

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الاغواط

ميدان العلوم الاجتماعية والانسانية
شعبة : علم النفس علوم تربية وارطوفونيا
تخصص: عمل وتنظيم تسيير الموارد البشرية



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
والارطوفونيا
الرقم:.....

العنوان:

الصلابة النفسية وعلاقتها بالاحترق النفسي
لدى عينة من موظفي مؤسسة سونطراك
الاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علم النفس: تخصص تنظيم وعمل وتسيير
موراد بشرية

تحت اشراف (الدكتور) :
د/ كزاوي عطاء الله

من اعداد الطلبة:
- لخذاري عيسى
- دوة عبد الرحيم

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
بوشهير هوارى	استاذ محاضر أ	رئيسا
كزاوي عطاء الله	استاذ محاضر ب	مشرفا ومقررا
حنة الهاشمى	استاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية : 2022/2023



شكر و عرفان:

لك الشكر ربنا كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف المحترم "د.كزواي عطالله" لإشرافه على مذكري

وما أسهم من جهد في سبيل النصح والتوجيه، وعلى حسن المعاملة.

كما أشكر أختي في الله على مساعدتها وإتمامها لمذكري على أكمل وجه ""

جزاك الله خيرا.

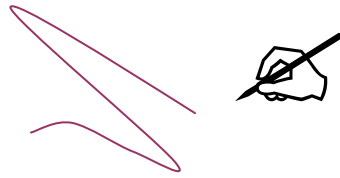


إهداء

الحمد لله الذي خلق الإنسان ولم يكن قبل الخلق شيئاً، ووهبه سمعاً وبصراً
وعقلاً وفؤاداً، ونصلي ونسلم على سيدنا محمد سيد الخلق أجمعين أما بعد:
أهدي هذا العمل إلى المصباح المنير والشكاة الصافية صاحب الفضل علي
الوالدين

العزیزین حفظهما الله وأطال في عمرهما.
إلى الذين كانوا السند في هذه الحياة إخوتي

وإلى كل الأقارب من بعيد أو قريب.
وإلى كل ما أظهروا لي ما هو أجمل من



إهداء

بسم الله ذي الشأن العظيم السلطان الذي تقدست له الأسماء وكان لي
العون و الرجاء

بسم من يطيب بذكره الإهداء وقرّة عيني ونور صدري سيدنا محمد عليه أزرى
السلام

إهداء خاص إلى التي كلما رأّت ابتسامه وجمي سرت إلى التي على بساط
الأوجاع ولدتي وبأيدي الآلام ربّتي وبعيون الأتعب راعتني إلى التي لو بقي
لساني ينطق الدهر كله لما أوفيتها حقها إلى أمي
إلى كياني الذي لا يهتز ولا يتزعزع إلى رمز الكفاح والأمانة إلى أبي الغالي
أهدي ثمرة جهدي هذا

إلى من أبصرت عينيا على وجودهم، إلى من ترعرعت وأحببتهم بكل جوارحي
إخوتي وأخواتي اللذين شجعوني نحو تحقيق هدي عن انجاز عملي هذا و
إلى جميع الزملاء وإلى أعز وأغلى الأصدقاء وإلى كل من ساعدني في انجاز هذه
المذكرة.

وإلى كل من نسيهم قلبي ولم ينساهم قلب



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والصالبة النفسية لدى عمال مؤسسة سوناتراك طبقت على عينة مكونة من 25 عامال بالمؤسسة بطريقة عشوائية قصدية بلغ عددها 30 عامال، وتم استرجاع 25 عينة، كما تم استخدام مقياس للاحتراق النفسي ومقياس مخيمر لصالبة النفسية، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

فروق في الصالبة يعزى لمتغير الجنس

فروق في الحت ارق يعزى لمتغير الجنس

الكلمات المفتاحية : الاحتراق النفسي، الصالبة النفسية

Study summary :

This study aims to know the nature of the relationship between psychological burnout and psychological hardness among the workers of the Sonatrach Corporation, through a field study that included a sample of 25 workers in the Corporation in the state of Laghouat. The Maslash scale of psychological burnout and Mukhaimer's scale of psychological hardness were used. The results of the study found the following:

There is an inverse significant relationship between psychological burnout, as well as its three dimensions, and psychological hardness among Sonatrach workers.

Keywords: psychological burnout, psychological hardness,

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
	الشكر والعران
	الاهداء
ب-ت	المقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
05	- اشكالية الدراسة
06	- فرضيات الدراسة
06	- اهداف الدراسة
06	- أهمية الدراسة
06	- تحديد مفاهيم الدراسة
07	- الدراسات السابقة
10	- التعقيب على الدراسات السابقة
11	- خلاصة
الفصل الثاني: الصلابة النفسية	
14	تمهيد
15	- ماهية الصلابة النفسية
16	- النظريات المفسرة للصلابة النفسية
18	- أبعاد الصلابة النفسية
21	- أهمية الصلابة النفسية
22	- خصائص الصلابة النفسية
24	- طرق تحسين وتطوير الصلابة النفسية
26	- خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاحتراق النفسي	
28	تمهيد

29	- تعريف الاحتراق النفسي
31	- نظريات والنماذج المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي
37	- أسباب ومستويات الاحتراق النفسي
38	- مراحل الاحتراق النفسي
40	- خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الاجراءات الميدانية للدراسة	
42	تهميد
43	- منهج الدراسة
43	- الدراسة الاستطلاعية
44	- عينة الدراسة
45	- مجالات الدراسة
45	- أدوات الدراسة
46	- مقياس الاحتراق النفسي
48	- بعض الخصائص السيكومترية
الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير البيانات ونتائج الدراسة	
51	تهميد
52	- عرض وتحليل البيانات الميدانية
55	- تحليل وتفسير عبارات الدراسة
57	- تحليل عبارات محور الصلابة النفسية
64	الخاتمة
69	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

مقدمة

لقد ركزت معظم الدراسات النفسية الحديثة على صحة الفرد النفسية وهذا لأننا أصبحنا نعيش في زمن كثرت فيه الضغوطات والصراعات، وإن هذه التغييرات التي تحدث في حياتنا تبعاً لهذه المؤثرات لم تكن تغييرات عادية بل معقدة ومركبة ومتسارعة مما يزيد من تأثيراتها المباشرة وغير المباشرة على البناء النفسي والصحة النفسية للفرد، تهدف الدراسات النفسية بصفة عامة إلى فهم سلوك الإنسانى قصد ضبطه والتنبؤ به، ويحاول علماء النفس تحقيق هذا الهدف من خلال التعرف على متغيرات هذا السلوك وبيان العلاقات الوظيفية بينهما في سبيل تحقيق المزيد من السيطرة على المظاهر السلوكية. (الشابي، 2018، صفحة ج)

تعد الصلابة النفسية مصدر من المصادر الشخصية الذاتية ولمقاومة الآثار السلبية لضغوط الحياة والتخفيف من آثارها على الصحة النفسية والجسمية حيث يتقل الفرد التغيرات والضغوط التي يتعرض لها وينظر لها على أنها نوع من التحدي وليس تهديدات، وإن تمتع الفرد بالصلابة النفسية يجعله يحتفظ بصحته النفسية والجسمية عند مواجهة الضغوط، وذلك لأن الصلابة النفسية تلعب دور الوسيط بين التقييم المعرفي للفرد للتجارب الضاغطة وبين الاستعداد والتجهيز لاستجابات التكيف (راضى، الصلابة النفسية لدى امهات الشهداء، 2008، صفحة 22).

