عند أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية.
- دراسة عساف وجبر (1996) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مقدرة المعلمين والعوامل المؤثرة بالضغط النفسي الذي يتعرضون له اثناء العمل بالصفة الغربية .

وبينت الدراسة أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين :-

- 1 - متغير العمر ومتغير المدرسة ، حيث أن المدرسين صغار السن يتعرضون للإجهاد أكثر من كبار السن .
- 2 - متغير الجنس ومتغير المدرسة ، حيث أن المدرسين يتعرضون للإجهاد أكثر من المدرسات .
- 3 - متغير الشهادة العلمية وعامل الإدارة ، حيث أن أعضاء الهيئة التدريسية من ذوي الشهادات العليا (بكالوريوس ، دبلوم ، ماجستير) أقل من حيث الإجهاد في عملهم من ذوي الشهادات الدنيا .
- 4- متغير الجنس وعامل المجتمع ، حيث أن معاناة الذكور أكثر من معاناة الإناث .
- 5- متغير الخبرة ومتغير المدرسة ، حيث أن المدرسين الجدد ذوي الخبرة القليلة يتعرضون لإجهاد نفسي أكبر من زملائهم ذوي الخبرة الطويلة .

6- لم تجد الدراسة أي دلالة إحصائية للمتغيرات الأخرى ، وهذا يدل على أن الإجهاد النفسي كظاهرة قد تعود إلى ظروف العمل .
- دراسة حرب (1998):-

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية ، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره ، كما تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية) .
وبلغ مجتمع الدراسة (5585) معلما ومعلمة ، اخذ منهم عينه عشوائية طبقية مكونه من (558) معلما ومعلمة وذلك بنسبة 10% من مجتمع الدراسة الاصلي .

واستخدم الباحث استبانة المربية ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي حيث قام ببناء استبانته لضغوط العمل من خلال الادب التربوي واضطلاعه على دراسات سابقة، وعرض الاستبانتين على عشرة من المحكمين ذوي الاختصاص.

وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة الى ما يلي :-

1. كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدلا.
2. بينت النتائج وجود ضغوط عمل لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية فوق المتوسط.
3. لا يوجد تأثيرات لمتغيرات (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية ، الخبرة) على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل.
4. يوجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

الدراسات الاجنبية

- دراسة يوري (1985 , Youree):

هدفت الدراسة الى تحديد درجة الاحتراق النفسي عند اعضاء الهيئات التدريسية في الكليات المتوسطة والجامعات في ولاية تينسي الامريكية وكذلك تحديد درجة الاحباط والانعزالية فسي العمل لدى افراد عينه الدراسة.

استخدم الباحث من اجل جمع البيانات اللازمة اختبار وايتكر للاتجاهات المهنية وبعد اختيار عينة الدراسة وتوزيع أداة الدراسة عليها طلب الباحث من المستجيبين تسجيل أعلى ثلاثة مصادر للضغوط المهنية التي يواجهونها أثناء العمل ، وقد دلت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة على ما يلي :-

أ- سجل المستجيبون درجة متوسطة على متغير الحماسة للعمل ، وذلك عند غالبية أعضاء هيئة التدريس.

ب- سجل المستجيبون درجة أعلى من المتوسط على متغيري الإحباط والعزلة.

ج- كما دلت نتائج اختبار توكي للمقارنات البعدية أن أعضاء الهيئة التدريسية من رتبة مدرس ، يتوفر لديهم الحماسة أكبر من زملاء العمل في الرتب الأخرى.

د- لم تكشف الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بين نوع المؤسسة التعليمية والجنس والعمر وسنوات الخدمة.

هـ- كشفت الدراسة عن المتغيرات التالية كمصادر هامة للضغط المهنية وهي :-

1- الإدارة.

2- عملية التدريس.

3- الظروف الشخصية.

4- العلاقة بين زملاء العمل.

- دراسة دالماو (Dalmau ، 1989) :

هدفت الدراسة الى الكشف عن وجود أثر للسلوك القيادي للمديرين على الاحتراق النفسي للمعلمين ورضاهم عن المهنة . واختارت الباحثة عينة عشوائية من المعلمين تم اختيارهم من مجتمع المعلمين من مدارس مدينة هيوستون الامريكية مستخدمه اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي.

وقد دلت الدراسة بعد تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها على الاتي :-

1. اظهر المعلمون الذين عبروا عن درجة عاليه من الرضا عن عملهم ، احتراقا نفسيا ناجما عن النمط القيادي لمديرهم ، الذين يمارسون نمط المدير الحاذق (الذي يمثل نمط الادارة الاوتوقراطية).

2. ان النمط القيادي الذي يمثل المدير المفوض ، لا يؤثر على أداء المعلم داخل الفصل الدراسي.

3. ارتبطت درجة الاحتراق النفسي العاليه عند المعلمين الذين عبروا عن درجة منخفضة من الرضا عن عملهم بنمط المدير الحاذق (الاوتوقراطي).

- دراسة عساف ، (Assaf , 1989) :

أجرى الباحث دراسة ميدانية استهدفت البحث في علاقة عدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس ، حاله الاجتماعيه ، الرتبه الأكاديمية، سنوات الخبرة ، الكلية) . وبين الاحتراق النفسي لدى أعضاء الهيئات التدريسيه في جامعتي النجاح الوطني وبيير زيت .

إختار الباحث مقياس ماسلاش ذي الأبعاد الثلاث أداة لجمع البيانات اللازمه بعد التأكد من صلاحيتها لقياس الغرض الذي استخدمت من أجله في البيئة الفلسطينية . كما إختار الباحث كشاف

الضغط الذي طوره جملش وآخرون والذي يقيس المجالات التالية في المكافأة، التقدير، قيود الوقت، سلطة القسم، الهوية المهنية، تفاعل الطلبة.

إختار الباحث عينة عشوائية مكونة من (132) عضوا من أعضاء السهيئات التدريسية في مجتمع الدراسة، وبعد جمع الاستبانات تبين أن (74) مستجيبا فقط أعادوا أوراق الدراسة بعد تعبئتها كشفت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون عن الآتي :-

1 - يوجد علاقة دالة إحصائيا بين مستوى الإجهاد الانفعالي والكلية التي يعملون فيها، حيث تبين أن أعضاء هيئة التدريس في كليات الفنون والعلوم الإنسانية والإقتصاد والعلوم السياسية والإدارة سجلوا درجة من الضغط أعلى من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات الهندسة والعلوم.

2 - لم تكشف الدراسة عن وجود ارتباط دال مع المتغيرات الديمغرافية الأخرى.

3 - هناك ارتباط دال بين بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبلد الشعور (على مقياس ماسلاش) مع نقص الحوافز، وقيود الوقت، وسلطة القسم لكنها لم تسجل ارتباطا دالا إحصائيا مع متغيري (الهوية، وتفاعل الطلاب).

4 - لا يوجد أي ارتباط دال إحصائيا بين بعد الإنجاز الشخصي مع أي من المقاييس الفرعية التي تضمنها كشف الضغط الخاص بأعضاء هيئة التدريس، بينما وجدت درجة من الارتباط الدال بين الحالة الاجتماعية والهوية المهنية.

- دراسة تشيافو (Schiavo , 1991)

بحثت الدراسة في العلاقة بين الضغوط المهنية التي يواجهها عمداء كليات التربية في الولايات المتحدة الأمريكية والإحترق النفسي.

كما استهدفت التعرف على أثر الإلتزام في العمل على العلاقة بين الضغوط والإحترق النفسي، كما سعت الدراسة إلى التعرف على مدى الارتباط بين المتغيرات النفسية والمتغيرات الديمغرافية التي إستخدمها الباحث.

وإستخدم الباحث :-

(1) مقياس ماسلاش للإحترق النفسي.

(2) استطلاع الآراء الشخصية.

(3) مقياس الضغوط المهنية عند عمداء الكليات قام الباحث بتطويره بالإستناد إلى الفكر التربوي المتعلق بموضوع البحث وتضمنت الاستبانة قسما خاصا بالمعلومات الديمغرافية عن خلفية المستجيبين.

إختار الباحث عينة مكونة من (575) عميدا قام بتوزيع أداة الدراسة عليهم بعد أن أجرى لها تقنيا للتأكد من صلاحيتها، لقياس الغرض الذي وضعت من أجله، استرد منها (348) أي ما نسبته 65% من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وأشارت النتائج إلى ما يلي :-

- 1 - كلما زاد عدد سنوات خدمة العميد وازداد حجم الكلية التي يعمل فيها كلما انخفضت درجة الإجهاد الانفعالي لديه .
 - 2 - هناك علاقة دالة بين متغير عمر العميد وسنوات خدمته الطويلة وانخفاض درجة تعرضه لتبليد الشعور .
 - 3 - كشفت نتائج الدراسة عن أنه كلما كان حجم الكلية التي يديرها العميد كبيراً وكان عدد طلابها كبيراً كلما انخفضت درجة الضغط عليهم .
 - 4 - بينت الدراسة أن العمداء الأكثر التزاماً في عملهم انخفضت درجة الإحترق النفسي لديهم وكانت درجة الإحترق النفسي لديهم أقل من نظرائهم الأقل التزاماً في العمل .
 - 5 - كشفت نتائج الدراسة ، عن وجود علاقة سابقة دالة بين الإلتزام في العمل والإحترق النفسي عند عمداء الكليات ، مثلما كشفت عن علاقة إيجابية دالة بين الضغط والإحترق النفسي .
- دراسة هيرست (Hurst , 1990) :

أجرى الباحث دراسة استهدفت البحث في العلاقة بين الإحترق النفسي عند أعضاء هيئات تدريسيه في كليات المجتمع في ولاية كلورادو الأمريكية ومشاركته في إتخاذ القرارات . ومن أجل جمع البيانات اللازمة من عينة الدراسة التي اختارها الباحث والتي اشتملت على (466) عضواً من أعضاء الهيئات التدريسية، أعد أداة للدراسة تضمنت ثلاثة أقسام هي:

- أ - القسم الأول ويشتمل على فقرات ديمغرافية عن خلفية المستجيبين .
- ب - القسم الثاني ويشتمل على فقرات تقيس الإحترق النفسي .
- ج - القسم الثالث ويقيس مشاركة العاملين في عملية إتخاذ القرارات .

وبعد جمع البيانات والمعلومات تبين أن نسبة الإستجابة بلغت (59%) حيث استعاد الباحث (275) استبانته .

أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى الآتي :

- 1 - سجلت النتائج درجة عالية من عدم رضا أعضاء الهيئات التدريسية عن مشاركتهم في إتخاذ القرارات .
- 2 - كشفت الدراسة عن وجود درجة من الإحترق النفسي بالقياس مع نتائج دراسات أخرى .
- 3 - كشفت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين متغيرات (ساعات العمل الأسبوعي ، عدد الطلاب الذين يدرسون أسبوعياً) وبين الإحترق النفسي .
- 4 - تبين وجود علاقة سالبة بين متغير العمر ودرجة الإحترق النفسي .
- 5 - أوضحت نتائج الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسون في أقسام الفنون والعلوم سجلوا درجات من الإحترق النفسي أعلى من زملائهم المدرسين في الأقسام المهنية .

6 - هناك علاقة داله ومعبره إحصائيا بين درجة مشاركة أعضاء الهيئات التدريسية في إتخاذ القرار وبين الإحترق النفسى ، كما بينت الدراسة أن المدرسين كلما أتاحت أمامهم فرصة المشاركة في إتخاذ القرارات كلما إنخفضت درجة إحتراقهم النفسى .

- دراسة بلكس وميتشال ، (Blix and Mitchell , 1994)

قام الباحث وزملاؤه بإجراء دراسة ميدانية حول الضغط المهني لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأمريكية ، وقد استهدفت الدراسة قياس أعراض الضغوط المهنية التي يتعرض لها المدرسون في الجامعات ، ولغاية جمع البيانات والمعلومات اللازمة قام الباحثون بإعداد أداة للدراسة تم بناؤها إعمادا على نظرية بورتر في الدوافع ، وقد اختيرت عينة عشوائية طبقية مكونه من (400) عضو من أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات من الجنسين ، واشتملت الأداة على فقرات تتعلق بالإحترق النفسى .

وقد توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى النتائج التالية :

- 1 - أفاد أعضاء الهيئات التدريسية من افراد العينة من الذكور إلى وجود علاقة بين دوافعهم والحوافز التي تقدم لهم .
- 2 - كشفت الدراسة عن وجود درجة متوسطة من الإحترق النفسى لديهم حيث دلت نتائج الدراسة إلى وجود الأعراض التالية عندهم وهي :
 - أ - إنتاجية عمل مخفضه .
 - ب - عدم القدرة على التكيف مع الضغوط المهنية .
 - ج - ظهور درجة مرتفعة من الإحساس بمشاكل صحية لدى افراد عينة الدراسة .

2. الدراسات التي تناولت استراتيجيات التكيف .

أ - الدراسات العربية .

- دراسة درويش ، (1993) :

هدفت الدراسة الى التعرف على الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة في المرحلة الثانوية فسي عمان العاصمة للتوافق مع الضغوطات النفسية ، كما اهتمت الدراسة بالتعرف على الفروق بين الذكور والاناث في استخدام هذه الاستراتيجيات ، وكذلك الى التعرف على الفروق بين الطلبة ذوي التحصيل المرتفع والمتوسط والمنخفض في استخدام هذه الاستراتيجيات. ولتحقيق هذه الاهداف قامت الباحثة ببناء استبانة وتطبيقها على عينة مؤلفة من (1094) طالبا وطالبة.

اظهرت نتائج الدراسة ان استراتيجيات الطرق المعرفية والانعزال والاسترخاء والبحث عن الدعم الاجتماعي والتعبير عن المشاعر استراتيجيات كثيرة الاستخدام من قبل الطلبة ، وان استراتيجيات التمرينات الجسمية والتحول عن الموقف وتجنبه وممارسة عادات معينة والعدوان اللفظي والجسدي استراتيجيات قليلة الاستخدام من قبل الطلبة ، وقد اظهر الذكور استخداما لاستراتيجيات

الطرق المعرفية والبحث عن الدعم الاجتماعي والتمرينات الجسمية والعدوان اللفظي والجسدي وممارسة عادات معينة أكثر من الإناث. في حين أظهرت الإناث استخداماً لاستراتيجيات التعبير عن المشاعر والانعزال والتحول عن الموقف وتجنبه أكثر من الذكور. وقد أظهر الطلبة ذوو التحصيل المنخفض استخداماً لاستراتيجيات التمرينات الجسمية والتحول عن الموقف وتجنبه وممارسة عادات معينة والعدوان اللفظي والجسدي أكثر من استخدام الطلبة ذوي التحصيل المتوسط والمرتفع لهذه الاستراتيجيات.

- دراسة الشايب (1994) :-

هدفت الدراسة الى التعرف على الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الاردنية للتعامل مع ضغوطهم النفسية، وتحديد فيما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة في الاستراتيجيات، تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة وقد تألفت عينة الدراسة من (150) مرشدا ومرشده (82) مرشدا و(68) مرشدة في مديريات تربية عمان.

وقد طبق الباحث قائمة استراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي التي طورها على افراد الدراسة ، وقد استخدم تحليل التباين الثلاثي (2x2x2) لتحديد اثر المتغيرات الثلاثة على كل استراتيجية من الاستراتيجيات الخمسة عشر. وقد اشارت نتائج الدراسة الى ان استراتيجية حل المشكلات احتلت المرتبة الاولى من حيث استخدامها من قبل المرشدين ، وقد أظهرت تحليلات التباين الثلاثي بأنه توجد فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات وسائل الدفاع والتمارين الرياضية واستراتيجية الترفيه ، وأظهرت النتائج ايضا بأنه توجد فروق تعزى للحالة الاجتماعية والخبرة في استخدام استراتيجيات وسائل الدفاع ، التمارين الرياضية ، الترفيه ، العدوان ، الإنشغال الذاتي والبناء. كما أظهرت تحليلات التباين الثلاثي بأنه لا توجد فروق في استخدام استراتيجيات اعادة البناء ، حل المشكلات ، الدعم الاجتماعي، الاسترخاء، الكشف الذاتي ، التقبل، الثقة، الانعزال، مراقبة الضغط والتوجه الذاتي تعزى الى الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة .

- دراسة العارضة (1998) :-

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون في المرحلة الثانوية في محافظة نابلس للتكيف مع الضغوط النفسية التي تواجههم وتحديد فيما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة في الاستراتيجيات تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة ومكان العمل. وقد بلغت عينة الدراسة (241) معلما ومعلمة تمثل عددا من المدارس في محافظة نابلس، وقد تم اختيار افراد عينة الدراسة من مجتمع الدراسة الذي تألف من (963) معلما ومعلمة بطريقة عشوائية.