والصلابة النفسية تجعل الفرد متحكماً فيما يتلقاه من أحداث ويتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له، وله قدرة على اتخاذ القرارات المناسبة، والقدرة أيضاً على الصمود والمقاومة للتحديات التي يتعرض لها من أجل تحقيق إنسانيته، أي أن الصراع الذي يعانیه الإنسان هو صراع إثبات وجوده في مواجهة القوى التي تهدد وجوده وبذلك يعيش في حالة صراع وبصفة مستمرة لا يحسم بشكل كامل في حياته. (الطبيبي، 2021، صفحة 1)

من جهة أخرى مصطلح الاحتراق النفسي هو مصطلح جديد نسبياً قام هربرت فرودنبيرجر لأول مرة بصياغته عام 1974 في كتابه الاحتراق النفسي معرفاً إياه بأنه "انقراض الدافع أو الحافز خاصةً عندما يفشل تقاني المرء في عمل أو علاقة عن تحقيق النتائج المأمولة"، والاحتراق النفسي رد فعل على ضغوط العمل الطويلة أو المزمدة ويتميز بثلاثة أبعاد رئيسية، الإرهاق، التشاؤم، والشعور بضعف القدرة المهنية. (سامح، 2020)

لهذا يعتبر الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية للضغط، كما أنه لا يحدث فجأة بل يصيب الفرد تدريجياً بعد تعرضه للضغوط المخلفة لفترة طويلة فهو حالة صحية تؤدي بالأشخاص المصابين به الى الوقوع في مشاكل جسدية ونفسية واجتماعية.

انطلاقاً من هذه المقدمة التمهيدية ونظراً لأن الموضوع ذو أهمية بالغة، فكرنا في معالجة هذا الموضوع معالجة وصفية لدراسة العالقة بين متغيرين لهما أهمية بالغة في مجال علم النفس وعلم النفس الإيجابي (الصلابة النفسية، الاحتراق النفسي)، تم تناول الدراسة الحالية باتباع منهجية علمية محددة تم فيها تقسيم الموضوع إلى جانبين الجانب الأول فيتخصص في الجانب النظري والجانب الثاني فتخصص في الجانب الميداني أما.

الجانب النظري:

وقد اشتمل على ثلاث فصول تناولت ما يلي

الفصل الأول: تقديم البحث ويشمل على تمهيد، إشكالية البحث، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، والتعاريف الإجرائية، الدراسات السابقة، التعقيب عليها، خلاصة .

الفصل الثاني: الصلابة النفسية ويشمل على تمهيد، مفهوم الصلابة النفسية، بعض المفاهيم المرتبطة بالصلابة النفسية، وأهم النظريات المفسرة لها، وكذلك أبعاد الصلابة النفسية، وخصائص الصلابة النفسية، أهمية الصلابة النفسية، خلاصة

الفصل الثالث: الاحتراق النفسي وتشمل على تمهيد، مفهوم الاحتراق النفسي، أنواعه، النظريات المفسرة له، ابعاده ومراحله وأسبابه، مستويات الاحتراق النفسي ووسائل مواجهته، خلاصة.

أما الجانب الميداني:

فيتضمن فصلين، الفصل الرابع مخصص للإجراءات المنهجية الميدانية التي تقوم عليها الدراسة، بينما خصص الفصل الخامس لعرض وتحليل ومناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة المتاحة في حدود إطلاع الباحث.

الفصل الأول :مشكلة البحث واعتبارتها

اشكالية الدراسة

فرضيات الدراسة

اهداف الدراسة

أهمية الدراسة

تحديد مفاهيم الدراسة

الدراسات السابقة

التعقيب على الدراسات السابقة

خلاصة

اشكالية الدراسة:

الصلابة النفسية هي عملية التكيف السليم والجيدة أوقات الشدة، والضغط والصدمات مع بقاء لآمل والثقة بالنفس والقدرة على التحكم بالمشاعر (التنظيم العاطفي) والقدرة على حل المشاكل وفهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم، وهي امتلاك الفرد بمجموعة معهم، وهي امتلاك الفرد المجموعة سمات تساعده على مواجهة مصادر الضغوط منها، القدرة على الالتزام والقدرة على التحدي والقدرة على تحكم في الأمور الحياتية.

تعد ظاهرة الاحتراق النفسي من الظواهر المهمة في الدراسات النفسية والتي لاقت اهتماما بارزا في السنوات الأخيرة، وذلك لما تسببه من الآثار السلبية تتمثل في سوء التكيف، لما قد يتعرض له العاملون من بعض الظروف الصعبة والخارجة عن نطاق تحكمهم بها، حيث قد يحول ذلك دون قيامهم بالدور الفعال المناط بهم، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائهم في العمل وسوء التكيف الوظيفي.

ومن الملاحظ أن مهنة موظف بالمؤسسة الاقتصادية شاقة ومتعبة لما تحويه من أعباء وطاقت زائدة على الموظف، وهذا ما يجعلهم أكثر عرضة لمشكلة الاحتراق النفسي، التي تعتبر كنتيجة لمضغوط المهنية الشديدة والمستمرة جراء ازدياد الحجم الساعي والعبء المهني

إنّ الغرض الدراسة الحالية الكشف عن الصلابة النفسية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى موظفي المؤسسة الاقتصادية سونطراك _ الاغواط_ .

ومن هنا نطرح اشكالية الرئيسية لهذه الدراسة:

هل توجد عالقة ذات صلة احصائية بين الصلابة النفسية والاحتراق النفسي لدى عينة موظفي

مؤسسة سونطراك؟

فرضيات الدراسة: الفرضية العامة

- هل توجد عالقة ارتباطية بين الصلابة النفسية و الاحتراق النفسي لدى موظفي المؤسسة؟.

- هل توجد فروق ذات دالة احصائية بين الصلابة النفسية و الاحتراق النفسي؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة تبعا الى

01/ معرفة العالقة بين الصلابة النفسية و الاحتراق النفسي لدى موظفي المؤسسة الاقتصادية؟

02/ معرفة الفروق في مستوى الصلابة النفسية لدى اف ارد العينة

أهمية الدراسة:

- تسليط الضوء على الضغوط النفسية التي تسبب الاحتراق النفسي لدى الموظفين بالمؤسسة.

- مستويات الصلابة النفسية بين افراد عينة موظفي مؤسسة سوناطراك

- التعرف على العالقات التي تربط افراد عينة الدراسة.

الدراسات السابقة:

دراسات سابقة عن الصلابة النفسية:

- دراسة جرسون (1998) بعنوان الصلابة النفسية وعلاقتها بمهارات مواجهة الضغوط لدى الطلبة، تكونت عينة الدراسة من (101) من الطلبة الخريجين من قسم علم النفس، وقد استخدم الباحث اختيار الشخصية ومقياس الصلابة النفسية وتوصلت الدراسة إلى أن الذين حصلوا على درجات عالية في الصلابة كانوا يستخدمون مهارات المواجهة أكثر فعالية وتأثيرا من الذين حصلوا على درجات صلابة ضعيفة.

- الرفاعي عزة (2008) الصلابة النفسية كمتغير وسيط بين إدراك أحداث الحياة الضاغطة وأساليب مواجهتها، رسالة دكتوراه، جامعة حلوان: القاهرة.

وقد اشتملت عينة الدراسة على (321) طالب وطالبة واقتصرت الدراسة على ذوي التخصصات النظرية دون العلمية واستخدم الباحث مقياس الصلابة النفسية من إعداد "كوبازا" وترجمة "عماد مخيمر" ومقياس إدراك الحياة الضاغطة من إعداد الباحثة ومقياس أساليب المواجهة من إعداد الباحثة أيضا.

- بشير عباد، سعاد رحماوي (2022) بعنوان علاقة الاحتراق النفسي بالصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والصلابة النفسية

لدى معلمات التعليم الابتدائي وذلك من خلال دراسة ميدانية شملت بعض المؤسسات التعليمية في دائرة أولاد يعيش ولاية البليدة، وتم اختيار العينة بطريقة قصدية بلغ عددها 86 معلمة، من 14 ابتدائية، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس مخيمر للصلابة النفسية.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي: وجود علاقة عكسية دالة بين الاحتراق النفسي وكذلك بأبعاده الثلاثة والصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي.

دراسات سابقة عن الاحتراق النفسي:

- أجرى هارليك HARLIK, M وماك كتري KENZIE, MC حول الاحتراق النفسي عند لاعبي التنس الناشئين، أجريت هذه الدراسة في نيوزيلاندا لمعرفة عوامل ومستويات الاحتراق النفسي لدى رياضي التنس الناشئين وكذا تأثير ضغوط الوالدين عليهم.

عينة الدراسة: استعملت هذه الدراسة طرق نوعية وكمية لمعرفة مستويات الاحتراق النفسي لدى لاعبي التنس الناشئين، وكذلك العوامل المؤثر في مستويات الاحتراق النفسي وتأثير الآباء في الخبرات الفردية ، تكونت عينة الدراسة من 37 لاعب تنس ناشئ وطبق عليهم استبيان لمعاينة مستوى الاحتراق النفسي وكذا العوامل المساعدة في الاحتراق النفسي وقد اختبر من هذه العينة لاعبان لديهما مستوى عالي من الاحتراق النفسي.

وتخلص الدراسة إلى أن ضغط الآباء كان له علاقة هامة بمستوى الاحتراق لدى الرياضيين الناشئين لرياضة التنس، وقد سعت الدراسة من دراسة الكمية إلى دراسة الحالات الفردية ودراسة العامل أخرى كعدم كفاية الوقت، وتأثير الآباء وإشراك أبنائهم في رياضة التنس وكذلك تحقيق المتعة عند الممارسة، وقد خلصت الدراسة بتوصيات واقتراحات علمية من اجل تحسين خبرات لاعبي التنس الناشئين.

- مالك الرشدان، الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 2، المجلد 13 ، جامعة اليرموك، 1997.

عينة الدراسة : وتكونت عينة الدراسة من (463) عضو هيئة تدريس من ثلاث جامعات أردنية وتم جمع بيانات الدراسة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

نتائج الدراسة : كشفت الدراسة عن وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الثلاث وبينت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجامعة حيث تبين أن أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة هم الأكثر احتراقاً يليهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية وأقلهم احتراقاً أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

- غنام محمد (2017)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى أساتذة التربية البدنية

تدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والصلابة النفسية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في التعليم الثانوي، حيث قدر عينة البحث الأساسية بـ 25 أستاذ بنسبة % 25 اختيرت بطريقة عشوائية .

و قد تم الاعتماد على مقياس الاحتراق النفسي من صميم ماسلاش Maslach ، ومقياس الصلابة النفسية لمخيمر 2002

وقد كشفت هذه الدراسة عن مستوى الاحتراق النفسي لدى اساتذة التربية البدنية والرياضية للتعليم الثانوي منخفض بينما مستوى الصلابة النفسية مرتفع لديهم مما دل على انه لا توجد علاقة ارتباطية بين هذين العاملين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تم عرض دراسات تناولت موضوع الصلابة النفسية والضغط النفسي كدراسة جرسون (1998) والتي هدفت إلى التعرف مهارات المواجهة أكثر فعالية لمواجهة الضغوطات، ودراسة الرفاعي عزة (2008) والتي هدفت إلى التعرف على علاقة الصلابة النفسية بأساليب مواجهة الضغط النفسي، ودراسة بشير عباد، سعاد رحماوي (2022) التي تهدف الى معرفة علاقة الاحتراق النفسي بالصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي

كما تناول الجزء الثاني من الدراسات السابقة الاحتراق النفسي، كدراسة أجرى هارليك HARLIK, M وماك كتري KENZIE, MC الي تهدف الى معرفة مستوى الاحتراق النفسي عند لاعبي التنس الناشئين، و دراسة مالك الرشدان الي تهدف الى معرفة مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات، و دراسة غنام محمد (2017) تهدف الى الربط بين الاحتراق النفسي والصلابة النفسية لدى أساتذة التربية البدنية.

وقد لاحظنا أن متغير أو موضوع الصلابة النفسية تم ربطه بعدة متغيرات مختلفة، كالتوافق النفسي، الحياة الضاغطة، الرغبة في التحكم، والاحتراق النفسي لكنها كلها تأثر على مستوى الصلابة النفسية لدى الفرد.

ويمكننا القول هنا أنه بالرغم من اختلاف المتغيرات المدروسة مع موضوع الصلابة والضغط النفسية إلا أن النتائج متقاربة في كل الدراسات.

وتبين من خلال استعراض هذه الدراسات أن هناك اهتمام بموضوع الاحتراق النفسي لدى الباحثين لكون هذه الأخيرة لها أهمية كبيرة في حياة الفرد الصحية والنفسية ودورها في تخفيف من حدة ضغوط الحياة المسببة للاحتراق النفسي ولتأثيرها على الفرد في عملية اختياره للأساليب مواجهته لتلك الضغوط ونجاحه في تأدية واجباته.

الخلاصة:

إن الاحتراق النفسي والصلابة النفسية وغيرها تمثل ظواهر نفسية تتطلب مزيد من جهد الباحثين والمفكرين بهدف الكشف عن طبيعة كل منها وتحديد مسبباتها، وكيفية تقادي أثارها السلبية، فنتيجة لظروف الحياة الصعبة التي يمر بها الفرد وما يرتبط بها من عقبات ومشكلات توجههم ومواقف تعترضهم فيصبح الفرد في حالة عدم الاستقرار النفسي، نتيجة لتراكم المشكلات وتعتها لذلك اهتمامنا بدراسة هذا الموضوع، على ضوء ما سبق فإنه تم تحديد الإطار العام للدراسة وذلك من خلال ضبط الإشكالية وأهداف الدراسة، وتحديد المفاهيم الأساسية للإشكالية وأهداف الدراسة، وتحديد المفاهيم الأساسية إلى جانب التعرض إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بالبحث إذ خلصنا إلى أهميتها في تفسير النتائج التي تفسر هاته الدراسة.

الفصل الثاني: الصلابة النفسية

تمهيد

ماهية الصلابة النفسية

النظريات المفسرة للصلابة النفسية

أبعاد الصلابة النفسية

أهمية الصلابة النفسية

خصائص الصلابة النفسية

طرق تحسين وتطوير الصلابة النفسية

خلاصة

تمهيد:

لا تكاد تخلو حياتنا من الضغوطات العديدة والمختلفة التي ال نستطيع مواجهتها إلا إذا كانت درجة المقاومة لدينا مرتفعة ويعد مفهوم الصلابة النفسية من المفاهيم الحديثة نسبيا وهي من الصفات والمميزات النفسية لشخصية الفرد التي يواجه بها المواقف الصعبة والأزمات الضاغطة العديدة التي يمر بها في حياته، ولقد بدأت الدراسات في السنوات القليلة الماضية التركيز على المتغيرات التي تدعم قدرة الفرد على المواجهة والمقاومة لمجابهة المشكالت والتغلب عليها

- ماهية الصلابة النفسية

مفهوم الصلابة النفسية

1- الصلابة النفسية لغة :

هي صلب أي شديد، صلب الشيء صالبة فهو صلب أي شديد (منظور ، ،1999 صفحة 297)

2- التعريف الصطاحي للصلابة النفسية

يعود هذا المفهوم إلى سوزان كوبازا kobassa1979 حيث توصلت لهذا المفهوم من خلال سلسلة من الدراسات، والتي استهدفت معرفة المتغيرات النفسية التي تكمن وراء احتفاظ الأشخاص لصحتهم النفسية والجسمية رغم تعرضهم للضغوط.