وطبق الباحث قائمة استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية التي طورها على افراد الدراسة المكونة من (49) فقرة موزعة على تسع استراتيجيات هي : استراتيجية حل المشكلات ، استراتيجية

التمارين الرياضية، استراتيجيات وسائل الدفاع، استراتيجيات التدرب على الاسترخاء، استراتيجيات الضبط الذاتي، استراتيجيات الانسحاب والانعزال، استراتيجيات الترفيه، استراتيجيات الدعم الاجتماعي، استراتيجيات البعد الديني.

وتم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على (11) محكما من جامعة النجاح الوطنية. وقد اشارت نتائج الدراسة الى ما يلي:-

1. وجد ان استخدام المعلمين لاستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية كبيرة على استراتيجيات حل المشكلات والضبط الذاتي والبعد الديني وكانت متوسطة على استراتيجيات الانسحاب والانعزال والتدرب على الاسترخاء والدعم الاجتماعي ووسائل الدفاع، وكانت قليلة على استراتيجيات التمارين الرياضية والترفيه، وبشكل عام فإن استخدام المعلمين للاستراتيجيات مجتمعة كانت متوسطة.

2. لم توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام المعلمين لاستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية تعزى الى متغيرات الجنس، مكان العمل، المؤهل العلمي، الخبرة.

ب - الدراسات الاجنبية :

- دراسة روبينز (Robbins, 1978):

هدفت الى معرفة استراتيجيات التكيف التي يستخدمها الطلبة في جامعة جورج واشنطن الاميركية للتكيف مع الضغوط النفسية التي يمرون بها، ثم جمعت البيانات من (132) طالبا، اجريت عليهم في البداية دراسة استطلاعية لمعرفة ردود افعالهم تجاه مواقف الضغط النفسي، وبعد ذلك تم بناء استبيان بناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية.

وقد صنفت استراتيجيات التكيف حسب استخدامها بالترتيب التالي:-

السلوك غير التكيفي كالتدخين وتناول المشروبات الروحية والعقاقير، ثم تهدئة القلق وحل المشكلة بالطرق العلمية والاعتماد على الخبراء وتحمل الشدائد والهروب.

- دراسة بارو (Barrow, 1981) :-

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الاستراتيجيات العلاجية التي تستخدم من قبل المرشدين للتكيف مع الضغوط النفسية والمشكلات المرتبطة بها سواء لديهم او لدى مسترشيدهم. وقد توصلت النتائج الى ان المرشدين يستخدمون عددا من الاستراتيجيات التي تمكنهم وتمكن مسترشيدهم من التأثير على بيئاتهم الاجتماعية ومن هذه الاستراتيجيات:

اسلوب حل المشكلة، الاسترخاء، التغذية الراجعة، تأكيد الذات، مجموعات الدعم الاجتماعي.

- دراسة ستنسروود (Stensrud, 1983) :-

هدفت الى التعرف على الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية التي يستخدمها المرشدون للتكيف مع ضغوطهم النفسية. وأشارت النتائج الى ان الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون سواء مع انفسهم

او مع مسترشديهم وذلك للتعامل مع الضغط النفسي تتضمن التأمل ، التدريب الذاتي، التدليك (المساج) ، التغذية الراجعة الحيوية واليوغا.
- دراسة واتكنيس (Watkins, 1983):-

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مفهوم الاحتراق النفسي في مجال الارشاد من حيث التعرف على المخاطر التي تواجه المرشدين سواء المخاطر الشخصية أو المخاطر المهنية. وقد تضمنت الدراسة اختبار الصعوبات الشخصية الذاتية (Interpersonal) والتي تنشأ عن الاحتراق النفسي . وقد اشارت هذه الدراسة الى اهم الاساليب والطرق التي يستخدمها المرشدون للتعامل مع الاحتراق النفسي وتتضمن هذه الاساليب:

زيادة الفهم والاستيعاب بذواتهم، تحسين مهاراتهم الاجتماعية واستخدام الاساليب العقلية الاخرى مثل التأمل وكذلك استخدام الاساليب الجسمية مثل اليوغا.
- دراسة رومانو (Romano, 1984):-

هدفت الى التعرف على الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية التي يستخدمها المرشدون للتعامل مع الضغوط النفسية لدى طلاب مراكز الارشاد في الجامعات واخذت عينة من الطلاب الذين يتعامل معهم المرشدون بلغت (102) طالب .

وقد توصلت نتائج هذه الدراسة الى ان الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون للتعامل مع ضغوطاتهم النفسية وضغوط طلابهم هي كالتالي:-

التدرب على الاسترخاء العضلي العميق، التنفس العميق، التدرب على تأكيد الذات وخفض السلوكات المعرفية التي تؤدي الى الضغط النفسي.

- دراسة سكين (Schinn, 1984):-

هدفت هذه الدراسة إلى بحث تأثيرات التعامل على الاحتراق النفسي الناشئ عن الضغط الوظيفي . كما هدفت الى مسح المثيرات الضاغطة الوظيفية واستراتيجيات التكيف مع الضغط النفسي لدى مجموعة من المتخصصين في الخدمة الانسانية . بلغت عينة الدراسة (141) شخص من الاختصاصيين النفسيين والباحثين الاجتماعيين والاطباء النفسيين والمرشدين والممرضين منهم 40% يحملون شهادة الدكتوراه و50% يحملون شهادة الماجستير و10% يحملون شهادة البكالوريوس.

اشارت النتائج إلى وجود نسب مختلفة من المستجيبين في استخدامهم لاستراتيجيات معينة فمعظم افراد العينة ركزوا على العائلة والاصدقاء والهوايات كاستراتيجيات للتكيف مع الضغط النفسي بالإضافة الى استراتيجيتي التمارين والاسترخاء . في حين ركز قسم من افراد العينة على بناء الكفاءة من خلال عقد المؤتمرات وورشات العمل. وقد اشارت النتائج الى ان 31% من المفحوصين بأنهم يستخدمون بعض الاستراتيجيات الانفعالية المعرفية مثل الانسحاب، الغضب ولوم الذات والتركيز على المظاهر الايجابية في العمل. كما اشارت النتائج الى ان 64% من المفحوصين استخدموا استراتيجية الدعم الاجتماعي . وقد كانت معظم الاستجابات سلبية الى حد ما حيث ركز بعض المفحوصين على

بعض الطرق التي يستخدمونها للتكيف مع الضغط النفسي وتتضمن هذه الاستراتيجيات استخدام العقاقير والكحول.

- دراسة ستون (Stone, 1984) :-

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأساليب التي يتبعها الافراد في المجتمع الأمريكي في التكيف مع ضغوط الحياة اليومية ومعرفة الفروق بين الذكور والاناث في استخدام هذه الأساليب .
تكونت عينة الدراسة من (120) فردا تمت مقابلتهم في بيوتهم وقد تم تصنيف الأساليب التي تضمنتها اجاباتهم الى ثماني تصنيفات هي كالتالي : -

التحول ، إعادة تعريف الموقف ، الفعل المباشر ، التفرغ ، الحصول على الدعم الاجتماعي ، الإسترخاء ، التقبل ، والنشاط الديني .

واشارت النتائج الى ان الاناث استخدمن استراتيجيات التحول والتفرغ والحصول على الدعم الاجتماعي والاسترخاء والنشاط الديني أكثر من الذكور ، في حين أن الذكور استخدموا استراتيجيات الفعل المباشر أكثر من الاناث . وكما اشارت النتائج الى عدم وجود فروق بين الذكور والاناث في استخدام استراتيجية إعادة تعريف الموقف والتقبل .

- دراسة سوا (Sowa , 1984) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الفروق بين الجنسين في المجتمع الأمريكي في معدل المواقف الضاغطة والإكتئاب التي يتعرضون لها والتشويه المعرفي . تكونت العينة من سبعين من الذكور وسبعين من الاناث طبقت عليهم قائمة لقياس الضغوط الحياتية التي يتعرضون لها وكما طبقت قائمة بك للإكتئاب .

اشارت النتائج الى وجود فروق بين الجنسين لصالح الذكور في جميع المقاييس المعتمدة فقد اظهر الذكور معاشة للمواقف الضاغطة أكثر من الاناث في حين اظهرت الاناث معدل تأثر بالضغوط أكثر من الذكور وبالتالي كان معدل الاكتئاب لدى الاناث أكثر ، كما اظهر الذكور تشويها في المحتوى المعرفي أكثر من الاناث ، وفسرت الدراسة ان هذا التشويه المعرفي ربما يكون هو السبب في حماية الذكور من المزاج الإكتابي الذي يصيب الاناث .

- دراسة لازاروس (Lazarus, 1988) :

طور لازاروس قائمة لقياس استراتيجيات التكيف التي يستخدمها الافراد للتكيف مع الظروف الضاغطة على عينة من الراشدين في المجتمع الأمريكي . وقد تم جمع المعلومات عن طريق المقابلات الشخصية مع افراد العينة لمدة ستة اشهر .

أشارت النتائج الى أن الاستراتيجيات المستخدمة لدى افراد العينة كانت كالتالي : -

البحث عن الدعم الاجتماعي ، التحول ، ضبط الذات ، الهروب ، التخطيط لحل المشكلات ، التقويم الإيجابي ، المواجهة وتحمل المسؤولية .

- دراسة وينجر (Wenger, 1990):-

طورت قائمة لقياس استراتيجيات التكيف مع الضغوط لدى الطلبة الأمريكيين، واستطاعت عن طريق المقابلات الفردية والمناقشات الجماعية ان تحصل على (518) استراتيجية وبعد ذلك صنفتها الى ثلاث عشرة استراتيجية رئيسية ومن ثم قامت بترتيبها حسب نسبة استخدامها من قبل الطلبة وهي البحث عن الدعم الاجتماعي (17,6%) ، والتجنب والابتعاد (15,4%) والتعبير عن المشاعر (12,2%) والتحول والانصراف عن الموقف (9,5%) والطرق المعرفية (9,1%).

اما باقي الاستراتيجيات تراوحت نسبتها ما بين (8% ، 6,9%) وقد تضمنت :
العدوان الجسدي واللفظي والنشاط الروحي.

وتوصلت النتائج الى ان الإناث إستخدمن استراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي والعدوان اللفظي والطرق المعرفية والتعبير عن المشاعر والتحول عن الموقف اكثر مما استخدمها الذكور. أما الذكور فكانوا اكثر استخداماً لاستراتيجيات الحركات الجسمية والعدوان الجسدي والانغزال والاسترخاء.

- دراسة جونستون (Johnston, 1993) :

أجرت دراسة على عينة من (570) معلم في مدارس اسكتلندية افادت هذه الدراسة ان 93% من المعلمين الذين اجابوا على الاستبانة انه على الاقل في مناسبة واحدة فإن هناك ضغطاً أثناء الاسبوع كلما زاد ضغط المناسبات التي تم الابلاغ عنها . واما استراتيجيات التكيف فقد اشتملت على مساندة دعم العائلة والاصدقاء والزملاء والهوايات والراحة على مقياس الضغط المحدد في الوظيفة اكثر من أي مجموعة اخرى والتي كان لديها القواعد القياسية موجودة .

- دراسة جازل (Gazieli, 1993) :

هدفت هذه الدراسة إلى توسيع فهمنا للاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون في التعامل مع أحداث الضغط المهني في بيئات ثقافية مختلفة و تحديد استراتيجيات التكيف في أحداث الضغط المهني بين المعلمين العرب واليهود في اسرائيل بالاضافة الى اثر العوامل الثقافية بالمقارنة مع العوامل الشخصية (الجنس ، التعليم، مركز التحكم) وعوامل الحال (حجم المدرسة، نوع المدرسة) وعلاقتها مع التكيف مع الضغوط المهنية . شملت عينة الدراسة 373 معلماً أي 25% من مجتمع المعلمين اختيروا عشوائياً منهم 224 معلماً يهودياً و 149 معلماً عربياً . وكان توزيع العينة من حيث الجنس في مجموعة المعلمين اليهود 24% من الرجال و76% من النساء اما في مجموعة المعلمين العرب فكانت 35% من الرجال و65% من النساء وكانت الاستبانة مكونة من ثلاثة اجزاء هي : -

- 1 - معلومات شخصية .
- 2 - 30 فقرة تصف مصادر الضغط لدى المعلمين .
- 3 - 24 فقرة تقيس استراتيجيات التكيف مع الضغط المهني .

وتشير النتائج الى أن العامل الثقافي يكون قوياً فقط عندما تكون هناك استراتيجيات سلوكية من المجابهة المشتركة . وأن المدرسين اليهود يستخدمون بشكل متكرر استراتيجيات سلوكية نشطة للتكيف مع الضغط المهني ، وتشمل استراتيجيات التكيف النشطة (حل المشكلات والبحث عن المعلومات والتحدث حول مصدر الضغط) . وهؤلاء المعلمون يعملون لمعالجة المشاكل في الحياة اليومية بصورة هادئة ويقللون من تصوير التهديد والحاجة الى تجنبه . اما المعلمون العرب فعادة ما يوظفون استراتيجيات سلوكية غير نشطة في التكيف مع الضغط المهني وتشمل هذه الاستراتيجيات الهروب والتجنب لمصدر الضغط . اما المعلمات فيوظفن استراتيجيات ذهنية نشطة اكثر من باقي المعلمين العرب واليهود وهذه الاستراتيجيات تشمل مراجعة المشكلة ، الحديث عن مصادر الضغط ، البحث عن معلومات اضافية .

- دراسة دنهام (Dunham, 1994) :

ويهدف المؤلف إلى طرح فكرة ان المعلمين وغير المعلمين في المدرسة يملكون مستوى من الفهم والتجربة والتي قد تقدم اساساً صحيحاً للزملاء الذين يريدون تعلم كيف يتعاملون مع ضغوطات العمل بصورة اكثر نجاعة في اطار من السياسة المدرسية الشاملة لإدارة الضغط . وتشير النتائج الى انه يمكن تقسيم استراتيجيات ادارة الضغط من قبل المدرسين والمصادر ، على انها شخصية وشخصية متبادلة وشخصية مجتمعية . أما الإستراتيجيات الشخصية فإنها تشمل إستراتيجيات عمل وإتجاهات إيجابية وضغوطات إيجابية ونشاطات خارج العمل مثل : العمل في الحديقة ، عمل الخبز ، قيادة السيارة بسرعة ، والصلاة والعبادة .

أما الشخصية المتبادلة فتتمثل في ان يكون هناك صديق للتخفيف من الشعور بالضغط .

أما المصادر التنظيمية فتشمل فرق المساندة في الدوائر .

اما النشاطات المجتمعية فهي قرع اجراس الكنائس والرياضة والغناء الجماعي .

ومن الاستراتيجيات الاخرى التي توصل اليها الباحث في دراسته ما يلي : -

1 - مصادر شخصية متبادلة واستراتيجيات : وهي تلك التي يحصل عليها المعلمون من ازواجهم وعائلاتهم واصدقائهم وهي عامل ايجابي جداً للتخفيف من الضغط .

2 - مصادر تنظيمية واستراتيجيات المعلمين : وهذه تأتي من الهيئة التدريسية وهي عامل ايجابي في تخفيض الضغط .

3 - الاستراتيجيات والمصادر المجتمعية : وهذه تشمل العضوية في النوادي والمنظمات والمتعة والراحة والجمعيات والهوايات والترفيهات والذهاب في رحلات كل عطلة .

ويتبين من الدراسة ان العمل نفسه هو مصدر تكيف كما انه مصدر للضغط بالنسبة للمعلمين عندما يخلق ضغوطات ايجابية . وان اكثر المصادر شيوعاً هي تجنب المواجهة ومحاولة الارتياح بعد العمل .

واستنتاج رئيسي هو ان هناكوظيفتين رئيسيتين للتكيف : الاولى تهتم بتغيير الوضع الضاغط اما عن طريق تبديل طبيعة الوضع نفسه او القيام بتعديل تصور الشخص عن الوضع ، والثانية هي التعامل مع الافكار والمشاعر وردود الفعل الجسدية على الضغط بدلاً من محاولة تغيير حالة الضغط نفسه . واستنتاج آخر توصل اليه الباحث ، هو ان الهيئة التدريسية وغير التدريسية في المدرسة على الأرجح تملك مدى واسعاً من النشاطات والاعمال والاتجاهات الشخصية والشخصية المتبادلة والتنظيمية والمجتمعية والتي تقدم اساساً صحيحاً للزملاء الذين يريدون تعلم كيفية التعامل مع ضغوطات العمل بصورة اكثر نجاعة في اطار سياسة مدرسية شاملة .