تعرفها كوبازا kobassa1979 بأنها " كوكبة من سمات الشخصية والتي تعمل كمصدر للمقاومة في مواجهة الأحداث الضاغطة". (حنصالي، ،2013 صفحة 273)

ويعرفها kobassa & "pines" الصلابة النفسية خصلة عامة في شخصية الفرد، التي تعمل على تكوينها وتنميتها للخبرات البيئية التي تحيط بالفرد منذ صغره".

كما يعرفها فنك Funk 1992 هي " اعتقاد عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك ويفسر ويواجه بفعالية أحداث الحياة الضاغطة." (فاتح، ،2014 صفحة 14)

ومن خلال تلك التعريفات نلخص أن الصلابة النفسية تعني القدرة العالية والمرتفعة على تحمل الصعاب، والقوة الكبيرة على مواجهة الضغوط النفسية التي تواجه الفرد في حياته اليومية، والعمل على حلها والتعامل معها دون أن يعرض صحته النفسية والجسمية إلى أي اضطراب الناتج عن تلك العوائق

1. النظريات المفسرة للصلابة النفسية

نظرية كوبازا (KOPASA) (1979) والدراسات المنبثقة عنها:

اعتمدت هذه النظرية على عدد من الأسس النظرية والتجريبية، تمثلت أسس النظرية في آراء بعض العلماء أمثال "فرانكلو، ماسلو، وروجرز" والتي أشارت إلى أن وجود هدف للفرد أو معنى لحياته الصعبة يعتمد بالدرجة الأولى على قدرته على استغلال إمكاناته الشخصية والاجتماعية بصورة جيدة.

ويعد نموذج "لازورس" من أهم النماذج التي اعتمدت عليها هذه النظرية، حيث أنها نوقشت من خلال ارتباطها بعدد من العوامل وحددها في ثلاثة عوامل رئيسية وهي:

1- البيئة الداخلية للفرد

2- الأسلوب الإدراكي المعرفي

3- الشعور بالتهديد والإحباط

ذكر "الزورس" أن حدوث خبرة الضغوط يحدها في المقام الأول طريقة إدراك الفرد للمواقف، واعتباره خطأ قابلة للتعايش عليه الإدراك الثانوي، وتقديم الفرد لقدرته الخاصة، وتحديد لمدى كفاءتها في تناول المواقف الصعبة

فتقييم الفرد لقدراته على نحو سلبي يجزم بضعفها وعدم ملاءمتها للتعامل مع المواقف الصعبة أمر يشعر بالتهديد وهو ما يعني عند "الزورس" توقع حدوث الفرد سواء البدني أو النفسي ويؤدي الشعور بالخطر أو بالضرر الذي يقرر الفرد وقوعه بالفعل.

وترتبط هذه العوامل الثلاثة ببعضها البعض، فعلى سبيل المثال يتوقف الشعور بالتهديد على الأسلوب الإدراكي الموقفي، كما يؤدي الإدراك الإيجابي إلى تضاؤل الشعور بالتهديد، ويؤدي إلى تقييم بعض الخصال الشخصية كتقدير الذات.

وقد خرجت ببعض النتائج والتي كان منها

❖ الكشف عن مصدر ايجابي جديد في مجال الوقاية من الاضطرابات النفسية والجسمية وهي الصلابة النفسية بأبعادها " الالتزام، التحكم، التحدي ."

❖ أن الأفراد أكثر صلابة حصلوا على معدلات أقل في الإصابة بالاضطرابات النفسية رغم تعرضهم للضغوط الشاقة .

فكان هذا الافتراض أن التعرض للأحداث الصادمة الحياتية الشاقة يعد أمراً ضرورياً، بل أنه حتمي لا بد منه الرتقاء الفرد ونضجه الانفعالي والاجتماعي، وأن المصادر النفسية والاجتماعية الخاصة بكل فرد قد تقوى وتزداد عند التعرض لهذه الأحداث الصادمة، ومن أبرز هذه المصادر الصلابة النفسية.

ويرى "كوبازا" أن الأفراد الذين يتسمون بصلابة نفسية يكونون أكثر نشاطاً ومبادأة واقتداراً وقيادة وضبطاً داخلياً، وأكثر صموداً ومقاومة لأعباء الحياة وأشد واقعية إنجازاً وسيطرة وقدرة على تفسير الأحداث. (عودة، 2010، صفحة 79)

نظرية " مادي " (1985)

يؤكد مادي أن الإنسان في كل مواقفه يختار الماضي المعروف أو المستقبل المجهول، فإن اختيار الإنسان للمستقبل بما يحمله من أمال غير معروفة يصاحبه قلق، لأن ما من سبيل للتأكد مما سيحدث عندما يجد فرصة النمو، أما إذا اختار الإنسان الماضي المألوف بتجنبه القلق سقط في الذنب الوجودي لإضاعة فرصة النمو وإثراء الحياة ولذلك فإن الناس الذين يعانون من درجة عالية من الضغوط النفسية دون إصابتهم بمرض لهم سمة شخصية مختلفة عن الذين يعانون من ضغط نفسي بسبب الإصابة بمرض وهذه السمة الشخصية تسمى الصلابة النفسية.

كذلك اعتمد " مادي " في صياغة هذه النظرية على عدد من الأسس النظرية تمثلت في آراء بعض العلماء مثل " روجرز و ماسلو وفرانكل " والتي أشارت إلى وجود هدف للفرد ومعنى لحياته يجعله يتحمل إحباط الحياة ويتقبلها وأن يتحمل الفرد الإحباط الناجم عن الظروف الحياتية الصعبة معتمداً على قدرته واستغلاله وإمكاناته الشخصية والاجتماعية بصورة جيدة. كما اعتمد على النموذج المعرفي للآزاروس والذي يرى أن الأحداث الحياتية الشاقة تنتج عن خبرة حادة أو ظروف مؤلمة لها تأثيرها السلبي على الاستجابات السلوكية للمواقف الضاغطة. وانتهى " مادي " بالتوصل إلى صياغة نظريته من خلال الكشف

عن المتغيرات النفسية والاجتماعية التي من شأنها مساعدة الفرد على الاحتفاظ بصحته النفسية والجسدية وعلى الرغم من تعرضه للمشقة، وكشف "مادي عن مصادر جديدة في مجال الوقاية من الإصابة بالضغط النفسية والجسدية وهي الصلابة النفسية بأبعادها الثلاثة الالتزام التحكم، التحدي(الشمري، 2014، صفحة 48)

II. أبعاد الصلابة النفسية

توصلتكوبازا من خلال دراستها إلأن الصلابة النفسيةتتكون من ثلاثةأبعاد هي:

التحكم، الالتزام، والتحدي

❖ الالتزام:

هو نوع من التعاقد ويلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله، ويعكس الالتزام إحساسا عاما للفرد بالعزم والتصميم الهادف ذي المعنى ويعبر عنه بميله، ليكون أكثر قوة ونشاطا تجاه بيئته بحيث، يشارك بإيجابية في إحداث ويكون بعيدا عن العزلة والسلبية والخمول والكسل. يرى " فولكمان " أن اللتزامات تكشف عما هو مهم وراء معنى للفرد، ويمكن أن تعرف من خلال عدد من مستويات الأفكار التجريدية، والتي من الأفكار والقيم إلى غايات محددة، كما تحدد موضع الخطر والتهديد.