- دراسة كوكبيرن (Cockburn, 1996) :

هدفت هذه الدراسة الى معرفة الاستراتيجيات المتبعة من قبل المعلمين للتقليل من الضغط وما هي اكثر الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون للتقليل من الضغط . وشملت عينة الدراسة (884) معلماً أجاب منهم (335) معلم ويبدو ان السبب في عدم اجابة بعض المعلمين يعود الى كونهم مشغولين او غير مهتمين او انهم كانوا تحت ضغط شديد جداً ومن بين كل (5) استبانات كانت (4) الى المعلمات والسبب ان معظم المدارس الاساسية تستخدم معلمات للتدريس .

أما أداة الدراسة فكانت الاستبانة بدلاً من المقابلة لانها تسمح بوجود عينة متنوعة من المعلمين وتضمن ان يبقى افراد العينة مجهولين وبالتالي تكون الاجابات نزيهة وامينة . قُسمت الاستبانة الى خمسة اجزاء : الجزء الاول والثاني كانت اسئلة قصيرة على الحياة الشخصية وتفاصيل الوظيفة . الجزء الثالث يتكون من (45) اسلوباً لتخفيف الضغط والتي تم التوصية بها للمعلمين اخذت من باحثين اخرين . الجزء الرابع يتعلق بالطرق التي تعلم بها المعلمون استراتيجيات التكيف اما الجزء الاخير فقد احتوى على اسئلة قصيرة لمعرفة مدى استمتاع المعلمين بعملهم . وقد افادت نتائج الدراسة بأن اشخاص الدراسة كانوا على دراية ب (35) من (45) استراتيجية مدرجة في الاستبانة . 30% من العينة فكروا في الذهاب الى ندوة حول الضغط . 45.2% لم يفكروا بإخذ اجازة ليوم واحد رغم ان 39% اعتبروا مضغوطين بصورة كبيرة جداً بسبب الوظيفة 35.9% من اشخاص الدراسة لم يفكروا ابداً في قراءة كتب حول الضغط .

نسبة لا بأس بها من المعلمين لم يعودوا الى مصادر تقليدية لاختذ النصيحة وبعض المعلمين يعتبرها وصمة عار ان يراهم الناس يزورون مرشداً نفسياً او ان يحضروا ندوة حول الضغط و80% من المعلمين قرأوا كتباً حول الموضوع (الضغط) 34% منهم وجدوها فعالة بينما 46% لاحظوا انها لم تكن كذلك .

- دراسة السون (Allison, 1997) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تقنيات التكيف الأكثر شيوعاً التي يستخدمها مدراء المدارس للتغلب على اثار الضغط وتحديد ما اذا كان هناك اختلافات في عدد ونوع تقنيات التكيف الأكثر

استخداما من قبل المدراء الذين سجلوا نقاط ضغط عالية في قائمة الضغط الاداري مقارنة مع المدراء ذوي الضغط المنخفض .

كما هدفت الدراسة الى مقارنة استجابات المدراء للتكيف بالنسبة الى اربعة متغيرات بيئية وشخصية مختارة هي : المستوى الاداري ، الجنس ، التربية المهنية والعمر .

وتشير نتائج الدراسة بان هناك عدة تقنيات تكيف الاكثر شيوعا من قبل المدراء الذين اجريت عليهم الدراسة ، هذه التقنيات هي : -

- 1 - اقامة علاقات انسانية جيدة مع الهيئة التدريسية والطلاب والاباء .
 - 2 - امتلاك روح المداعبة .
 - 3 - حل المشاكل بموضوعية وروح التفاؤل .
 - 4 - اتباع عادات نوم منتظمة .
 - 5 - وضع اهداف واقعية .
 - 6 - تفويض المسؤولية .
 - 7 - التحدث مع افراد العائلة واصدقاء حميمين .
 - 8 - الانشغال بنشاطات اخرى بعيدة عن العمل الاداري كالتجذيف والتخيم والصيد واعمال الحدائق ، العزف على الآت موسيقية والرسم .
 - 9 - الانخراط بنشاطات هادفة بعيدة عن العمل الاداري كالعشاء خارج البيت ، حضور نشاطات رياضية ، الاستماع الى الموسيقى ، القراءة ومشاهدة التلفاز .
 - 10 - العمل بجدية اكثر تتضمن الامسيات ونهاية الاسبوع .
- أما الاستراتيجيات الاقل شيوعا فكانت تتضمن الانسحاب وادارة الوقت والتنظيم .
- وتم التوصل من خلال الدراسة الى ان هناك استراتيجيات اضافية يستخدمها بعض المدراء مثل : الذهاب الى الشاطئ ، الخروج الى ساحة المدرسة ، انشاء مجموعات داعمة مع مدراء اخرين ، المشاركة في الاجتماعات مع المدراء الاخرين . التركيز على الجوانب الايجابية في العمل ووضع اشياء في المكتب تذكره بالنجاحات السابقة والركض والانخراط في جميع الرياضات والنشاطات الجسدية والمشاركة في الصلوات .

ملخص الدراسات السابقة

إن كثرة الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي وتلك التي تناولت استراتيجيات التكيف تؤكد أهمية وضرورة الوقوف على قضية الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية نظرا لانها الاولى التي تناول هذا القطاع من العاملين.

وقد أجمعت الدراسات العربية منها والاجنبية في موضوع ظاهرة الاحتراق النفسي على ارتباط الظاهرة مع ضغوط العمل اضافة الى متغيرات اخرى وهو ما يقود الباحث الى الاشارة لوجود مشكلات ادارية وفنية ونفسية عديده يتعرض لها العاملون في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية . كما بينت الدراسات السابقة التي تناولت استراتيجيات التكيف ، ان هناك استراتيجيات يستخدمها الافراد للتكيف مع الضغوط النفسية التي تواجههم وخاصة الناشئة عن ظروف العمل وما يحيط به من اجواء .

واتفقت الدراسات السابقة على تقاطع الافراد على استراتيجيات مشتركة يستخدمونها للتكيف مع ضغوطهم النفسية كاستراتيجية حل المشكلة واستراتيجية التمارين الرياضية واستراتيجية التدريب على الاسترخاء واستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي واستراتيجية الترفيه بالاضافة الى استراتيجية الانسحاب والانعزال .

وحيث ان جميع الدراسات السابقة اشارت الى ان الاستراتيجيات التي يستخدمها الافراد للتكيف مع الضغوط النفسية هي استراتيجيات شائعة وسهلة التطبيق وانها متبعة في مختلف البلدان دون ان تختص بدولة واحدة او فئة واحدة فقد ارتأى الباحث دراسة استراتيجيات التكيف جنبا الى جنب مع ظاهرة الاحتراق النفسي للعاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة .
- مجتمع الدراسة .
- عينة الدراسة .
- أداة الدراسة .
- إجراءات الدراسة .
- تصميم الدراسة .
- المعالجات الإحصائية .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات :

يتناول هذا الفصل المنهج المستخدم ومجتمع الدراسة وعينها وأداتي الدراسة وإجراءاتها ووصف الطرق التي استخدمت في تحليل نتائج الدراسة .

منهج الدراسة :

إستخدم المنهج الوصفي المسحي لملائمته لأغراض وطبيعة الدراسة وهدفها .

مجتمع الدراسة :

يتألف مجتمع الدراسة من العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية ، ومن كلا الجنسين في المقرات الرئيسية للوزارات ، والمتمثلين في (المدرء العامين ، المدرء ، رؤساء الأقسام ، والموظفين) وذلك بإستثناء السواقين والفراشين والأذنة والمراسلين ، وذلك نظرا" لخصوصية عملهم التي لا تتضمن وجود المراجعين . والجدول (1) يبين توزيعهم .

الجدول (1)
توزيع مجتمع الدراسة

الرقم	إسم الوزارة	مدير عام	مدير	رئيس قسم	الموظفين	المجموع
1.	الشؤون المدنية	2	24	9	20	55
2.	الشؤون البرلمانية	1	4	-	-	5
3.	الشباب والرياضة	11	35	19	17	82
4.	الحكم المحلي	15	21	6	88	130
5.	التخطيط والتعاون الدولي	6	21	10	9	46
6.	الإعلام	4	19	20	10	53
7.	البريد والاتصالات	1	4	2	6	13
8.	العمل	12	36	30	51	129
9.	الأنشطة العامة	3	19	14	50	86
10.	التعليم العالي	6	18	14	22	60
11.	الاقتصاد والتجارة	6	36	31	13	86
12.	التموين	3	7	11	59	80
13.	الشؤون الاجتماعية	7	14	7	10	38
14.	الصناعة	4	27	31	21	83
15.	الزراعة	7	20	11	35	73
16.	النقل والمواصلات	6	6	3	24	39
17.	المالية	9	25	46	135	215
18.	التربية والتعليم	12	24	70	119	225
19.	الداخلية	5	10	5	21	41
20.	الإسكان	1	2	2	15	20
21.	الثقافة	8	32	22	18	80
22.	الأوقاف	9	22	18	25	75
23.	السياحة والآثار	2	6	2	19	29
24.	العدل	1	1	5	5	12
25.	الصحة	4	15	14	45	78
	المجموع	141	423	387	801	1754

وقد بلغ عدد العاملين (1754) موظفاً وموظفة .
وحصل الباحث على الأرقام الواردة في الجدول السابق إستناداً إلى المديریات العامة
للشؤون الإدارية والمالية في كافة الوزارات للفترة الواقعة ما بين 3/1 - 1999/4/1 م .

عينة الدراسة :

تم إختيار عينة الدراسة من العاملين بطريقة عشوائية طبقية بنسبة 20% من العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، حيث وصل مجموع أفراد العينة إلى (360) كما هو مبين في الجدول (2) .

الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة

الرقم	إسم الوزارة	المدرء العامون	المدرء	رؤساء الأقسام	الموظفين	المجموع
1.	الشؤون المدنية	1	4	2	4	11
2.	الشؤون البرلمانية	-	1	-	-	1
3.	الشباب والرياضة	2	7	4	3	16
4.	الحكم المحلي	3	4	1	18	26
5.	التخطيط والتعاون الدولي	1	4	2	2	9
6.	الإعلام	1	4	4	2	11
7.	البريد والاتصالات	-	1	1	1	3
8.	العمل	3	7	6	10	26
9.	الأشغال العامة	1	4	3	10	18
10.	التعليم العالي	1	4	3	4	12
11.	الإقتصاد والتجارة	1	7	6	3	17
12.	التموين	1	2	2	12	17
13.	الشؤون الإجتماعية	1	3	2	2	8
14.	الصناعة	1	6	6	4	17
15.	الزراعة	2	4	2	7	15
16.	النقل والمواصلات	1	1	1	5	8
17.	المالية	2	5	10	28	45
18.	التربية والتعليم	2	5	16	26	49
19.	الداخلية	1	2	1	4	8
20.	الإسكان	1	1	1	3	6
21.	الثقافة	2	6	4	4	16
22.	الأوقاف	1	5	4	5	15
23.	السياحة والآثار	1	1	1	3	6
24.	العدل*	-	-	-	-	-
25.	الصحة*	-	-	-	-	-
	المجموع	30	88	82	160	360

* لم يتمكن الباحث من إجراء الدراسة وتطبيق الاستبانة على موظفي وزارتي الصحة والعدل وذلك بسبب رفض مسؤوليها ، رغم أن الباحث سلمهم كتاباً رسمياً يفيد بأن أغراض الدراسة أكاديمية .

أي أن عينة الدراسة تكونت من (360) وقد تم جمع (349) إستبانة ، إستبعد منها (9) إستبانات بسبب عدم إستكمال شروط الإستجابة ، وتم إجراء التحليل الإحصائي ل (340) إستبانة ، والجدول (3) ، (4) ، (5) ، (6) ، (7) تبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة .

أ- متغير الجنس :

الجدول (3)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكور	228	67.1%
إناث	112	32.9%
المجموع	340	100%

ب- متغير المؤهل العلمي :

الجدول (4)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية عامة	39	11.5%
دبلوم متوسط	74	21.8%
بكالوريوس	183	53.8%
دبلوم عالي أو ماجستير	44	12.9%
المجموع	340	100%

ج- متغير الخبرة :

الجدول (5)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من خمس سنوات	179	52.6%
من 5-10 سنوات	56	16.5%
أكثر من 10 سنوات	105	30.9%
المجموع	340	100%

د- متغير الحالة الإجتماعية :

الجدول (6)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الإجتماعية

الحالة الإجتماعية	العدد	النسبة المئوية %
أعزب / عزباء	108	31.8%
متزوج / متزوجة	232	68.2%
المجموع	340	100%

هـ- متغير المركز الوظيفي :

الجدول (7)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
المدرء العامون	26	7.6%
المدرء	87	25.6%
رؤساء الأقسام	100	29.4%
باقي الموظفين	127	37.4%
المجموع	340	100%

أداة الدراسة :

ل للوصول إلى أهداف الدراسة فقد وجد الباحث ضرورة تضمين أداة الدراسة ثلاثة أقسام على النحو التالي :-

- القسم الأول : يتعلق بالمعلومات الشخصية للمستجيب حول : "الجنس ، المركز الوظيفي ، المؤهل العلمي ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية" ، حيث طلب من المستجيب وضع إشارة (X) في المربع الموجود أمام العبارة التي تتناسبه .
 - القسم الثاني : يتضمن مقياس ماسلاش للإحترق النفسي .
 - القسم الثالث : يتضمن إستبانة إستراتيجيات التكيف التي أعدها الباحث .
- وقد أرفق الباحث مع الأداة رسالة موجهة للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة ، تضمنت شرحاً موجزاً حول أهداف الباحث وسرية المعلومات التي سيدلي بها المستجيب .
- وحيث أن مقياس ماسلاش قد وضع بالنص الإنجليزي وبما يخدم البيئة الأمريكية فقد صاغ الباحث فقرات المقياس بما يتوافق والبيئة الفلسطينية بحيث وزعت فقرات المقياس على أساس أبعاد الإحترق النفسي الثلاثة :

- أ- الإجهاد الإنفعالي وإشتمل على الفقرات : (1 ، 2 ، 3 ، 6 ، 8 ، 13 ، 14 ، 16 ، 20) .
- ب- تبدل الشعور نحو الآخرين وإشتمل على الفقرات : (5 ، 10 ، 11 ، 15 ، 22) .
- ج- نقص الشعور بالإنجاز والأداء وإشتمل على الفقرات : (4 ، 7 ، 9 ، 12 ، 17 ، 18 ، 19 ، 21) .

ويشتمل المقياس على (22) فقرة ، والملحق (1، أ) يبين ذلك .

أما فيما يختص بالقسم الثالث والخاص بإستراتيجيات التكيف فقد قام الباحث بإعداد وتطوير الإستبانة بالإستعانة بالدراسات السابقة والأدب التربوي كدراسة العارضة (1998) ، ودراسة درويش (1993) ، ودراسة الشايب (1994) ، إضافة إلى برنامج التعليم المفتوح (1997) ، ودراسة اليسون (Allison, 1997) .

وراعى الباحث أن تتناسب إستراتيجيات التكيف وفقراتها مع البيئة الفلسطينية وذلك على النحو التالي :

- 1- إستراتيجيات الصحة الجسمية الجيدة :
 - أمارس التمارين والألعاب الرياضية بعيداً عن العمل .
 - أحافظ على عادات صحية جيدة مثل المشي والركض مرة واحدة على الأقل أسبوعياً .
 - أنتظم في النوم والتغذية .
 - أستمر في التدريب الجسمي المنتظم .

- أمارس بعض التمارين في مكان العمل لفترة وجيزة .

2- إستراتيجية الإسحاب ثم العودة للعمل :

- أترك مكان العمل لفترة زمنية وجيزة ثم اعود ثانية .
- أتوقف عن العمل اليومي الروتيني وأقوم بمهام أقل إجهاداً .
- أستخدم أساليب الإسترخاء وإدارة الإجهاد .
- أفصل بين أوقات العمل والراحة .
- أخذ إجازات قصيرة من العمل .
- أعمل بوتيرة هادئة .
- أتجنب السكوت والجلوس لفترة طويلة .

3- إستراتيجية الدعم الإجتماعي :

- أنخرط إجتماعياً وأتجنب الجلوس المنفرد .
- أحاول الحصول على دعم ومساندة المسؤولين في الوزارة .
- أبحث عن أشخاص مقربين للتحدث معهم .
- أتحدث مع أفراد العائلة والأصدقاء المقربين .
- أحاول الحصول على دعم الأصدقاء .
- أتبادل الآراء مع زملائي في العمل في نفس الوزارة أو وزارات أخرى .
- أقوم بالإشتراك في الأنشطة الإجتماعية التي تنظمها الوزارة .

4- إستراتيجية السلوك الإيجابية (الضبط الذاتي) :

- أمارس مهارات وعلاقات إنسانية مع العاملين في الوزارة .
- أعالج المشاكل بروح من التفاؤل والإيجابية بعيداً عن التشاؤم .
- أحسن مهارات الإتصال مع الآخرين .
- أفكر بهدوء بعيداً عن التوتر .
- أنظم أسباب التعرض للإجهاد النفسي وأعمل على معالجتها .
- أعمل على تحسين المهارات الإدارية اللازمة للنجاح بالعمل .
- أستوعب جميع الزملاء والمراجعين دون تذمر .

5- إستراتيجية الترفيه والترويح عن النفس :

- أذهب في نزهة قصيرة مع الأصدقاء .
- أشاهد البرامج المتلفزة .
- أسمع الموسيقى الهادئة .
- أسافر خارج البلاد .

- أذهب إلى الأندية الرياضية لممارسة الأنشطة المحببة .
- أشارك في الندوات الثقافية العامة .

6- إستراتيجية الإدارة :

- أضع أهدافا واقعية يمكن تحقيقها .
- أستثمر الوقت المخصص للعمل بشكل دقيق دون هدر .
- أفوض السلطة للآخرين .
- أستخدم أساليب إدارة الوقت بحكمة .
- أضع أسسا مكتبية تقلل تعطيل سير العمل .
- أنتظم بالزيارات والجوانب الشخصية .
- أقوم بواجبات العمل كاملة .
- أرتاح في وقت الراحة من العمل .

7- إستراتيجية وسائل الدفاع :

- ألجأ إلى تبرير موقفي عندما أتعرض إلى الإجهاد .
- أنقص أكثر من دور عندما يواجهني موقف يولد الإجهاد .
- أستفيد من الخبرات السابقة لمواجهة مواقف الإجهاد .
- أختار الموقف الأكثر إماناً عند التعرض إلى الإجهاد .
- أهتم بما هو واقعي وأتجنب اللجوء إلى أحلام اليقظة .
- ألجأ إلى الرسم والكتابة عند تعرضي لموقف فيه نوع من الإجهاد النفسي .
- أقوم بعملتي على أحسن وجه .

8- إستراتيجية حل المشكلات :

- أستخدم الأسلوب العلمي في مواجهة مشاكل العمل .
- عندما تواجهني مشكلة أختار البديل المناسب لحلها .
- عندما تواجهني مشكلة أتوقع ما ستؤول إليه من نتائج .
- أجمع المعلومات عن المشكلة التي تواجهني .
- أطور مهارات في حل المشكلات .
- أقيم الخطوات التي أمارسها في حل المشكلات التي أواجهها .
- أستفيد من خبرات الآخرين في معالجة المشكلات .

وقد بلغت فقرات هذا القسم من الأداة (54) فقرة لقياس إستراتيجية التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .

وإستخدم مقياس "ليكرت الخماسي" (حيث أعطيت خمس درجات للإستجابة بدرجة كبيرة جدا ، وأربع درجات للإستجابة بدرجة كبيرة ، وثلاث درجات للإستجابة بدرجة متوسطة ، ودرجتان للإستجابة بدرجة قليلة ، ودرجة واحدة للإستجابة بدرجة قليلة جدا) ، وتم صياغة جميع الفقرات صياغة إيجابية .

تقنين الأداة :

الصدق :

أ- مقياس ماسلاش :

يعتبر مقياس ماسلاش مقياسا صادقا عالميا وعربيا ومحليا ، حيث تم تطبيقه على البيئة المحلية من قبل الباحث حرب (1998) ، ونظرا للتعديل في فقرات المقياس بما يتناسب مع موضوع الدراسة ، عرض المقياس المعدل على تسعة محكمين من حملة مؤهل الدكتوراه في كلية العلوم التربوية بجامعة النجاح الوطنية ، حيث اعتمدت جميع الفقرات التي اجمع عليها (5) محكمين فاكثروا ب- إستبانة إستراتيجيات التكيف :

للتحقق من صدقها ، قام الباحث بعرضها على لجنة من المحكمين تكونت من تسعة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة ممن يحملون شهادة الدكتوراه في كلية العلوم التربوية بجامعة النجاح الوطنية ، وذلك للحكم على مدى مناسبة كل فقرة من حيث صياغتها وقياسها للبعد الذي تتدرج تحته وقد أختيرت الفقرات التي أجمع عليها المحكمون ، وعدلت الفقرات التي إقترح المحكمون تعديلها أو إعادة صياغتها ، ثم صيغت فقرات الأداة بصورتها الجديدة ، وعرضت من جديد على لجنة المحكمين ، الذين أجمعوا على صدق مضمون الفقرات ، حيث أصبحت الإستبانة تتكون من (54) فقرة من أصل (58) فقرة موزعة على ثماني إستراتيجيات ، والملحق (1 ، ب) يبين ذلك .

ثبات أداة الدراسة :

للتحقق من ثبات أداة الدراسة ، فقد قام الباحث بتوزيع الأداة على عينة عشوائية من العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية مكونة من عشرين موظفا من خارج عينة الدراسة ، وتم التطبيق لمرة واحدة وإستخرج معامل الثبات بإستخدام معادلة كرونباخ الفا حيث كان الثبات على النحو التالي :

أ- مقياس ماسلاش تم استخراج معامل الثبات لكل بعد من ابعاد الاحترق النفسي (الاجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور ، ونقص الشعور بالانجاز) حيث كانت قيم معامل الثبات على النحو التالي : (0.86 ، 0.88 ، 0.83) وهو مناسب لأغراض الدراسة .

ب- إستبانة إستراتيجيات التكيف وصل ثباتها إلى (0.89) وهو مناسب لأغراض الدراسة .

إجراءات الدراسة :

بعد التحقق من مدى صلاحية أداة الدراسة قام الباحث بالإجراءات التالية :

- 1- تم توجيه كتاب رسمي من قبل عمادة كلية الدراسات العليا بجامعة النجاح الوطنية إلى من يهمل الأمر من أجل تسهيل مهمة الباحث في إجراء هذه الدراسة على العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وذلك بواقع كتاب رسمي لكل وزارة . (الملحق ، 2)
- 2- قام الباحث بتوزيع الاستبانة على أفراد العينة وتم إسترجاع جميع الإستبانات بإستثناء إحدى عشرة إستبانة من أصل ثلاثمائة وستين إستبانة ، وبعد تفريغ الإستبانات تبين أن هناك تسع إستبانات لا تصلح للتحليل لعدم إستكمال شروط الإستجابة ، وبعد إستبعاد هذه الإستبانات أصبحت العينة تتكون من ثلاثمائة وأربعين موظفاً وموظفة ، وقد إستغرقت فترة التوزيع والجمع أربعة أسابيع .
- 3- قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على كافة أفراد العينة العشوائية بنفسه ، وحاول قدر الإمكان أن تتوزع العينة على المستويات الوظيفية الأربعة ، وعلى الجنسين .
- وبعد عملية فرز الإستبانات وتبويبها وجدولتها تم إدخالها إلى الحاسوب الإلكتروني لمعالجتها إحصائياً بإستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية (SPSS) .

تصميم الدراسة :

أ- المتغيرات المستقلة Independent Variables :

- 1- الجنس وله مستويان : - ذكر - أنثى .
- 2- المركز الوظيفي وله أربعة مستويات : - مدير عام - مدير - رئيس قسم - موظف عادي .
- 3- المؤهل العلمي وله أربعة مستويات : - ثانوية عامة - دبلوم متوسط - بكالوريوس - دبلوم عالي أو ماجستير .
- 4- الخبرة ولها ثلاثة مستويات : - أقل من خمس سنوات - من 5-10 سنوات - أكثر من 10 سنوات .
- 5- الحالة الإجتماعية ولها مستويان : - أعزب / عزباء - متزوج / متزوجة .

ب- المتغيرات التابعة Dependent Variables :

- 1- إستجابات العينة على مقياس ماسلاش .
- 2 - إستجابات العينة على إستبانة إستراتيجيات التفكير.

المعالجات الإحصائية :

- من أجل معالجة البيانات ، أستخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية (SPSS) ، وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية :
- 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
 - 2- إختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent T-test) .
 - 3- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وإختبار أقل فرق دال (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية .
 - 4- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) .

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

- أولاً : النتائج المتعلقة بالسؤال الاول.
- ثانياً : النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.
- ثالثاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الاولى.
- رابعاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.
- خامساً : النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.
- سادساً : النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.
- سابعاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة.
- ثامناً : النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة .

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها ، وفيما يلي بيان لذلك :

أولاً : النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

ما هو مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟
للإجابة عن السؤال إستخدمت المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الإحترق النفسي ، والجدول (8) يبين ذلك .

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحترق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية
(ن = 340)

أبعاد الإحترق النفسي	عدد الفقرات	أقصى درجة	المتوسط الحسابي	متوسط الإحترق	معايير مقياس ماسلاش
الإجـهاد الإنفعالي	9	54	20.44	معتدل	متدن 17- معتدل 29-18 عال 30 فما فوق
تبدل الشعور	5	30	6.53	معتدل	متدن 5- معتدل 11-6 عال 12 فما فوق
نقص الشعور بالإنجاز	8	48	27.48	عال	عال 33- معتدل 39-34 متدن 40 فما فوق

يتضح من الجدول (8) أن مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية كان معتدلاً على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبدل الشعور حيث كانت المتوسطات الحسابية عليهما على التوالي (20.44) ، (6.53) ، بينما كان مستوى الإحترق النفسي عالياً على بعد نقص الشعور بالإنجاز حيث وصل المتوسط الحسابي إلى (26.13) .

ثانياً : النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

ما هي أكثر إستراتيجيات التكيف إستخداماً لتقليل الإحترق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟

للإجابة عن السؤال إستخدمت المتوسطات الحسابية لكل مجال من مجالات إستبانة إستراتيجيات التكيف وللدرجة الكلية كما هو مبين في الجدول (9) .

الجدول (9)

الترتيب والمتوسطات الحسابية لمجالات إستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .

(ت = 340)

الترتيب	مجالات إستراتيجيات التكيف	متوسط الإستجابة *	درجة الإستخدام
8	الصحة الجسمية الجيدة	2.38	قليلة جداً
7	الانسحاب ثم العودة للعمل	2.47	قليلة جداً
5	الدعم الإجتماعي	2.74	قليلة
1	السلوك الإيجابي (الضبط الذاتي)	3.28	متوسط
6	الترفيه والترويح عن النفس	2.66	قليلة
3	الإدارة	3.009	متوسط
4	وسائل الدفاع	2.90	قليلة
2	حل المشكلات	3.02	متوسط
	الدرجة الكلية	2.81	قليلة

* أقصى درجة للإستجابة (5) درجات .

من أجل تفسير النتائج إستخدمت المتوسطات الحسابية التالية :

- * (4) فأكثر إستراتيجية تكيف بدرجة كبيرة جداً .
- * 3.5 - 3.99 إستراتيجية تكيف بدرجة كبيرة .
- * 3 - 3.49 إستراتيجية تكيف بدرجة متوسطة .
- * 2.5 - 2.99 إستراتيجية تكيف بدرجة قليلة .

• أقل من 2.5 إستراتيجية تكيف بدرجة قليلة جداً .

يتضح من الجدول (9) ما يلي :

- أن ترتيب إستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لدرجة إستخدامها كان على النحو التالي :

المرتبة الأولى : إستراتيجية السلوك الإيجابي الضبط النفسي الذاتي (3.28) درجة .

المرتبة الثانية : إستراتيجية حل المشكلات (3.02) درجة .

المرتبة الثالثة : إستراتيجية الإدارة (3.009) درجة .

المرتبة الرابعة : إستراتيجية وسائل الدفاع (2.90) درجة .

المرتبة الخامسة : إستراتيجية الدعم الإجتماعي (2.74) درجة .

المرتبة السادسة : إستراتيجية الترفيه والترويح عن النفس (2.66) درجة .

المرتبة السابعة : إستراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل (2.47) درجة .

المرتبة الثامنة : إستراتيجية الصحة الجسمية الجيدة (2.38) درجة .

- أن درجة إستخدام إستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية كانت متوسطة على مجالات إستراتيجيات (السلوك الإيجابي ، حل المشكلات ، الإدارة) بينما كانت قليلة على مجالات إستراتيجيات (وسائل الدفاع ، الدعم الإجتماعي ، والترفيه والترويح عن النفس) وكانت قليلة جداً على مجالي إستراتيجيات (الانسحاب ثم العودة للعمل ، والصحة الجسمية الجيدة) .

- أن الدرجة الكلية لإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية كانت قليلة حيث وصل متوسط الإستجابة إلى (2.81) درجة .

ثالثاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الإحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس .

من أجل فحص الفرضية إستخدم إختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent t-test) ونتائج الجدولين (10) ، (11) يوضحان ذلك :

أ- الإحتراق النفسي :

الجدول (10)

نتائج إختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الجنس

أبعاد الإحتراق	الجنس	ذكر (ن = 228)		أنثى (ن = 112)		(ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
		المتوسط	الإحراف	المتوسط	الإحراف		
بعد الإجهاد		20.12	10.43	21.09	9.92	0.82	0.41
بعد تبدل الشعور		5.97	4.79	7.66	5.92	2.80	*0.005
بعد نقص الشعور بالإنجاز		27.50	11.83	27.44	10.32	0.04	0.96

(ت) الجدولية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) (1.96)

يتضح من الجدول (10) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على بعدي الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الجنس ، فيما كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على بعد تبدل الشعور بين الذكور والإناث لصالح الإناث ، بمعنى أن الإحتراق النفسي على هذا البعد أعلى عند الإناث منه عند الذكور .

ب- إستراتيجيات التكيف :

الجدول (11)

نتائج إختبار (ت) لدلالة الفروق في إستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	(ت) المحسوبة	أنثى (ن = 112)		ذكر (ن = 228)		الجنس مجالات إستراتيجيات التكيف
		الإحراف	المتوسط	الإحراف	المتوسط	
0.31	0.91	0.71	2.43	0.80	2.35	مجال الصحة الجسمية الجيدة
0.37	0.88	0.67	2.42	0.66	2.49	مجال الانسحاب ثم العودة للعمل
0.86	0.16	0.78	2.75	0.75	2.73	مجال الدعم الإجتماعي
0.67	0.41	0.89	3.25	0.95	3.30	مجال السلوك الإيجابي
0.70	0.37	0.79	2.64	0.75	2.67	مجال الترفيه والترويح عن النفس
0.68	0.41	0.65	2.98	0.61	3.01	مجال الإدارة
0.91	0.10	0.82	2.89	0.77	2.90	مجال وسائل الدفاع
0.15	1.42	0.94	2.91	0.99	3.08	مجال حل المشكلات
0.56	0.56	0.49	2.78	0.46	2.82	الدرجة الكلية

(ت) الجدولية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) (1.96)

يتضح من الجدول (11) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في إستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس .

رابعاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الإحتراق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

أ- الإحترق النفسى :

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحترق النفسى لدى العاملين فى وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية
تبعاً لمتغير المؤهل العلمى

المؤهل أبعاد الإحترق	ثانوية عامة (ن = 39)	دبلوم متوسط (ن = 74)	بكالوريوس (ن = 183)	دبلوم عالى أو ماجستير (ن = 44)
بعد الإجهاد الانفعالى	18.61	20.56	20.74	20.59
بعد تبلد الشعور	6.79	7.12	6.09	7.13
بعد نقص الشعور بالإنجاز	28.05	26.02	27.39	29.79

من أجل تحديد أثر متغير المؤهل العلمى على الإحترق النفسى استخدم تحليل التباين الأحادى (ANOVA) ونتائج الجدول (13) تبين ذلك .

الجدول (13)

نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق فى مستوى الإحترق النفسى لدى العاملين فى وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمى

أبعاد الإحترق	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الإحتراف	متوسط الإحتراف	(ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بعد الإجهاد الانفعالى	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 336 339	149.47 35560.46 35709.93	49.82 105.83	0.47	0.70
بعد تبلد الشعور	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 336 339	79.77 9248.86 9328.64	26.59 27.52	0.96	0.40
بعد نقص الشعور بالإنجاز	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 336 339	406.22 43220.67 43626.89	135.40 128.63	1.05	0.36

يتضح من الجدول (13) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0.05$) فى مستوى الإحترق النفسى لدى العاملين فى وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية

تعزى لمتغير المؤهل العلمى .