كما يرى "ألرد" و "سميث" 1989 أنه يمكن التعبير بالميل للمشاركة في مقابل الاغتراب، لأن نقص الالتزام يظهر في صورة اغتراب.

ويعرف " مخيمر " 1997 الالتزام بأنه نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله(عودة، 2010، صفحة 80)

وهو مصطلح يشير إلى إحساس الناس بروح تحمل المسؤولية نحو الآخرينوالأحداث في حياتهم الزوجية والأسرية والاجتماعيةوالمهنية.

أنواع الالتزام:

تناولت "كوبازا" مكون الالتزام الشخصي في واقعها حيث رأت أنه يضم كل من:

1- الالتزام نحو الذات: وعرفته على أنه اتجاه الفرد نحو معرفته ذاته وتحديد أهدافه وقيمه الخاصة في الحياة وتحديد اتجاهاته الإيجابية على نحو يميزه عن الآخرين.

2- الالتزام اتجاه العمل: وعرفته بأنه اعتقاد الفرد بقيمة العمل وأهميته سواء له أو للآخرين بضرورة الاندماج في محيطه العمل وكفاءته في انجاز عمله، وضرورة تحمله مسؤوليات العمل والالتزام (مفتاح، 2010، صفحة 210)

ومن خلال الاطلاع على الأدب التربوي اتضح وجود عدة مظاهر للالتزام تتمثل في الآتي: **الالتزام الديني:**

هو التزام المسلم بعبادة الإيمان الصحيح، وظهور ذلك على سلوكه بممارسة ما امر الله به، والانتهاز عنمانه عنه

الالتزام الأخلاقي:

هو التزام الفرد بالقيم، والأخلاقيات التي ترجع في الأصل إلى الأديان والعقائد ومن تم فالأخلاقيات التي يجب أن يلتزمها الأفراد في المجتمع المسلم مصدرها القرآن والسنة .

الالتزام القانوني:

هو اعتقاد الفرد بضرورة الانصياع لمجموعة من القواعد والأحكام العامة وتقبل تنفيذها جبار بواسطة السلطة في حالة خروج عنها، أو مخالفتها لما تمثله من أسس منظمة، للسلوكيات العامة داخل المجتمع. (مفتاح، 2010، صفحة 216)

❖ التحكم:

أشارت إليه "كوبازا" و " بوسيتي " 1983 بوصفه أنه اتقاد الفرد بأن مواقف وظروف الحياة المتغيرة التي يتعرض لها هي أمور متوقعة الحدوث، ويمكن التنبؤ بها والسيطرة عليها. مصطلح التحكم يشير إلى ميل الناس إلى الاعتقاد أن لهم قدرة التأثير على الأحداث التي يتعرضون لها في حياتهم وبضبطها.

وهو عبارة عن إحساس بالتحكم الذاتي Asense of personal control ويعرفه "مخيمر" 1997 بأنه مدى اعتقاد الفرد أن بإمكانه التحكم فيما قد يلقاه من أحداث، وتحمل المسؤولية الشخصية، من حيث

القدرة على اتخاذ القرارات، وتفسير الأحداث الضاغطة، والقدرة على التحدي. (امال، 2018، صفحة 15) يتضح من ذلك أن التحكم يتمثل في قدرة الفرد على توقع حدوث المواقف الصعبة بناء على استقرائه للواقع، ووضعه الخطط المناسبة لمواجهة المشكلات وقت حدوثها، باستخدام أساليب معينة والتحكم في انفعالاته والسيطرة على نفسه.

أنواع التحكم:

التحكم المتصل باتخاذ القرارات والاختيار بين البدائل :

ويحسم هذا التحكم المتصل باتخاذ القرار بطريقة التعامل مع الموقف سواء بتجنبه أو محاولة التعايش معه.

التحكم المعرفي:

يعد التحكم المعرفي في أهم صور التحكم التي تقلل من الآثار السلبية، فيختص التحكم بالقدرة على استخدام بعض العمليات الفكرية بكفاءة عند التعرض لموقف صعب، كالتفكير فيه واستيعابه بطريقة إيجابية ومتفائلة.

التحكم السلوكي :

هو القدرة على مواجهة الجيدة وبذل الجهد مع دافعية كبيرة للإنجاز، ويقصد به كذلك القدرة على التعامل مع المواقف بصورة واضحة وملموسة

التحكم الاسترجاعي:

يرتبط هذا التحكم باتجاهات الفرد ومعتقداته اتجاه الموقف وكذا طبيعته فيؤدي استرجاع الفرد لهذه المعتقدات لتكوين انطباع واضح عن المواقف، ورؤيته على أنه موقف قابل للتناول والسيطرة وهذا يؤدي إلى تحقيق أثر الضغوطات. (امال، 2018، صفحة 16)

❖ التحدي :

تعرفه " كوبازا " و " بوسيتي " 1983 أنه اعتقاد الفرد بان التغيير المتجدد في أحداث الحياة هو أمر طبيعي بل حتمي لابد منه لارتقائه أكثر من كونه تهديداً أئنه وثقته بنفسه، وسلامته النفسية .

يشير إلى اعتقاد الفرد ما يطرأ من تغير على جوانب حياته، هو أمر ضروري للنمو أكثر من كونه تهديداً له، مما يساعد الفرد في مواجهة الضغوط بفاعلية، ويظهر التحدي في اقتحام المشكلات لحلها، والقدرة على المثابرة وعدم الخوف عند مواجهة المشكلات.(فاتح، 2014، صفحة 20)

ويتضح أن التحدي يمثل في قدرة الفرد على التكيف مع مواقف الحياة الجديدة وتقبلها بما فيها من مستجدات، باعتبارها أموراً طبيعية البد من حدوثها لنمو والارتقاء، مع القدرة على مواجهة المشكلات، وهذه الخاصية تخلق للفرد مشاعر التفاؤل في تقبل الخبرات الجديدة.

أهمية الصلابة النفسية

قدمت كوبازا " kobaza " العديد من التفسيرات توضح فيها السبب الذي يجعل الصلابة النفسية تخفف من حدة الضغوط التي تواجه الفرد ومن بينها:

- ❖ الصلابة النفسية تعدل من إدراك الأحداث وتجعلها تبدو اقل وطأة
- ❖ أنها تؤدي إلى أساليب مواجهه نشطة وتساعد على الانتقال من حال إلى حال.
- ❖ تؤثر على أسلوب المواجهة بطريقة غير مباشرة من خلال تأثيرها على الدعم الاجتماعي.
- ❖ تقود إلى التغيير في الممارسات الصحية مثل إتباع نظام غذائي صحي وممارسة الرياضة مما يساعد على التقليل من الإصابة بالأمراض الجسمية.
- ❖ الصلابة النفسية مركب مهم من مركبات الشخصية القاعدية
- ❖ تقي الإنسان من أثار الضواغط الحياتية المختلفة.(راضي، الصلابة النفسية لدى امهات شهداء انتفاضة الاقصى وعلاقتها ببعض المتغيرات، 2008، صفحة 51)
- ❖ تجعل الفرد أكثر مرونة وتفاء لا وقابلية لتغلب على مشاكلها الضاغطة

❖ تعمل الصلابة النفسية كعامل حماية من الأمراض الجسدية والاضطرابات النفسية.