ب- إستراتيجيات التكيف :

الجدول (14)

المتوسطات الحسابية لإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية
تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي مجلات إستراتيجيات التكيف	ثانوية عامة (ن = 39)	دبلوم متوسط (ن = 74)	بكالوريوس (ن = 183)	دبلوم عالي أو ماجستير (ن = 44)
مجال الصحة الجسمية الجيدة	2.33	2.32	2.38	2.48
مجال الانسحاب ثم العودة للعمل	2.32	2.41	2.51	2.50
مجال الدعم الاجتماعي	2.69	2.65	2.75	2.86
مجال السلوك الإيجابي	3.29	3.27	3.27	3.37
مجال إستراتيجية الترفيه والترويح عن النفس	2.49	2.57	2.67	2.91
مجال الإدارة	2.98	2.95	3.003	3.15
مجال وسائل الدفاع	2.87	2.94	2.86	3.02
مجال حل المشكلات	2.86	3.07	2.98	3.24
الدرجة الكلية	2.73	2.77	2.80	2.94

من أجل تحديد أثر متغير المؤهل العلمي على إستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية أستخدم تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (15) تبين ذلك .

الجدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في إستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعا لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة *	(ف) المحسوبة	متوسط الإحراف	مجموع مربعات الإحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	مجالات إستراتيجيات التكيف
0.74	0.41	0.25 0.60	0.76 204.09 204.85	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الصحة سسمية الجودة
0.35	1.09	0.48 0.44	1.46 149.69 151.15	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الإنسحاب ثم تأدية للعمل
0.49	0.79	0.46 0.58	1.39 196.01 197.41	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الدعم اجتماعي
0.93	0.14	0.13 0.88	0.39 296.60 296.99	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال السلوك إيجابي
* 0.04	3.09	1.79 0.58	5.39 194.96 100.36	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الترفيه ترويح عن النفس
0.40	0.97	0.38 0.39	1.16 132.96 134.12	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الإدارة
0.60	0.62	0.38 0.62	1.16 209.79 210.95	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال وسائل الدفاع
0.29	1.24	1.19 0.95	3.58 321.94 325.52	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال حل المشكلات
0.17	1.67	0.37 0.22	1.12 75.35 76.48	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الكلية

(ف) الجدولية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) (2.62)

يتضح من الجدول (15) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية باستثناء مجال الترفيه والترويح عن النفس لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، لتحديد بين اي من المؤهلات العلمية كانت الفروق على مجال استراتيجيات الترفيه والترويح عن النفس استخدم اختبار (LSD) للمقارنات البعدية ونتائج الجدول (16) تبين ذلك .

الجدول (16)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجال استراتيجيات الترفيه والترويح عن النفس لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	1	2	3	4
ثانوية عامة		08- ,	18- ,	41- *
دبلوم متوسط			09- ,	33- *
بكالوريوس				23- ,
دبلوم عالي او ماجستير (دراسات عليا)				

• دال احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتضح من الجدول (16) ان الفروق كانت داله احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

بين:

- (ثانوية عامة، دراسات عليا) لصالح الدراسات العليا.
- (دبلوم متوسط، دراسات عليا) لصالح الدراسات العليا.
- بينما لم تكن الفروق داله احصائياً بين المؤهلات العلمية الاخرى.

خامساً : النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الخبرة .

أ - الاحتراق النفسي :

الجدول (17)

المتوسطات الحسابية لابعاد الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة.

الخبرة ابعاد الاحتراق	أقل من 5 سنوات (ن=179)	5-10 سنوات (ن=56)	أكثر من 10 سنوات (ن=105)
بعد الاجهاد الانفعالي	20,72	19,32	20,57
بعد تبدل الشعور	6,93	7,60	5,27
بعد نقص الشعور بالانجاز	26,65	27,05	29,12

من أجل تحديد اثر متغير الخبرة عل الاحتراق النفسي استخدم تحليل التباين الاحادي ونتائج الجدول (18) تبين ذلك:

الجدول (18)

نتائج تحليل التباين للاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية تبعاً لمتغير الخبرة.

الابعاد	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	(ف) المحسوبة	مستوى الدلالة *
بعد الاجهاد الانفعالي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 337 339	85,97 35623,96 35709,93	42,98 105,70	,40	,66
بعد تبدل الشعور	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 337 339	259,10 9069,54 9328,64	129,55 26,91	4,81	*,009
بعد نقص الشعور بالانجاز	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	2 337 339	416,13 43210,75 43626,89	208,07 128,22	1,62	,19

• ف الجدولية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ، (3,02).

يتضح من الجدول (18) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز تعزى لمتغير الخبرة، بينما كانت الفروق داله احصائياً

على بعد تبدل الشعور تعزى لمتغير الخبرة. لتحديد بين أي من فئات الخبرة كانت الفروق استخدم اختبار (LSD) للمقارنات البعدية ونتائج الجدول (19) تبين ذلك .

الجدول (19)

نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق على بعد تبدل الشعور لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة.

الخبرة	1	2	3
أقل من 5 سنوات		-67,	*1,65
5-10 سنوات			*2,33
أكثر من 10 سنوات			

• دال احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتضح من الجدول (19) ما يلي :-

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) على بعد تبدل الشعور بين اصحاب الخبرة:-

• (أقل من 5 سنوات) (أكثر من 10 سنوات) لصالح أقل من (5) سنوات .

• (5-10 سنوات) (أكثر من 10 سنوات) لصالح (5-10) سنوات.

بمعنى ان الاحتراق النفسي على بعد تبدل الشعور اعلى عند اصحاب الخبرة أقل من (5) سنوات و (5-10) سنوات مقارنة باصحاب الخبرة أكثر من (10) سنوات.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الاحتراق النفسي على بعد تبدل الشعور بين اصحاب الخبرة أقل من (5) سنوات و (5-10) سنوات.

ب استراتيجيات التكيف:

الجدول (20)

المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية
تبعاً لمتغير الخبرة.

الخبرة	أقل من 5 سنوات (ن = 170)	5-10 سنوات (ن = 56)	أكثر من 10 سنوات (ن = 105)
مجالات استراتيجيات التكيف			
مجال الصحة الجسمية الجيدة	2,37	2,43	2,39
مجال الانسحاب ثم العودة للعمل	2,47	2,48	2,45
مجال الدعم الاجتماعي	2,71	2,83	2,74
مجال السلوك الايجابي	3,21	3,30	3,40
مجال الترفيه والترويح عن النفس	2,57	2,80	2,73
مجال الادارة	2,96	3,009	3,08
مجال وسائل الدفاع	2,92	2,70	2,96
مجال حل المشكلات	2,96	2,83	3,22
الدرجة الكلية	2,77	2,80	2,87

من اجل تحديد اثر متغير الخبرة على استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية استخدم تحليل التباين الاحادي ونتائج الجدول (21) تبين ذلك.

الجدول (21)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية تبعا لمتغير الخبرة.

مستوى الدلالة *	(ف) المحسوبه	متوسط الانحراف	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	مجالات استراتيجيات التكيف
.83	.18	.11 .60	.21 204.63 204.85	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الصحة الجسمية الجيدة
.96	.03	.015 .44	.03 151.12 151.15	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الاتسحاب ثم العودة للعمل
.54	.60	.35 .58	.71 196.70 197.41	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الدعم الاجتماعي
.24	1.43	1.25 .87	2.50 294.49 296.99	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال السلوك الايجابي
.07	2.62	1.52 .58	3.05 196.30 199.36	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الترفيه والترويح عن النفس
.30	1.20	.47 .39	.95 133.16 134.12	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الادارة
.12	2.10	1.30 .61	2.60 208.35 210.95	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال وسائل الدفاع
*.02	3.66	3.46 .94	6.93 318.58 325.52	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال حل المشكلات
0.25	1.39	.31 .22	.62 75.85 76.48	2 337 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

* ف الجدولية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ، (3.02).

يتضح من الجدول (21) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ على جميع مجالات إستراتيجيات التكيف والدرجة الكلية لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، باستثناء مجال إستراتيجية حل المشكلات تعزى لمتغير الخبرة .
لتحديد بين أي من فئات الخبرة كانت الفروق على مجال إستراتيجية حل المشكلات أستخدم إختبار (LSD) للمقارنات البعدية ونتائج الجدول (22) تبين ذلك .
الجدول (22)

نتائج إختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجال إستراتيجية حل المشكلات لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
أقل من 5 سنوات	0.13	0.25*	0.39*
5-10 سنوات	0.13	0.25*	0.39*
أكثر من 10 سنوات	0.13	0.25*	0.39*

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$.

يتضح من الجدول (22) ما يلي :-

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ على مجال إستراتيجية حل المشكلات بين فئات الخبرة :
- أقل من (5) سنوات وأكثر من (10) سنوات لصالح أكثر من (10) سنوات .
- (5-10) سنوات وأكثر من (10) سنوات لصالح أكثر من (10) سنوات .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ على مجال إستراتيجية حل المشكلات بين أصحاب الخبرة أقل من (5) سنوات و (5-10) سنوات .

سادساً: النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في مستوى الاحترق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

لفحص الفرضية استخدم إختبار (ت) للمجموعات المستقلة ونتائج الجدولين (23) ، (24) تبين ذلك.

١٠ - الاحتراق النفسي:

الجدول (23)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة *	(ت) المحسوبه	متزوج (ن = 232)		اعزب (ن = 108)		الحالة الاجتماعية ابعاد الاحتراق
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
,40	,84	10,75	20,12	9,13	21,12	بعد الاجهاد الانفعالي
*,0001	3,76	4,96	5,81	5,51	8,07	بعد تبدل الشعور
,25	1,13	11,52	27,95	10,93	26,46	بعد نقص الشعور بالانجاز

• ت الجدولية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ ، $(1,96)$.

يتضح من الجدول (23) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في مستوى الاحتراق النفسي على بعدى الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، بينما كانت الفروق داله احصائياً على بعد تبدل الشعور بين اعزب ومتزوج لصالح اعزب بمعنى ان تبدل الشعور عند غير المتزوجين اعلى منه من المتزوجين.

ب- استراتيجيات التكيف:-

الجدول (24)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق على مجالات استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

مستوى الدلالة *	(ت) المحسوبة	متزوج (ن=232)		اعزب (ن=108)		الحالة الاجتماعية
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	مجالات استراتيجيات التكيف
,03*	2,18	,78	2,31	,75	2,51	مجال الصحة الجسمية الجيدة
,30	1,02	,64	2,44	,71	2,52	مجال الانسحاب ثم العودة للعمل
,76	,29	,74	2,73	,83	2,75	مجال الدعم الاجتماعي
,08	1,72	,95	3,34	,88	3,16	مجال السلوك الإيجابي
,52	,63	,79	2,64	,70	2,70	مجال الترفيه والترويح عن النفس
,96	,04	,63	3,008	,60	3,01	مجال الادارة
,82	,22	,75	2,89	,85	2,91	مجال وسائل الدفاع
,67	,41	1,005	3,04	,92	2,99	مجال حل المشكلات
,73	,33	,48	2,80	,45	1,82	الدرجة الكلية

ت الجدولية (1,96).

يتضح من الجدول (24) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع المجالات والدرجة الكلية لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية باستثناء مجال استراتيجية الصحة الجسمية الجيدة لصالح غير المتزوجين .

سابعاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة :

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

أ - الاحتراق النفسي:

الجدول (25)

المتوسطات الحسابية لابعاد الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.

المركز الوظيفي / ابعاد الاحتراق	مدير عام (ت = 26)	مدير (ت = 87)	رئيس قسم (ت = 100)	موظف (ت = 127)
بعد الاجهاد الانفعالي	24,23	19,56	19,64	20,90
بعد تبدل الشعور	6,38	6,77	5,66	7,08
بعد نقص الشعور بالانجاز	30,61	27,85	27,36	26,68

من أجل تحديد اثر متغير المركز الوظيفي على الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير المركز الوظيفي استخدم تحليل التباين الاحادي (ANOVA) كما هو مبين في الجدول (26).

الجدول (26)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.

ابعاد الاحتراق	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	(ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
بعد الاجهاد الانفعالي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 336 339	532,01 35177,92 35709,93	177,33 104,69	1,69	,16
بعد تبدل الشعور	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 336 339	120,60 9208,04 9328,64	40,20 27,40	1,46	,22
بعد نقص الشعور بالانجاز	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 336 339	349,24 43277,65 43626,89	116,41 128,30	,90	,43

يتضح من الجدول (26) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

ب- استراتيجيات التكيف:-

الجدول (27)

المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.

موظف (127)	رئيس قسم (100)	مدير (87)	مدير عام (ت-26)	المركز الوظيفي مجالات استراتيجيات التكيف
2,48	2,32	2,33	2,23	مجال الصحة الجسمية الجيدة
2,49	2,50	2,47	2,21	مجال الانسحاب ثم العودة للعمل
2,76	2,72	2,69	2,83	مجال الدعم الاجتماعي
3,27	3,36	3,17	3,42	مجال السلوك الايجابي
2,59	2,70	2,70	2,75	مجال الترفيه والترويح عن النفس
3,008	2,97	3,003	3,14	مجال الادارة
2,97	2,86	2,79	3,05	مجال وسائل الدفاع
2,97	3,15	2,85	2,37	مجال حل المشكلات
2,82	2,82	2,75	2,88	الدرجة الكلية

من اجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الاحادي (ANOVA) ونتائج الجدول (28) تبين ذلك.

الجدول (28)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدلالة الفروق في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات
السلطة تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.

مستوى الدلالة	ف المحسوبة	متوسط الانحراف	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	مصدر التباين	مجالات استراتيجيات التكيف
.24	1,40	,84 ,60	2,53 202,32 204,85	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الصحة الجسمية الجيدة
.25	1,35	,60 ,44	1,80 149,35 151,15	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الانسحاب ثم العودة للعمل
.82	.30	,18 ,58	,54 196,87 197,41	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الدعم الاجتماعي
.48	.82	,72 ,87	2,16 294,83 296,99	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال السلوك الايجابي
.60	.61	,36 ,59	1,08 198,27 199,36	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الترفيه والترويح عن النفس
.67	.51	,20 ,39	,61 133,50 134,12	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال الادارة
.27	1,28	,79 ,62	2,39 208,56 210,95	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال وسائل الدفاع
.04	2,72	2,57 ,94	7,72 317,79 325,52	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	مجال حل المشكلات
.57	.65	,14 ,22	,44 76,03 76,48	3 336 339	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (28) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي ، باستثناء مجال استراتيجية حل المشكلات .
لتحديد بين أي من الفروق كانت دالة احصائياً استخدم اختبار (LSD) للمقارنات البعدية ونتائج الجدول (29) تبين ذلك.

الجدول (29)

نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق على مجال استراتيجية حل المشكلات لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المركز الوظيفي.

الرقم	المركز الوظيفي	1	2	3	4
1.	مدير عام	0.39	0.52*	0.21	0.39
2.	مدير	0.12	0.30 *	0.17	0.17
3.	رئيس قسم	0.17	0.17	0.17	0.17
4.	موظف	0.17	0.17	0.17	0.17

• دال احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتضح من الجدول (29) ما يلي :-

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على مجال استراتيجية حل المشكلات بين:

(مدير عام ، موظف) ، (مدير ، موظف) ، رئيس قسم ، موظف).

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على مجال استراتيجية حل المشكلات بين:-

• (مدي عام ، مدير) لصالح مدير عام .

• مدير رئيس قسم لصالح رئيس قسم.

ثامناً : النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

لفحص الفرضية استخدم معامل الارتباط بيرسون ونتائج الجدول (30) تبين ذلك.