وأكدت " شيلي " وتاييلور "أنهمذ الدراسة الأولى التيقامت بها " كوبازا " وأجريت العديد من الأبحاث التي أثبتت أن الصلابة النفسية ترتبط بكل من الصحة النفسية الجيدة والصحة الجسمية الجيدة فقد أشارت كوبازا " kobaza " أن الصلابة النفسية ومكوناتها تعمل كمتغير سيكولوجي يخفف من وقع الأحداث الضاغطة على الصحة الجسمية والنفسية للفرد فالأفراد الأكثر صلابة يتعرضون للضغط ولا يمرضون. (ياغي، 2006، صفحة 38)

خصائص الصلابة النفسية

حصر تيلور خصائص الصلابة النفسية فيما يلي :

- ❖ الإحساس بالالتزام أو النية لدفع النفس للدخول في أي مستجدات
- ❖ الرغبة في أحداث التغيير ومواجهة الأنشطة التي تمثل أو تكون بمثابة فرص للبناء والتطوير والنماء.
- ❖ الاعتقاد والإيمان بالسيطرة وبأن الفرد هو سبب الحدث في حياته وأن الشخص يستطيع أن يؤثر على بيئته.

ويمكن أن نميز بين الصلابة النفسية المرتفعة والمنخفضة:

خصائص ذوي الصلابة النفسية المرتفعة :

توصلت " كوبازا " من خلال دراستها إلى أن الأفراد المتمتعين بالصلابة النفسية يتميزون بالخصائص التالية

❖ القدرة على الصمود والمقاومة

❖ لديهم انجاز أفضل.

❖ ذوي وجهة داخلية للضبط

❖ يميلون للقيادة والسيطرة

❖ أكثر مبادأتون نشاط و ذوي دافعية أفضل. (عبدالله، 2008، صفحة 23)

خصائص ذوي الصلابة النفسية المنخفضة :

غالباً ما نجدهم يتصفون بما يلي:

❖ عدم الشعور بهدف لأنفسهم

❖ لا يعطون معنى لحياتهم

❖ لا يتفاعلون مع بيئتهم بإيجابية

❖ يتوقعون التهديد المستمر

❖ ضعف في مواجهة الأحداث الضاغطة المتغيرة

❖ ويفضلون ثبات الأحداث الحياتية

❖ ليس لديهم اعتقاد بضرورة التجديد والارتقاء

❖ سلبيون في تفاعلهم مع بيئتهم وعاجزون عن تحمل الأثر السلبي للأحداث الضاغطة (عبدالله، 2008،

صفحة 37)

طرق تحسين وتطوير الصلابة النفسية :

ذكر سمير زقوت مجموعة من النصائح لتحسين الصلابة النفسية وهي :

الأمل والتفاؤل: ورؤية الجانب المشرق من الأشياء، فالأمل يساعد في التغلب على الصدمات

معنى المعاناة: وهي المعرفة أن للمعاناة معنى مهم وذو قيمة عالية تساعد على تعزيز الرغبة في

مواصلة الكفاح للتغلب على الصعاب

الدعم الاجتماعي والشعور بالانتماء: فالأشخاص الذين تربطهم علاقات وثيقة ونافعة مع

الأسرة والأصدقاء يميلون إلى المواجهة بصورة أفضل أثناء فترات الضغوط والصدمات .

معرفة تفاصيل الوضع القائم: وهذا يساعد على اتخاذ القرارات بصورة دقيقة، وتساعد على إبعاد المخاوف والمبالغ فيها

التحدث عن المشاعر مع المقربين: من أجل التخفيف من حد الضغوط التي تتراكم أثناء الأوقات الصعبة والتنفيس الانفعالي

الحفاظ على صحة البدن: من خلال الاهتمام بالتغذية والتمارين الرياضية والنوم الكافي من أجل إتاحة فرصة تجديد الطاقة وإصلاح الأضرار الناتجة عن الضغط

القيام بتمارين الاسترخاء: من أجل تعويد الجسم الحفاظ على توازنه وثباته وتعديل المزاج والانفعالات.

الحفاظ على روتين يومي: طريقة تهدف إلى أن ال شيء يمكن أن يزعزع الثقة بالنفس، ومواصلة العيش بأمل بغض النظر عن العقبات التي تعترض الشخص

استخدام روح الدعابة: فالضحك يساعد على تفريغ القلق والتوتر وحتى الخوف

مساعدة الآخرين: أي التطوع لمساعدة الغير فهذا يعزز الشعور بالسيطرة، الذي يعمل بدوره على تحسين مواجهة الأوضاع الضاغطة بصورة أكبر.

ممارسة الهواية: لإتاحة فرصة كسر الملل وتجديد الطاقة وخلق مجال الراحة. (عثمان، 2001، صفحة

خلاصة الفصل:

مفهوم الصلابة النفسية من المفاهيم الحديث التي لقت اهتمام كبير خاصة عند أنصار النظرية الوجودية، كما تم الكشف عن متعلقات عديدة ترتبط بهذا المفهوم كالتحصيل الدراسي والتفاوض والتشاور وغيرها كما اتضح أن الصلابة النفسية تنشئ جدار دفاع نفسي للفرد يعينه على التكيف و البناء مع أحداث الحياة الضاغطة، ومما سبق ذكره يتضح أن الصلابة النفسية تبني جدار دفاع نفسي للفرد يساعده على التكيف مع مجمل أحداث الحياة الضاغطة والصعبة، كما أنها تساهم في خلق شخصية شديدة الاحتمال تستطيع مقاومة الضغوط والظروف الصعبة، وتحفف من آثارها السلبية وتجعل الفرد قادرا على التحكم في مشاعره وحل المشكلات التي تصادفه في حياته.

الفصل الثالث: الاحتراق النفسي

تمهيد

- تعريف الاحتراق النفسي

- النظريات والنماذج المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي

- أسباب ومستويات الاحتراق النفسي

- مراحل الاحتراق النفسي

- خلاصة الفصل

تمهيد:

يتعرض العامل في مجال عمله إلى العديد من الحواجز التي تعيقه عن القيام بدوره بصورة إيجابية، الشيء الذي يساهم في إحساسه بالعجز في تنفيذ ما طلب منه من مهام بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، وهو ما يجعل العلاقة بين العامل وعمله تأخذ منحرجا سلبيا، من خلال ما تخلفه من آثار خطيرة تنعكس بدورها على العملية المهنية ككل ويؤدي هذا الإحساس بالعجز إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي والتي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي، هذا المصطلح الذي ارتبط بمجال العمل ولقي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في المجال النفسي والمهني.

علما أن شعور الفرد بالضغط المهنية والنفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي، ولكن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هو نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ضغوط العمل.

1. تعريف الاحتراق النفسي:

وأول من قام بملاحظة ومراقبة هذه الظاهرة المحلل النفسي الأمريكي فرويدنبرجر reudenberger الذي خصص معظم كتاباته وأعماله حوله، ثم جاءت بعده أعمال ماسلاش التي أصبحت الرائدة وهذا من خلال مجهوداتها في دراسة وتطوير مفهوم الاحتراق النفسي بالإضافة إلى إعدادها لأداة قياس هذه الظاهرة ومنه أصبحت البحوث والدراسات تهتم بدراسة مشكلة الاحتراق النفسي لما لها من آثار نفسية واجتماعية واقتصادية.

تعريف الاحتراق النفسي :

مع تطور هذا المفهوم فقد ظهرت تعريفات متعددة للاحتراق النفسي، حيث تطرق العديد من الباحثين والعلماء لمفهوم الاحتراق النفسي ولأن هذه التعاريف متعددة ومتنوعة سوف نتعرض

لذكر البعض منها:

التعريف اللغوي:

"يعرف (علي عسكر 2005) الاحتراق على أنه من الفعل يحترق بمعنى يفشل، ينهار، أو يصبح منهكا نتيجة عدم المقدرة على التحمل فوق الطاقة."

بمعنى أن نقول احترق، احتراقا - أي بمعنى أن الشيء (هلك محمود، 1999)، صفحة 33

- التعريف الاصطلاحي

تعريف "كريستينا ماسلاش" "MASLACH هو فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين"

"وهو خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

ويعرف الاحتراق النفسي بأنه تناذر نفسي قابل للظهور لدى الأشخاص الذين يعملون مع أفراد آخرين يظهر كاستجابة للضغوط الانفعالية، ولمدة طويلة في مكان العمل، وهناك عوامل شخصية ومهنية متعددة تسهم في ظهور الاحتراق النفسي كضعف القدرات في التواصل، وضعف الشعور بالكفاءة الشخصية في العمل ومتطلبات العمل المرتفعة. (bragard، 2008، صفحة 29).

وعرفه عسكر وآخرون :

"بأنه التغيرات السلبية في الاتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل، وأداء العمل بأسلوب روتيني، ومقاومة التغيري وانخفاض الدافعية وفقدان الابتكار والتغيب غير المبرر

وتعرفه حرتاوي هند عبد الله 1991 :

بأنه حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية الناس كثيرين وذلك نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد.

أما عبد الرحمان على أحمد 1992 :

فيرى أن الاحتراق النفسي هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين، وهؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون. " (ديابي 2013 ، صفحة 34)

"وردت تعاريف كثيرة لمصطلح الاحتراق النفسي في الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة ولكن بالرغم من الاختلاف بين هذه التعريفات إلا أن هناك نقاطا اجتمع عليها معظم الباحثين وهي أن الاحتراق النفسي عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها وان الاحتراق يحدث على المستوى الفردي. سوف نستعرض في هذا الجزء التعاريف الشائعة الاستخدام للاحتراق النفسي. (حامد ، 1995، صفحة 33)

بينما يذكر خضر مخيمر 2002 أن الاحتراق النفسي عبارة عن مجموعة من مظاهر مرضية تتمثل في الإنهاك الانفعالي والأدائي الاتجاهي نتيجة للضغوط التي يتعرض لها المعلم في عمله، وبذلك فله أبعاد ثلاثة:

. انفعالي أي سرعة الغضب وتدهور الصحة البدنية وذلك راجع يزيد الضغوط على الفرد

. أدائي: أي شعور بانخفاض الانجاز الشخصي فيشعر الفرد المنهي إن انجازاته تقل كثيرا عن توقعاته مما يزيد التقدير السلبي لذات

. الاتجاهي

أي نفاذ اتجاهات " الصبر والقسوة في التعامل فتتغير اتجاهاته نحو المهنة وكذلك نحو الزملاء من اتجاهات ايجابية إلى اتجاهات سلبية (زيد 2002، صفحة 254)

وتتفق التعريفات السابقة إلى أن الاحتراق النفسيناجم عن ضغوط العمل التي يوجهها الأفراد العاملون في المؤسسات التي يعملون فيها أن الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية تصيب العاملين في قطاعات مختلفة وممثلة في التعب النفسي وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وقلة الانجاز الشخصي يؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به وانخفاض مستوى الأداء، تتعكس آثاره على الفرد كما تتعكس على الأداء والمؤسسة

يؤدي إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو الذات ومفهومها لدى الفرد وذلك لشعوره بالعجز أو عدم القدرة على الانجاز، وعدم القدرة على تحقيق أهدافه الخاصة. (طاهر، 2016، صفحة 26)

النظريات والنماذج المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي

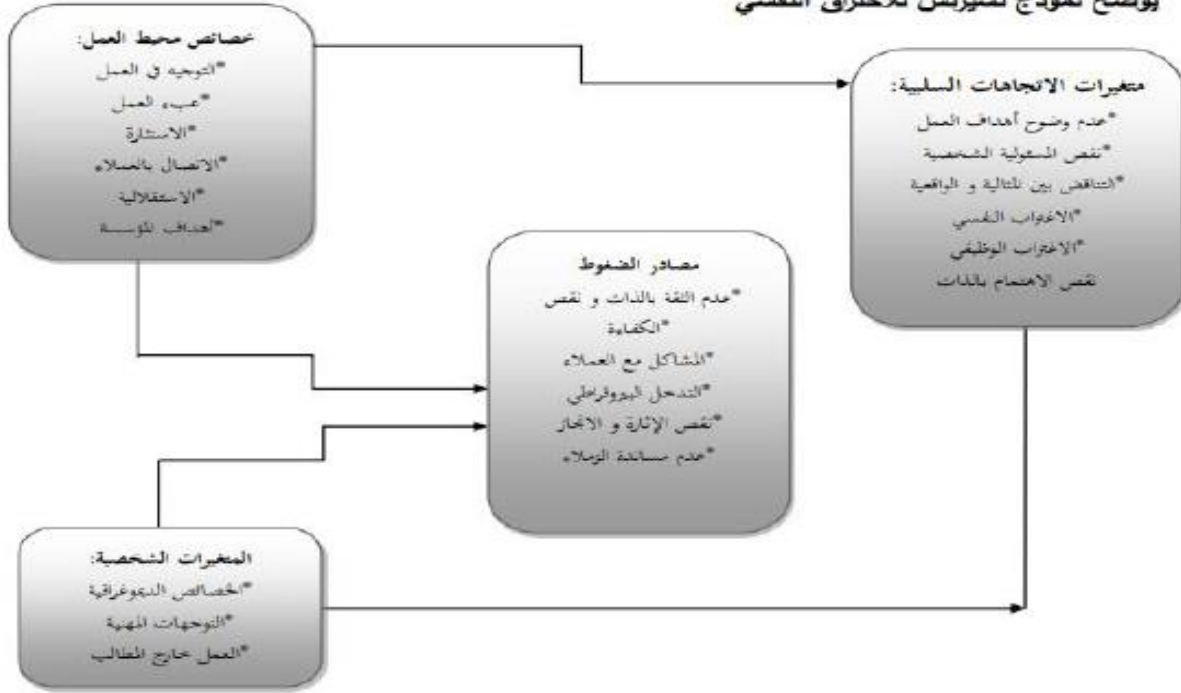
نماذج المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي

هناك عدة نماذج ونظريات فسرت ظاهرة الاحتراق النفس ي وباعتبار cherniss من الرواد الأوائل الذين فسروا ظاهرة الاحتراق النفسي وأعطوا تحليل لهذه العملية، فلقد قام cherniss في عام 1985 بإعطاء نموذج شامل لظاهرة الاحتراق النفسي وقد قابل مع معاونيه 28 مهنيا مبتدأ في أربع مجالات شملت مجال الصحة والقانون ومجال التمريض في المستشفيات ومجالالتدريس

1- نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي cherniss model

شكل رقم (1):

يوضح نموذج تشيرنيس للاحتراق النفسي



وقد أوضح تشيرنيس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق النفسي كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق النفسي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي وبناءاً عليه وطبقاً للنموذج فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزوجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترتفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة (بدران، 1997، صفحة 58)

2- نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية : لجين بريزي وآخرون (1988)

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحتراق النفسي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية لمكان العمل، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار وركزت المجموعة الثانية على المساندة التي من مصادرها المختلفة الإدارة، الزملاء، الأصدقاء

كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحتراق النفسي (الزهراني، 2008، صفحة

3 نموذج سيلبي Selves :