الجدول (30)

- معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

الرقم	مجالات استراتيجيات التكيف/الاحتراق النفسي	الاجهاد الانفعالي	تبدل الشعور	نقص الشعور بالانجاز
1.	الصحة الجسمية الجيدة	*.10-	.004-	.033
2.	الانسحاب ثم العودة للعمل	.029	*.11	.02-
3.	الدعم الاجتماعي	0,085-	.038-	*.23
4.	السلوك الايجابي	*.12-	*.16-	*.26
5.	الترفيه والترويح عن النفس	.011-	.093	.008
6.	الادارة	.089-	*.15-	*.29
7.	وسائل الدفاع	.029	.015	*.15
8.	حل المشكلات	.016-	*.12-	*.24
9.	الدرجة الكلية للاستراتيجيات التكيف	.08-	.06-	*.26

• دال احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتضح من الجدول (30) ما يلي:-

- وجود علاقة ارتباط سلبية بين مجال استراتيجيات الصحة الجسمية والاجهاد الانفعالي وصلت قيمتها الى ($0,10-$) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال إستراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل وتبدل الشعور وصلت قيمتها الى ($0,11$) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال إستراتيجية الدعم الاجتماعي ونقص الشعور بالانجاز وصلت قيمتها الى ($0,23$) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).
- وجود علاقة سلبية بين مجال إستراتيجية السلوك الايجابي والاجهاد الانفعالي وصلت قيمتها الى ($0,12-$) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).
- وجود علاقة ارتباطية بين مجال إستراتيجية السلوك الايجابي وتبدل الشعور وصلت قيمتها الى ($0,16-$) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال إستراتيجية السلوك الايجابي ونقص الشعور بالانجاز وصلت قيمتها الى ($0,26$) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

- وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مجال إستراتيجية الإدارة وتبّلد الشعور وصلت قيمتها الى (-0,15) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) .
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال إستراتيجية الإدارة ونقص الشعور بالانجاز وصلت قيمتها الى (0,29) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) .
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال إستراتيجية وسائل الدفاع ونقص الشعور بالانجاز وصلت قيمتها الى (0,15) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)
- وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مجال إستراتيجية حل المشكلات وتبّلد الشعور وصلت قيمتها الى (-0,12) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) .
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال إستراتيجية حل المشكلات ونقص الشعور بالانجاز وصلت قيمتها الى (0,24) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف ونقص الشعور بالانجاز وصلت قيمتها الى (0,26) وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)
- لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين:-
 (إستراتيجية الصحة الجسمية الجيدة وتبّلد الشعور)، (إستراتيجية الصحة الجسمية الجيدة ونقص الشعور بالانجاز).
 (إستراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل والاجهاد الانفعالي)، (إستراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل ونقص الشعور بالانجاز).
 (إستراتيجية الدعم الاجتماعي والاجهاد الانفعالي)، (إستراتيجية الدعم الاجتماعي وتبّلد الشعور).
 (إستراتيجية الترفيه والترويح عن النفس والاجهاد الانفعالي)، (إستراتيجية الترفيه والترويح عن النفس وتبّلد الشعور)، (إستراتيجية الترفيه والترويح عن النفس ونقص الشعور بالانجاز).
 (إستراتيجية الإدارة والاجهاد الانفعالي).
 (إستراتيجية وسائل الدفاع والاجهاد الانفعالي)، (إستراتيجية وسائل الدفاع وتبّلد الشعور).
 (إستراتيجية حل المشكلات والاجهاد الانفعالي).
 (الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف والاجهاد الانفعالي)، (الدرجة الكلية لاستراتيجيات التكيف وتبّلد الشعور).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

- مناقشة النتائج
- التوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

اولاً: مناقشة النتائج :-

يتناول هذا الفصل النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة والتي تهدف الى التعرف على مستوى ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ومن ثم الخروج بتوصيات الدراسة.

وقد اكد الاطار النظري للدراسة مدى اهمية موضوعي الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف للعلماء والباحثين ، وذلك لتربطهما من حيث تشخيص الداء ووصف الدواء وانعكاس ذلك على مستوى اداء وفاعلية العاملين في مختلف وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية التي يشكل العنصر البشري فيها محور العمل.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الاول:

ما هو مستوى ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟
اظهرت نتائج جدول (8) ان مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية كان معتدلاً على بعدي الاجهاد الانفعالي وتبلد الشعور ، بينما كان مستوى الاحتراق النفسي عالياً على بعد نقص الشعور بالانجاز، وجاءت هذه النتائج متفقة مع نتائج دراسات كل من :-

عبد الرحمن (1992) ، الطحaine (1995) ، الحرتاوي (1991) ، العقرباوي (1994) ، حرب (1998) على البعدين (الاجهاد الانفعالي وتبلد الشعور) ، فيما اختلفت مع البعد الثالث (نقص الشعور بالانجاز) الذي كان معتدلاً في دراسات عبد الرحمن (1992) ، الطحaine (1993) ، الحرتاوي (1991)، العقرباوي (1994) ، حرب (1998).

ويرى الباحث أن السبب في ظهور مستوى عال من الإحترق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز يعود إلى محدودية الموارد والإمكانات في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، والتي تقف عائقاً أمام تنفيذ ما يتم التخطيط له .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:-

ما هي اكثر استراتيجيات التكيف استخداماً لتقليل الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ؟

اظهرت نتائج جدول (9) ان ترتيب استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تبعاً لدرجة استخدامها كان على النحو التالي:

المرتبة الاولى : استراتيجية السلوك الايجابي " الضبط الذاتي" (3.28) درجة.

المرتبة الثانية : استراتيجية المشكلات (3.02) درجة.

المرتبة الثالثة : استراتيجية الادارة (3.009) درجة.

المرتبة الرابعة : استراتيجية وسائل الدفاع (2.90) درجة.

المرتبة الخامسة : استراتيجية الدعم الاجتماعي (2.47) درجة.

المرتبة السادسة : استراتيجية الترفيه والترويح عن النفس (2.06) درجة.

المرتبة السابعة : استراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل (2.47) درجة .

المرتبة الثامنة : استراتيجية الصحة الجسمية الجيده (2.38) درجة.

كما بينت النتائج ان درجة استخدام استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية كانت متوسطة على مجالات استراتيجيات (السلوك الايجابي ، حل المشكلات، الادارة) ، وقد حلت استراتيجية حل المشكلات في المرتبة الثانية في هذه الدراسة ، في حين كان ترتيبها في دراسة الشايب (1994) في المرتبة الاولى. أما ترتيبها في دراسة روبنز (Robbens 1978)، فكان في الدرجة الثالثة. وانسجم ترتيب استراتيجيات حل المشكلات مع دراسة بارو (Barrow,1981 وجاء ترتيب استراتيجيات حل المشكلات في دراسة لازاروس (1988 Lazarus) في المرتبة الخامسة.

أما ترتيب استراتيجيات التكيف الأكثر استخداماً في دراسة العارضة (1998) كان على النحو التالي:-

استراتيجية حل المشكلات ، استراتيجية الضبط الذاتي ، استراتيجية البعد الديني، استراتيجية الانسحاب والانعزال ، استراتيجية التدريب على الاسترخاء، استراتيجية الدعم الاجتماعي، استراتيجية وسائل الدفاع، استراتيجية التمارين الرياضية ، استراتيجية الترفيه، في حين كانت درجة استخدام الاستراتيجيات مجتمعه هي متوسطة.

أما ترتيب استراتيجيات التكيف في دراسة وينجر (Wenger.1990) فكان على النحو التالي:-

البحث عن الدعم الاجتماعي ، التجنب والابتعاد ، التعبير عن المشاعر، التحول والانصراف عن الموقف والطرق المعرفيه.

واظهرت نتائج دراسة درويش (1993) ان اكثر الاستراتيجيات استخداماً هي استراتيجيات الطرق المعرفيه والانعزال والاسترخاء والبحث عن الدعم الاجتماعي والتعبير عن المشاعر ، في

حين كانت استراتيجيات التمرينات الجسمية والتحول عن الموقف وتجنبه وممارسة عادات معينة والعدوان اللفظي والجسدي استراتيجيات قليلة الاستخدام.

وخلصت دراسة سكين (Schinn, 1984) الى ان اكثر الاستراتيجيات استخداماً هي استراتيجيات الدعم الاجتماعي ، التمارين الرياضية ، الاسترخاء.

اما دراسة ستون (Stone, 1984) فقد صنفت اساليب التكيف كالتالي : التحول ، اعادة تعريف الموقف ، الفعل المباشر ، التفرغ ، الحصول على الدعم الاجتماعي ، الاسترخاء ، التقبل ، النشاط الديني.

اما استراتيجيات التكيف في دراسة (Johnston, 1993) فقد اشتملت على مساندة دعم العائلة والاصدقاء والزملاء والهوايات والراحة.

في ضوء عرض نتائج الدراسة والدراسات السابقة تبين أن هناك إتفاقاً مع بعضها واختلافاً مع البعض الآخر ، ويرى الباحث أن السبب في ذلك يعود إلى تباين ظروف العمل من مهنة إلى أخرى ، وبالتالي يختلف استخدام تلك الإستراتيجيات في ضوء متطلبات هذه المهن .
مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الاولى :

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

أ - أظهرت نتائج الجدول (10) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز تعزى لمتغير الجنس ، بينما كانت الفروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على بعد تبدل الشعور بين الذكور والاناث لصالح الاناث ، بمعنى ان الاحتراق النفسي على هذا البعد اعلى عند الاناث منه عند الذكور.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة مقابلة وسلامه (1993) ودراسة الطحاينة (1995) ودراسة العقرباوي (1994) ودراسة الهمشري (1993) في بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز ، بينما اختلفت معها فيما يتعلق ببعد تبدل الشعور.

كما اختلفت النتائج مع ما توصلت اليه دراسة الحرتاوي (1991) ، ودراسة يوريه (Youree, 1985) اللتان اشارت نتائجهما الى وجود فروق دالة احصائياً على بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز تعزى الى متغير الجنس بينما اتفقت معها في وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على بعد تبدل الشعور.

ويرى الباحث أن السبب في نقص الشعور بالإنجاز لدى الإناث مقارنة بالذكور يعود إلى عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني وما يوليه من دور قيادي للرجل مقارنة بالمرأة .

ب- أظهرت نتائج الجدول (11) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الشايب (1994) في مجالات حل المشكلات ، الدعم الاجتماعي ، الانسحاب ثم العودة للعمل ، السلوك الايجابي، الادارة الجيدة، مجال الترفيه والترويح عن النفس ، ومجال وسائل الدفاع.

بينما اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة وينجر (Wenger,1990) ودراسة درويش (1993) ودراسة سوا (Sowa) .

ويرى الباحث أن السبب في عدم ظهور الفروق على مدى استخدام إستراتيجيات التكيف بين الذكور والإناث يعود إلى تشابه ظروف وطبيعة العمل في الوزارات بغض النظر عن جنس الموظفين . مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :-

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أ - أظهرت نتائج الجدول (13) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الحرتاوي (1991) ودراسة عبد الرحمن (1992) ودراسة العقرباوي (1994) ودراسة عساف (Assaf, 1989) ودراسة الهمشري (1993) ودراسة مقابلة وسلامة (1993).

بينما اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة الطحaine (1995) ودراسة الرشدان (1995) ودراسة عساف وجبر (1996) ودراسة يوريه (Youree, 1985) .

ويرى الباحث أن السبب في عدم ظهور الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي يعود إلى أن القاسم المشترك في العمل هو الوصف الوظيفي بغض النظر عن المؤهل العلمي للموظفين .

ب- أظهرت نتائج الجدول (15) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية باستثناء مجال الترفيه والترويح عن النفس لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وهو ما يقود الى نتيجة مؤداها ان ليس هناك تأثير للمؤهل العلمي في مدى استخدام استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

وعليه فإن العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية يستخدمون نفس الاستراتيجيات في مواجهة الضغوط النفسية بنفس المستوى باستثناء مجال الترفيه والترويح عن النفس مما يدل على أن هذه الاستراتيجيات شائعة عند معظم العاملين بصرف النظر عن المؤهل العلمي، وهو ما يعني سهولة تطبيق هذه الاستراتيجيات بغض النظر عن الشهادة العلمية التي يحملها الشخص.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:-

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الخبرة. أ - أظهرت نتائج الجدول (18) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي على بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز تعزى لمتغير الخبرة، بينما كانت الفروق داله احصائياً على بعد تبدل الشعور لصالح أصحاب الخبرة القصيرة ، بمعنى أن الإحتراق النفسي لديهم على بعد تبدل الشعور أقل من أصحاب الخبرة الطويلة .

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الحرتاوي (1991) ودراسة عبد الرحمن (1992) ودراسة العدوان (1992) ودراسة الهمشري (1993) ودراسة الطحاينة (1995) ودراسة يوريه (Youree, 1985) ودراسة عساف (Assaf, 1989) وهو ما يعني أن العاملين على اختلاف سنوات عملهم يتعرضون للاحتراق النفسي.

بينما اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة مقابلة وسلامة (1993) ودراسة العقرباوي (1994) ودراسة عساف وجبر (1996) ودراسة تشيافو (Schiavo, 1991) .

ويرى الباحث أن السبب في تدني مستوى الإحتراق النفسي على بعد تبدل الشعور بين الموظفين أصحاب الخبرة القصيرة وأصحاب الخبرة الطويلة يعود إلى أن أصحاب الخبرة القصيرة ما زالوا في المراحل الأولى من الإحتراق النفسي .

ب- اظهرت نتائج الجدول (21) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية باستثناء مجال استراتيجيات حل المشكلات لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الخبرة.

وهو ما يعني أنه ليس للخبرة تأثير على مدى استخدام استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الشايب (1994).

ويرى الباحث ان السبب في ذلك يعود الى ان ظروف ومتطلبات العمل هي التي تحدد مدى استخدام الاستراتيجيات وتوفر الوقت الكافي لاستخدامها .

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة :

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

أ - اظهرت نتائج الجدول (23) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي على بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ، بينما كانت الفروق دالة احصائياً على بعد تبدل الشعور بين غير المتزوجين والمتزوجين لصالح المتزوجين بمعنى ان تبدل الشعور عند غير المتزوجين اعلى منه من المتزوجين .

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة عساف (Assaf,1989) ، بينما اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة ديراني (1992) .

ويرى الباحث ان السبب في ظهور الفروق على بعد تبدل الشعور بين غير المتزوجين والمتزوجين يعود الى ان المتزوجين هم اكثر استقراراً وظيفياً ورضاً عن العمل مقارنة بغير المتزوجين وهذا ما أكدت عليه دراسات كل من : القدومي (1998) وابو هنطش (1989) .

ب - اظهرت نتائج الجدول (24) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية باستثناء مجال استراتيجية الصحة الجسمية الجيدة لصالح غير المتزوجين.

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الشايب (1994).

ويرى الباحث ان السبب في ظهور الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين على مجال استراتيجيات الصحة الجسمية الجيدة يعود الى ان غير المتزوجين اكثر اهتماماً بممارسة الانشطة الرياضية لعدم انشغالهم بأمور البيت والاولاد بعكس المتزوجين الذين لا يملكون الوقت الكافي لممارسة هذه الانشطة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة :-

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي.

أ - اظهرت نتائج الجدول (26) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغير المركز الوظيفي. وهو ما يعني انه لا اثر للمركز الوظيفي في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، وهو ما يؤكد على تشابه ظروف العمل لدى المراكز الوظيفية الاربعة، اضافة الى ان ظروف العمل في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية متشابهة بغض النظر عن المركز الوظيفي ، سواء كانت هذه الظروف ايجابية ام سلبية .

ب - اظهرت نتائج الجدول (28) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على جميع مجالات استراتيجيات التكيف والدرجة الكلية تعزى لمتغير المركز الوظيفي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية باستثناء مجال استراتيجيات حل المشكلات، لصالح المدير العام والمدير مقارنة برئيس القسم والموظف . ويرى الباحث ان الصلاحيات الادارية الموكلة الى المدير العام والمدير هي أعلى من الصلاحيات المعطاة للمراكز الوظيفية الاخرى وبالتالي فإن المدراء العامين والمدراء يواجهون المشكلات بحكم مركزهم الوظيفي وصلاحياته مما يجعلهم يواجهون المشكلات بدرجة اكبر .

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:-

لا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين مستوى الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية. اظهرت نتائج الجدول (30) وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مجالات استراتيجيات التكيف وابعاد الاحتراق النفسي وكانت اعلى هذه العلاقات بين مجال استراتيجيات السلوك الايجابي وتبلد الشعور حيث وصلت قيمتها الى (-0.16).

ويرى الباحث ان السبب في ذلك يعود الى حداثة التجربة الفلسطينية ، وبالتالي ضحالة الوعي والسلوك الايجابي المطلوب للتخفيف من تبلد الشعور لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، فكلما قلت المعرفة بأسس وأوجه السلوك الايجابي كلما ارتفعت درجة تبلد الشعور لدى الموظف .

كما اظهرت نتائج الجدول (30) وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مجالات استراتيجيات التكيف وأبعاد الاحتراق النفسي ، وكانت اعلى هذه العلاقات بين مجال استراتيجيات الادارة ونقص الشعور بالانجاز حيث وصلت قيمتها الى (0.29) .

ويرى الباحث ان السبب في ذلك يعود الى إلمام الموظفين بأهمية وضرورة الاخذ باستراتيجية الادارة ، التي تكفل تسريع العمل وانجازه ، وبالتالي لا يكون هناك مجال لوجود نقص الشعور بالانجاز، نظراً لكبر حجم العمل والانجاز ، حيث يقل هذا الشعور كلما اخذ الموظفون بطرق الادارة الحديثة والعصرية.

ثانياً: التوصيات :-

- بناء على ما خلصت اليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:-
1. زيادة الاهتمام بمتابعة الانجاز وتعزيزها لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية .
 2. ضرورة الاهتمام باستراتيجية الصحة الجسمية الجيدة من قبل المسؤولين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وذلك لما لها من دور ايجابي في تقليل التوترات النفسية لديهم ، حيث انها اظهرت مستوى متدنياً من الاستخدام .
 3. دراسة الاسباب الكامنة وراء ظهور مستوى احتراق نفسي على بعد تبدل الشعور لدى الاناث بدرجة اكبر منها لدى الذكور .
 4. ضرورة توفير فرص متكافئة للترويج عن النفس لدى جميع العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وعدم اقتصرها على فئة محددة .
 5. عقد دورات تدريبية حول الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية من اصحاب الخبرة القصيرة .
 6. ضرورة عقد ندوات ودورات حول المنهجية العلمية في حل المشكلات للمواقف المختلفة اثناء العمل عند العاملين من اصحاب الخبرة القصيرة .
 7. قيام وحدة التدريب التابعة لديوان الموظفين العام بعقد دورات وورش عمل حول اهمية وطريقة استخدام استراتيجيات التكيف اضافة الى توزيع النشرات التثقيفية في هذا المجال.
 8. قيام المسؤولين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بضرورة تفعيل العلاقات الاجتماعية وتنظيم الرحلات والانشطة الترفيهية عبر استغلال عطلة نهاية الاسبوع والعطلات الاخرى وذلك للحيلولة دون الاعمال الروتينية الرتيبة.
 9. اجراء مزيد من الدراسات التي تتناول ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وذلك لزيادة مصداقية النتائج على العاملين في دوائر وزارات السلطة الوطنية .

المراجع

أولاً : المراجع العربية.

ثانياً: المراجع الاجنبية.

أولاً : المراجع العربية

- أبو العسل ، خليل .(1993). الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية . رسالة ماجستير غير منشورة .عمان : الجامعة الاردنية
- أبو عيشة ، زاهدة (1997) ، مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .
- أبو مغلي ، سمير عبد الله (1987) ، مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الاعدادية والثانوية .رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان ، الاردن .
- أبو هنطش ، أحمد ،محمود(1989)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاردنية.
- التل ، سعيد (1993) ، المرجع في مبادئ التربية ، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان الاردن ص : 400.
- الحرتاوي ، هند عبد الله ، (1991) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الاردن ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك ، اربد، الاردن .
- الحنفي ،عبد المنعم، (1978)، التحليل النفسي. موسوعة علم النفس، مكتبة مدبولي .
- الرشدان ، مالك أحمد (1995) ، الاقتران النفسي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك ، اربد ، الاردن .
- الرفاعي، نعيم (1987).الصحة النفسية : دراسة في سيكولوجية التكيف. ط7. دمشق:جامعة دمشق.
- الزبادي، احمد، الخطيب، هشام(1990) ،الصحة النفسية للطفل، الاهلية للنشر والتوزيع عمان .
- الزيتون، علي محمود صالح ،(1985) ، المشكلات المتصلة بتكيف المعلم الجامعي المبتدئ مع مجتمع المدرسة الثانوية في محافظة اربد في الاردن. رسالة ماجستير غير منشورة .
- الشاوي ،سعاد سبتي عبود ،(1993) ، التهيؤ للتكيف المدرسي عند أطفال سن الدخول في المدرسة الابتدائية . رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة ابن رشد ،بغداد .
- الشايب ، معروف عبد الرحيم (1994) ، الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الثانوية للتعامل مع الضغوط النفسية لديهم . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية - عمان .
- الطحايه ، زياد لطفي (1995) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الاردن وعلاقتها ببعض المتغيرات . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان ، الاردن .

- العارضة، معاذ(1998)، إستراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- العاصي، تيسير.(1993)، التوتر النفسي: أسبابه، مضاعفاته، طرق العلاج . ط 1. نابلس.
- العدوان، محمد بركات(1992)، مستوى ومصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان-الأردن.
- العقرباوي (1994)، مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن .
- العقيلي، عمر وصفي (1997)، الإدارة، أصول وأسس ومفاهيم، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- القدومي، عبد الناصر، خضر، يحيى(1998)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية (دراسة مقارنة)، مجلة الجامعة الأردنية، المجلد (6)، العدد الأول، صفحة 69- 107.
- المحمداوي، محمود(1991)، قياس الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، العراق.
- الهابط، محمد السيد، (1983)، دعائم صحة الفرد النفسية . المكتب الجامعي الحديث.
- الهمشري، عمر (1993)، درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن، مجلة دراسات الجامعة الأردنية، مج (20-أ) ع(3) صفحة 205 - 245.
- برنامج التعليم المفتوح(1997)، التكيف ورعاية الصحة النفسية .جامعة القدس المفتوحة.
- برنامج التعليم المفتوح(1997)، تعديل السلوك .جامعة القدس المفتوحة.
- جبر، أحمد، وعساف، عبد (1991)، الضغوط التي يعاني منها الأستاذ الجامعي في الضفة الغربية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين .
- جبريل، موسى (1995)، تقديرات الاطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات آبائهم وامهاتهم، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن .
- حرب، يوسف(1998)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- درويش، مها محمد سعيد (1993)، إستراتيجيات التوافق للضغوط النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية في عمان العاصمة . رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- دواني، كمال، و(آخرون) (1989)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن، المجلة التربوية ج5 ع19 ص : 253 - 273 .

- ديراني ، محمد عبد (1992) ، مصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في مديرتي التربية والتعليم الاولى والثانية في محافظة عمان ، مجلة دراسات ، الجامعة الاردنية مجلد 19 (أ) ع (2) ص : 190 - 231 .
- عبد الرحمن، علي أحمد(1992)، مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الاردن وعلاقتها ببعض المتغيرات . رسالة ماجستير، جامعة اليرموك ،اريد ،الاردن.
- عبد الله ، تيسير (1994) ، الإجهاد النفسي لدى عينة من المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس ، مجلة جامعة بيت لحم ، جامعة بيت لحم ، ع (13) ، ص : 63 - 79 .
- عربيات ، أحمد عبد الحليم ، (1994) ، مصادر الضغط النفسي لدى المراقبين كما يدركها المراقبون والمعلمون والمرشدون . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان .
- عسكر ، سمير ، وآخرون (1986)، مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، المجلة التربوية مج (3) ع (10) ص 9-43.
- عسكر، سمير أحمد(1988)، متغيرات ضغط العمل : دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة، مجلة الادارة العامة مج (28) ع (60).
- مساعيد ، فوزي (1993) ، مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في لواء نابلس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية، نابلس ، فلسطين .
- مقابلة ،نصر، وسلامة، كايد(1993)، دراسة لظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الاردنيين في ضوء عدد من المتغيرات ، دراسة قيد النشر، مجلة جامعة دمشق، دمشق ، سوريا.
- هوارى، سيد (1985)، المدير الفعال ، القاهرة، مكتبة جامعة عين شمس .

ثانياً: المراجع الأجنبية :

- Allison ,G Donald (1997), "coping with Stress in the Principal – ship" Journal of Educational Administration .PP39-53.
- Assaf .A .M .(1989) . Faculty Members Stress and Burnout in two major- West Bank Universities. Dissertation Abstracts International, 50(3),633.
- Assaf , Abed, and Jaber ,Ahmad (1996) Sources of stress among High School Teachers in the Occupied Territories –West Bank, Al Najah University Humanistic Journal (10) 7-33.
- Barrow, John ,C, (1981) A Model of Stress and Counseling Intervention The Personal and Guidance Journal Vol, 60, No: 1.p.p. 5-10.
- Blix, A Cruise, R. and Mitchell, B.(1994). Occupational Stress among University Teachers. Educational Research. 36(2). 157-169.
- Calammidas, A.(1979). Distress and Burnout Will Kill Productivity, Pennsylvania State University Continuing Education News. State College , Pa: Management developing Service.

- Capel, S.A. (1987). The Incidence of and influences on stress and burnout in secondary school teachers. British Journal of Educational Psychology, 2,279-288.
- Cedoline ,A.J.(1982). Job Burnout in Public Education, Symptoms, Causes, and Survival Skills, Teachers College Columbia University, New York.
- Cockburn ,D ,Anne . (1996) Primary Teachers knowledge and Acquisition of Stress Relieving Strategies . British Journal of Educational Psychology.p.p.399-410.
- Dalmau, Mary E.(1989). "Study of Causal Models of Teacher Perceptions of Principal Leadership Behavior and Its Impact on Teacher Stress Satisfaction, and Performance, (University of Houston, 1988). Dissertation Abstracts International, Vol., 49,No.7 Jan.1989,p.1634.
- Dunham, J (1994) "A Frame work of teachers coping strategies for a whole school stress management policy" Educational Management Administration ,Vol,22 ,No.3,PP.168-174.
- Feldman, R.S, (1989) "Adjustment: Applying Psychology in a Complex Word, New York ,Mc Craw Hill, pp.187-197.
- Felshman,J,(1984), " Personality Characteristics and Coping Patterns "Journal of Health and Social Behavior, Vol. 25,No.10,pp.229-243.
- Gaziel, H,Haim.(1993) "Coping with Occupational Stress Among Teachers: Across Cultural" Comparative Education,Vol.29,No.1.PP 67-77.
- Hurst, F.W. (1990). Decisional States and Burnout among Teachers Community Colleges. Dissertation Abstracts International. V.50(4).1064-A.
- Johnston ,Margaret ,(1993) "Time and Tasks :Teacher Workload and Stress" Scottish Council For Research In Education ,Erich.
- Kelley ,Betty and Gill, D.(1993) "An Examination of Personal /Situational – Variables Stress Appraisal , and Burnout in Collegiate Teacher Coaches," Research Quarterly for Exercise and Sport, Vol.64,No.1,pp.94-102.
- Lazarus , R,& Folkman,s.(1984) . "Stress , Appraisal and Coping ". The International Encyclopedia of Education. Second Edition. Editors-in-Chief. Torsten Husen .Vol.10,P.P. 5735-5738.
- lazarus ,R- Folkman ,s . (1988). "Coping As a Mediator of Education ." Journal of Personality and Social Psychology Vol.54, No.3 ,PP.466-475.
- Maslach,C., and Pine ,A .(1977) . The Burnout Syndrome in the Day Care Setting .Child Care Quarterly, 6, 100-113.
- Maslach, C., (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing A complex Phenomenon:, in Whiten Paine, "Job Stress and Burnout, Research, Theory, and Intervention Perspectives" :Sage Publications, INC., Beverly Hills, California, 1982,P.P. 29-40.
- Menaghan, E(1983) Individual Coping Efforts Moderators of the Relationship Between Life stress and Mental Health outcomes in (Ed) Kaplan, A, Psychological stress,Academic pressing. New York .pp.251-260.
- Moos,R , Schaefer, J. (1986). Coping With Life Crises, New York (Plenum Press) pp. 3-27.

- Nakano, K, (1991), "Coping Strategies and Psychological Symptoms in a Japanese Sample". Journal of Clinical Psychology, Vol.47 , No.3. Pp.346-350.
- Nauratit, M.J.(1989). The Alienated Librarian Greenwood press. New York Westport Connecticut: London.
- Robbins, p, and Tanck, R, (1978). "A Factor Analysis of Coping Behaviors" Journal of Clinical Psychology. Vol, 34,No.2, pp.379-381.
- Romano ,John.L.(1984) "Stress Management and Wellness : Reaching Beyond the Counselors Office" The Personal and Guidance Journal , Vol.62,No.9,pp.532 -534
- Schiavo, a. M. (1991). The Relationship between Stress, Hardiness and Burnout, vol.(7), 2227-A.
Educational Psychology .P.P .399-410 .
- Schinn, Marybeth ,Racario Margaret , Morch Hanne, Chestnut ,and Dennis E.(1984) "Coping with Job Stress and Burn -out in the Human Services" Journal of Personality and Social Psychology, Vol,46,pp.864 -876.
- Sowa , C, and Patrick , L,(1984) "Gender Differences In Rating Stressful Events ,Depression ,and Depressive Cognition " Journal of Clinical Psychology Vol.40,No.6,PP .1334-1337.
- Stone ,A, and Neale ,J.(1984) .New Measure of Daily Coping: Development and Preliminary Results" Journal of Personality and Social Psychology , Vol,46,No.4,PP.892-906.
- Stensrud R. and Stensrud K.(1983), "Coping Skills Training: A Systematic Approach to Stress Management Counseling" The Personal and Guidance Journal , Vol .26,No.4.
- Watkins, C. and Edward, Jr.(1983) " Burnout in Counseling Practice: Some Potential Professional and Personal Hazards of Becoming A Counselor" The Personal and Guidance Journal , Vol.61,No.5,pp.304-308.
- Wenger,N,(1990) " Development and Psychometric Properties of the schoolagers Coping Strategies Inventory" Nursing Research, Vol,39,No.6,pp.344-349.
- Youree, B.B. (1985). A study of the levels of Burnout Perceived by faculty members in the state universities and community colleges in Tennessee governed by the state board of regents. Dissertation. Abstracts International , 45(8) 2416 -A.

الملاحق

الاستبانة : الملحق (1 ، 1) ، الملحق (2 ، ب)

كتاب الدراسات العليا (الملحق ، 2)

المخاطبات الرسمية

ملخص باللغة الانجليزية

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانه لقياس

ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين

في

وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية

اعداد

جهاد عبد الفتاح رمضان

9649492

اشراف

د. علي الشكعه

د. عبد الناصر القدومي

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

استبانه خاصة بعنوان " ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية".

أخي الموظف / أختي الموظفة.

يجري الباحث دراسة ميدانية للتعرف على حجم ظاهرة الاحتراق النفسي التي يعاني منها قطاع العاملين في الوزارات ، كما تهدف هذه الدراسة الى التعرف على استراتيجيات التكيف لديهم. وللوصول الى اهداف الدراسة نضع بين ايديكم استبانه مكونة من ثلاثة اقسام كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة ، راجياً الاجابة منكم بعد اطلاعكم على اقسامها الثلاثة وقراءتكم لفقراتها قراءه مستفيضة بأن تختاروا الاجابات التي تتسجم ومشاعركم كموظفين. يرجى وضع اشارة (x) على يسار كل عبارة وفق ما تراه مناسباً ، مع الاخذ بالحسبان بان كافة المعلومات ستعامل بسرية تامة، وهي لاغراض البحث العلمي والتحليل الاحصائي. راجياً مساعدتي في انجاز هذه الدراسة التي سيكون لدقة اجابتكم عظيم الاثر في صدق نتائجها. مع خالص الشكر والاحترام لتعاونكم،،،

الباحث

جهاد رمضان

القسم الاول

معلومات عامة:-

ارجو وضع اشارة (x) داخل المربع الذي ينطبق عليك:-

1. الجنس:-

☐ انثى

☐ ذكر

2. المؤهل العلمي:-

☐ دبلوم متوسط

☐ الثانوية العامة

☐ دبلوم عالي او ماجستير

☐ بكالوريوس

3. سنوات الخبرة:-

☐ من 5-10 سنوات

☐ أقل من خمس سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

4. الحالة الاجتماعية:-

☐ متزوج/ة

☐ اعزب/ عزباء

5. المركز الوظيفي:-

☐ رئيس قسم

☐ مدير عام

☐ موظف عادي

☐ مدير

القسم الثاني
المقياس النفسي

أرجو وضع اشارة x أمام كل فقرة حسب عدد المرات التي تتناسب وشعورك بحجم مهنتك والتي تدرج من (0 - 6) الدرجات تعني :-

- أن الرقم (صفر) يعني أنك لاتعاني من الشعور مطلقاً.
- أن الرقم (1) يعني أن الشعور يتكرر مرات قليلة خلال السنة.
- أن الرقم (2) يعني أن الشعور يتكرر مرة أو أقل في كل شهر.
- أن الرقم (3) يعني أن الشعور يتكرر مرات قليلة خلال الشهر.
- أن الرقم (4) يعني أن الشعور يتكرر مرة في كل أسبوع.
- أن الرقم (5) يعني أن الشعور يتكرر مرات قليلة في كل أسبوع.
- أن الرقم (6) يعني أن الشعور يتكرر كل يوم.

0	1	2	3	4	5	6
لا تعاني مطلقاً	مرات قليلة بالسنة	مرة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل اسبوع	مرات قليلة بالاسبوع	كل يوم

الرقم	ال فقرات	6	5	4	3	2	1	0
1.	أشعر بأستنزاف انفعالي بسبب عملي في الوزارة							
2.	أشعر مع نهاية الدوام بأستنزاف طاقاتي في العمل							
3.	اتضايقي كل صباح عندما أرى لزاماً علي الذهاب الى الوزارة للعمل.							
4.	انهم مشاعر المراجعين نحو كثير من الامور بسهولة							
5.	أشعر بأنني اتعامل مع المراجعين على انهم أشياء لا مراجعين							
6.	أؤمن بأن الدوام يشعرني بالاجهاد في تعاملي مع الآخرين							
7.	أعمل بفاعلية فيما يتعلق بمشاكل المراجعين							
8.	أشعر أنني احترق نفسياً بسبب ممارستي للعمل في الوزارة							
9.	أرى أن لي حضوري وتأثيري في الآخرين بسبب عملي في الوزارة							
10.	ازداد احساسني بالقسوة تجاه الناس بعد أن اصبحت موظفاً							
11.	أشعر ان لعملي في الوزارة أثراً بارزاً في قسوة عواظني							
12.	أشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية							
13.	يلازمني شعور بالاحباط بسبب عملي موظفاً							
14.	أدرك مستوى الاجهاد الذي اعانيه بسبب عملي في الوزارة							
15.	لأكثر لما يتعرض له المراجعين من مشاكل							
16.	اتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين							
17.	أملك القدرة على خلق أجواء نفسية مريحة وسهلة مع المراجعين							
18.	سعادتي تتجلى في عملي عن قرب مع المراجعين							
19.	أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء هامة في عملي بالوظيفة							
20.	هناك احساس يراودني بأنني على شفا الهاوية بسبب العمل في الوزارة							
21.	اواجه بهنوء المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء العمل							
22.	يوجه المراجعين لي اللوم فيما يختص بمشاكلهم							

القسم الثالث
مقياس استراتيجيات التكيف

أرجو وضع إشارة (x) امام كل فقرة بما يتناسب وشعورك ورأيك .

الرقم	ال فقرات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
1.	امارس التمارين والالعاب الرياضية بعيداً عن العمل					
2.	احافظ على عادات صحية جيدة مثل المشي والركض مره واحدة على الاقل اسبوعياً					
3.	انتظم في النوم والتغذية					
4.	استمر في التدريب الجسمي المنتظم					
5.	امارس بعض التمارين في مكان العمل لفترة وجيزه					
6.	اترك مكان العمل لفترة زمنية وجيزه ثم العوده ثانية					
7.	اتوقف عن العمل اليومي الروتيني واقوم بمهام اقل اجهداً					
8.	استخدم اساليب الاسترخاء وادارة الاجهاد					
9.	افصل بين اوقات العمل والراحة					
10.	أخذ اجازات قصيرة من العمل					
11.	اعمل بوتيره هادئه					
12.	اتجنب السكوت والجلوس لفترة طويله					
13.	انخرط اجتماعياً واتجنب الجلوس المنفرد					
14.	احاول الحصول على دعم ومساندة المسؤولين في الوزارة					
15.	ابحث عن اشخاص مقربين للتحدث معهم					
16.	اتحدث مع افراد العائلة والاصدقاء المقربين					
17.	احاول الحصول على دعم الاصدقاء					
18.	اتبادل الاراء مع زملائي في العمل في نفس الوزارة أو وزارات أخرى					
19.	اقوم بالاشتراك في الانشطه الاجتماعيه التي تنظمها الوزارة					
20.	امارس مهارات وعلاقات انسانية مع العاملين في الوزارة					
21.	اعالج المشاكل بروح من التفاؤل والايجابيه بعيداً عن الشاوم					
22.	احسن مهارات الاتصال مع الاخرين					
23.	افكر بهدوء بعيداً عن التوتر					
24.	انظم اسباب التعرض للاجهاد النفسي واعمل على معالجتها					
25.	اعمل على تحسين المهارات الاداريه اللازمه للنجاح بالعمل					
26.	استوعب جميع الزملاء والمراجعين دون تذمر					

الرقم	الفئة	مخرجة كبيرة جداً	مخرجة كبيرة	مخرجة متوسطة	مخرجة قليلة	مخرجة قليلة جداً
27.	اذهب في نزهة قصيرة مع الاصدقاء					
28.	اشاهد البرامج المتلفزة					
29.	اسمع الموسيقى الهادئة					
30.	اسافر خارج البلاد					
31.	اذهب الى الاندية الرياضية لممارسة الأنشطة المحببة					
32.	اشارك في الندوات الثقافية العامة					
33.	اضع اهداف واقعية يمكن تحقيقها					
34.	استثمر الوقت المخصص للعمل بشكل دقيق دون هدر					
35.	افوض السلطة للآخرين					
36.	استخدم اساليب ادارة الوقت بحكمة					
37.	اضع اساس مكتبتيه تقلل تعطيل سير العمل					
38.	انتظم بالزيارات والجوانب الشخصية					
39.	اقوم بواجبات العمل كاملة					
40.	ارتاح في وقت الراحة من العمل					
41.	الجا الى تبرير موقعي عندما اتعرض الى الاجهاد					
42.	اتقمص اكثر من دور عندما يواجهني موقف يولد الاجهاد					
43.	استفيد من الخبرات السابقة لمواجهة مواقف الاجهاد					
44.	اختر الموقف الاكثر اماناً عند التعرض الى الاجهاد					
45.	اهتم بما هو واقعي وتجنب اللجوء الى احلام اليقظة					
46.	الجا الى الرسم والكتابة عند تعرضي لموقف فيه نوع من الاجهاد النفسي					
47.	اقوم بعملتي على احسن وجه					
48.	استخدم الاسلوب العلمي في مواجهة مشاكل العمل					
49.	عندما تواجهني مشكلتي اختار البديل المناسب لحلها					
50.	عندما تواجهني مشكلة اتوقع ما ستؤول اليه من نتائج					
51.	اجمع المعلومات عن المشكلة التي تواجهني					
52.	اطور مهارات في حل المشكلات					
53.	اقم الخطوات التي امارسها في حل المشكلات التي اواجهها					
54.	استفيد من خبرات الآخرين في معالجة المشكلات					

شاکراً لکم حسن تعاونکم

انْتَهَى ۶۶



التاريخ : ١٩٩٩/٢/٢٤م

لمن يهمه الامر

تحية طيبة وبعد،،،

تسهيل مهمة للطالب "جهاد عبد الفتاح صالح رمضان" رقم التسجيل (٩٦٤٩٤٨٢)

الطالب المذكور اعلاه هو احد طلبة الماجستير في كلية العلوم التربوية تخصص الادارة التربوية بجامعة النجاح الوطنية وهو الآن بصدد اجراء دراسة بعنوان :

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

لذا نرجو التكرم بمساعدته بتطبيق استبانته على جميع العاملين في وزاراتكم

وتفضلوا بقبول الاحترام ،،،

عميد كلية الدراسات العليا
أ.د. علي زيدان

نسخة : الملف

بسم الله الرحمن الرحيم

لدي (دكتور) عاتق علاونه وكيل وزارة الحلال المحترم
تحية وبعد :-

الموضوع :- تطبيق استبانة فاعلة بالطلاب جواد رفاعة

استكمالات لطلبة نيل دره (المستدر في الادارة (الزوجة

جامعة النجاف (لوحني) يقوم (باعت) باجراد دراسة بعنوانه

طاهرة الصرامة (نفس) واستراتيجيات (تكيف) لدى (العالمية) في وزارة
(العلم) (العلم) (فلسفة)

وعليه يرجو (باعت) واستناداً (ا) كتاب (محرر) من طبع

دراسة (علمية) في جامعة النجاف (لوحني) تسهيل مهمة في

(الدراسة) على ٢٠٪ من مجموع المجتمع (الدراسي) في وزارة الحلال

ان نيل ذلك فناء المدة (علمية) والمدة (دراسة)

واقام وباخر (العلمية) باستناد (الدراسة) و (الدراسة) و (السواء)

مع (التأكيد) (ا) الدراسة عليه بجهة .

واقبلنا فائده (الدراسة) و (التقدير)

مرنفة له كتاب تسهيل مهمه من اجامه .

مرنفة نسخة من (استبانة) (لوحني) (طبعاً) (٧ صفحات)

الباحث :-

جواد عبد الفتاح رفاعة
ن/وزارة (السواء) (لوحني)
2987336-9

الخزائن

الموافق: ١٠/١٠/١٤٣٥ هـ

الحرم

2017/12/17

~ 45 ~

(Handwritten signature)

مجلس

السيد السيد
الأطفا

Deposit

[illegible]

نامہ ایما؟ ~~نقصہ~~ : نفوس (بافت) باحوار : راستہ : بعنوان

غالبه الامراض النفسانيه را استراليا بجاى تكليف لده (عامليه) و در ايران
نصفه اوله (المنهج) جلسه ششم

وعلیه برہو (باعتدال) (کتاب) ص ۱۰

وہ حیات (تخلیہ) کے عاصمہ (نہج) (روشنی) ، سہل سہمتہ کے

مجموع المجتمع (الراسمي) في وزارة

١- شكل زلزله مسا = الحداد (عائيه) الحداد

دفاع و ما فی الخلفیہ باستناد المراسلہ و الفرائض و الراجح

ع (تأليف) ط ١ - (مكتبة) فائده

استلوا زائغوا الرعاة اسم الجمع

مرتبہ فیہ کتاب تسلیم مزہ منہ امامہ

مرغه منوره سے (کستانہ بخوری طبعی) (۷ صفحہ)

104

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الاخ (دكتور) - مدير (مستشفى) د. كمال مزارع (صحة) حفظه الله .
تحية طيبة وبعد :-

الموضوع :- تطبيق استشارة مع موظفي وزارة الصحة .

يتقدم (باعت) جواد عبدالفتاح رفاة - (طالب في كلية الدراسات العليا) بجامعة
البحر الأحمر - على ~~معدة~~ دراسة بعنوان :- " ظاهرة الاعتراف (تقدير)
استراتيجيات (التكيف) لدى (العاملين) في وزارات (السلطة) (الوطنية) (التعليمية) " .
وتتقرر الدراسة مع موظفي (الوزارات) في المقر الرئيسي للوزارة في
مخيمه (الفرجة) ، وقد انجز (باعت) حتى الآن تطبيق الاستشارة مع
الوزارة .

برجاء موافقتكم على اجراء (الدراسة) في وزارتكم ، علماً بأنه
ندوة (الدراسة) عليه جمته ، وستتناول عنيفة من الموظفين لا تزيد عن

وتفضلوا بقبول فائقه الاحترام والتقدير

مرفقة نسخة عن الاستشارة .

مرفقة نسخة عن كتابا ~~مسمى~~ من جامعة (البحر الأحمر) لتسهيل مهمة
انجاز الدراسة .

فحوى الادارة المرسلة ٩ ورقعات .

البا مت :- جواد رفاة

رأيه :- للد اد (استفسار)

١٠/٤/١٩٩٩م

- ربح (الارتقال) بالرقم :- ٢٩٨٦٣٣٤/٦/٢٠٠٢ -

ف :- ٢٩٨٦٣٣٥ - ٢٠٠٢

وزارة الشؤون المدنية



حضرة أ. د. مكي
وزارة الحواصلة المحترم

التاريخ : ٢٤/٢/١٩٩٩م

لن يهمل الامر

تحية طيبة وبعد،،،

تسهيل مهمة للطالب "جهاد عبد الفتاح صالح رمضان" رقم التسجيل (٩٦٤٩٤٨٢)

الطالب المذكور اعلاه هو احد طلبة الماجستير في كلية العلوم التربوية تخصص الادارة
التربوية بجامعة النجاح الوطنية وهو الآن بصدد اجراء دراسة بعنوان :

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

لذا نرجو التكرم بمساعدته بتطبيق استبانته على جميع العاملين في وزاراتكم

وتفضلوا بقبول الاحترام ،،،

جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا
أ.د. علي زيدان

الأخ محبة الجبار - محبة المحترم
سبحه وانه تمنا بهذا الاجراء
لا مانع وحسب رغبة لموظفيه
استنوي
نسخة : الملف

٢/١١

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حضرة الأخ نعيم أبو الحمص المحترم
وكيل وزارة التربية والتعليم
رام الله

بعد التحية ،،

حيث أنني بصدد إعداد رسالة ماجستير بعنوان الإحترام النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في الوزارات التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية تحت إشراف د. عبد الناصر القدومي من جامعة النجاح الوطنية .

فإتني أرجو التكرم بإعطائي المعلومات التالية :-

- ١- عدد المدراء العاملين العاملين فقط في المقر الرئيسي للوزارة برام الله .
- ٢- عدد المدراء العاملين فقط في المقر الرئيسي للوزارة برام الله .
- ٣- عدد رؤساء الأقسام ونواب المدراء العاملين فقط في المقر الرئيسي للوزارة برام الله .
- ٤- باقي عدد الموظفين العاملين فقط في المقر الرئيسي للوزارة برام الله .

مع خالص الإمتنان والشكر

الحظم :- للرد او استفسار

الطالب
جهاد رمضان

2987690

تلفونه :-

2987606

فاكس :-

Abstract

Burnout phenomenon and Coping Strategies of the PNA Ministries Employees.

This study aimed at:

1. Recognizing the extent of burnout phenomenon and the strategies followed by the PNA employees in the West Bank to cope with this phenomenon.
2. Identifying the relation of the burnout and the coping strategies with a number of demographic variable (gender , academic qualification , marital status and job title) .

The researcher formed the following two questions:

1. What is the extent of burnout of the PNA ministry employees?
2. What is the most used coping strategy wich used to reduce the burnout?

The researcher tested and verified the following null hypothesis:

1. There are no statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) in burnout level and coping strategies of the PNA employees due to the variables:(gender, academic qualification, experience, marital status and the job title.).
2. There is no significant correlation between the burnout and the coping strategies of the PNA ministries' employees.

The study population consisted of (1754) male and female employees . A random data of (360) employees (male & female) was chosen representing 20% of the original population .

The researcher used Maslach Inventory to measure the burnout . He also used the coping strategies questionnaire based on previous studies and the educational literature. The researcher took in to consideration that the coping strategies suited the Palestinian environment

The questionnaire was checked by nine professional referees. However, the reliability was calculated by the one application using Cronbach alpha . The results on Maslach scale were (0.85) and coping strategies (0.89) .

To answer the two questions of the study , the researcher used the means and percentages . t – test was used to test the first and the fourth hypothesis. To test the second, third , and the fifth hypothesis , the researcher used one – way analysis of variance (ANOVA), and the (LSD) for the post Comparisons .

Finally , the researcher used the Pearson Correlation to test the sixth hypothesis .

Study Findings :

1. .The extent of the phenomenon was moderate regarding the emotional exhaustion and the depersonalization, while it was high regarding the personal accomplishment.
2. The total degree of using the coping strategies of the PNA ministries employees was low.
3. .There were no statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) in the level of burnout of PNA employees on the emotional exhaustion and the personal accomplishment attributed to the gender variable . On the other hand there were statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) on depersonalization among males and females in favor of the females .

However , there were no statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) of coping strategies of the employees which might be attributed to the gender variable.

4. There were no statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) on the level of burnout attributed to the academic qualification variable.

Also, there were no statistical differences at ($\alpha = 0.05$) on all the coping strategies and the total degree, except the fields of recreation and entertainment for the employees which might be attributed to the variable of academic qualification.

- 5 There were no statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) in the level of burnout regarding the emotional exhaustion and personal accomplishment attributed to the variable of experience.
- 6 There were no statistically significant differences at ($\alpha = 0.05$) in the burnout level regarding the emotional exhaustion and the personal accomplishment attributed to the marital status variable, while the differences were significant on the depersonalization among single and married employees in favor of the married.

Also, there were no statistical significance at ($\alpha = 0.05$) attributed to the marital status variable, except on the strategy of physical health and in favor of the single employees.

7. There were no statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) of the burnout level attributed to the variable of job title, Also there were no difference at ($\alpha = 0.05$) in the strategies, except the strategy of problem solving attributed to the variable of job title.
8. There was a negative significant correlation at ($\alpha = 0.05$) between strategies (physical Health, emotional exhaustion), and strategies (positive behavior , personal accomplishment) , and strategies (management, depersonalization) and between strategies (problem solving, personal accomplishment).

On the other hand , the differences were significant at ($\alpha = 0.05$) between strategies (withdrawal and returning back to work, feeling inactivity, strategies of (social support, personal accomplishment), and between strategies of (positive behavior, personal accomplishment) ,strategies of (management ,personal accomplishment), and between strategies of (defense means, personal accomplishment),and strategies of (problem solving and the personal accomplishment).

There was a positive significant interrelation of coping strategies and personal accomplishment. However, no positive significant correlation at ($\alpha = 0.05$) between :-

(Strategy of good physical health and depersonalization),
 (strategy of physical health and personal accomplishment) ,
 (strategy of withdrawal and returning back to work , emotional exhaustion),(strategy of social support and emotional exhaustion) ,
 (strategy of management and emotional exhaustion) (strategy of defense means and personal accomplishment), (overall degree of coping strategies and emotional exhaustion) , (strategies of coping and personal accomplishment)

The research recommended many suggestions to urge the PNA officials to pay attention to the burnout phenomenon for the purpose of minimizing the spread out of the phenomenon, and activating the level of usage of the coping strategies by the employees of the ANA ministries. This has a great effect on building and institutionalizing the Palestinian society.