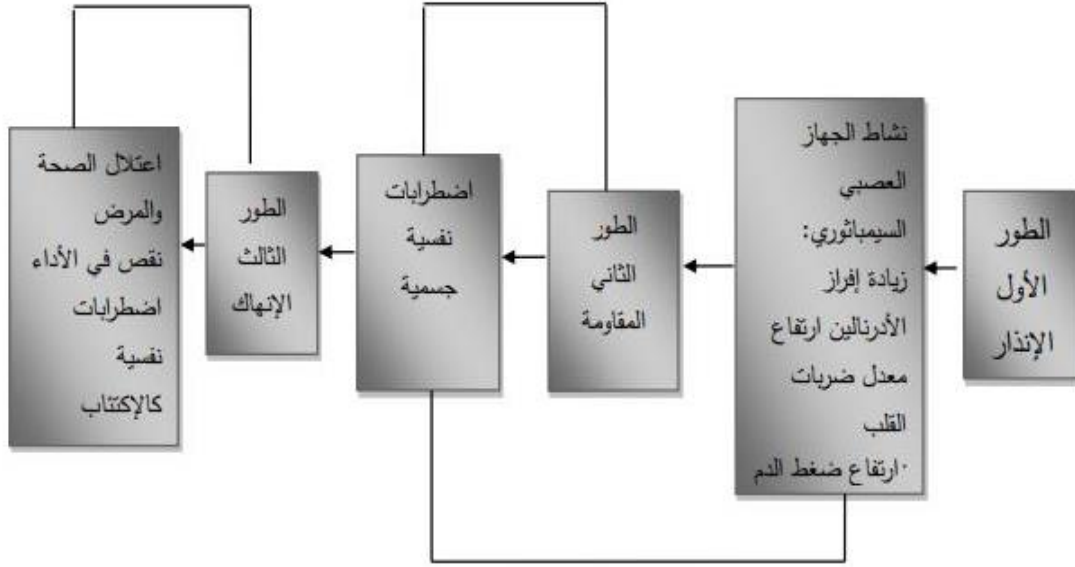
يعتبر هانز سيلبي أول من استخدم مصطلح الضغط وذلك في جمال الطب والبيولوجيا، وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوماً فسيولوجياً، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي

للمفهوم. وقدم سيلبي نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليه متلازمة التوافق العام وفيها يقرر سيلبي أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد؛ حيث يفرض الاحتراق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية، أو اجتماعية، أو نفسية، أو تجمع بينها جميعاً ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنه في شكل أعراض نفسية وفسولوجية.

وقد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للاستجابة لتلك الاحتراقات؛ والتي تتضح من الشكل التخطيطي التالي: زيدان ، 1998، صفحة 14)

شكل رقم (2)

يوضح أطوار الاستجابة للاحتراقات النفسية ومظاهرها في نظرية سيلبي



وكما يبين من الشكل فإن النموذج عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية وتتم بثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: رد فعل الإنذار بالخطر

وتعد استجابة أولية للخطر، وفيما يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد لمواجهة المواقف، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي.

المرحلة الثانية: المقاومة :

يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديد.

المرحلة الثالثة الإنهاك :

عندما تفشل أساليب المواجهة، وتتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط، يحدث الإنهاك، وقد تظهر بعض الاضطرابات النفس جسمية السيكوسوماتية وقد أوضح سيلى أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل؛ حيث يبدأ بمثير حسي، يعقبه إدراك وتقدير معرفي للموقف؛ مما يؤدي إلى استثارة انفعالية، وعندئذ يحدث اتصال الجسم بالعقل وينتج عن ذلك استثارة جسمية، ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض. (دردير ، 2007، صفحة (41)

4- نموذج العلاقات البنائية:

يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي "الانجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق النفسي والتي صنفنا إلى استراتيجيات فعالة، وأخرى غير فعالة، وأوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي، بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعها وبين الاحتراق النفسي، و كذلك بني أبعاد الاحتراق النفسي ببعضها البعض وهما بعدي تبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي، وبني البعد الثالث للاحتراق والذي يدل ارتفاعه على انخفاض الاحتراق النفسي، بينما يدل انخفاضه على ارتفاع الاحتراق النفسي وهو بعد الانجاز الشخصي." (دردير، 2007، صفحة 43)

37 النظريات المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي

هناك ثلاث نظريات فسرت ظاهرة الاحتراق النفسي وهي النظرية السلوكية، النظرية المعرفية، نظرية التحليل النفسي.

. النظرية السلوكية

لقد اهتمت المدرسة السلوكية بالسلوك الإنساني ورأت انه متعلم سواء كان ذلك السلوك سويا أم كان غير سوي، حيث ذكر لويس مليكه (1990) أن السلوكيين يرون أن معظم أفعالنا متعلمة سواء السوية أو غير

السوية، ومن ثم يمكن تعديلها باستخدام قوانين التعلم إذا توفرت الظروف الملائمة مع التركيز على السلوك الحاضر وتوفير بيئة مناسبة. (لويس، 1990، صفحة 28)

ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم في الاحتراق النفسي، وهذا ما تؤمن به الكثير من النظريات والدراسات العلمية حالياً في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل. (لويس 1990، صفحة 32)

• النظرية المعرفية

وترجع هذه النظرية السلوك الإنساني إلى مصدر عقلي داخلي، أي أن الإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى أهداف يحددها، وعليه إذا أدرك الإنسان الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك يقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية، والتكيف الإيجابي معه، في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه.

. نظرية التحليل النفسي

تقوم هذه النظرية، على تفسري سلوك الإنسان على أنه قوة داخلية تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والهو والانا الأعلى الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق والتوتر والانفعال، والتي هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور والإجهاد والانعزال عن الآخرين حرب 1998 ، صفحة 80 (ومنه يمكن القول إن النظريات الثلاثة تختلف في نظرتها وتفسريها للسلوك الإنساني ومصادره، فكل نظرية من النظريات الثلاثة ترى أن هناك عوامل ما هي التي تؤثر في السلوك الإنساني وتسبب الاحتراق النفسي، فمن وجهة نظر السلوكيين فإن هذه العوامل تتمثل في الظروف الفيزيائية والبيئية وكذا المشاعر والأحاسيس كما مل تتجاهل الإرادة والحرية والعقل، أما النظرية المعرفية فتراجع السلوك الإنساني إلى مصدر عقلي، أما نظرية التحليل النفسي فتري أن سلوك الإنسان قوة داخلية تسبب الصراع، وفي رأي أن نظرية السلوكيين شملت العديد من العوامل التي إذا اجتمعت في الإنسان تؤدي به فعال إلى التعرض لظاهرة الاحتراق النفسي.

III- أسباب ومستويات الاحتراق النفسي :

أسباب الاحتراق النفسي

- العوامل الذاتية:

يمكن الاستشارة إلى أن أهم الأسباب هي تعرض الفرد لفترة طويلة للضغوط ولكن هناك سبب رئيسي آخر يؤدي على وجه الخصوص إلى الإرهاق البدني العقلي وهو شعور الفرد بأنه فقد موارده الهامة في العمل مثل الدعم الاجتماعي والمشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية، إلا أن الفروق الفردية تلعب دورا في تعرض الفرد للضغوط مهنية، على اعتبار أن الفرد غير قادر على تحمل وتكيف مع أي نوع من أنواع الضغوط هو الفرد الأكثر تعرضا لمضاعفات ونتائج هذه الضغوط على الصحة وتوصلت الدراسات إلى تحديد العناصر الشخصية التالية:

جنس العامل:

اهتمت الدراسة في إبراز العلاقة القائمة بين جنس العامل وتعرضه إلى الاحتراق النفسي، وهذا ما توصلت إليه الدراسة بريسن وسبينسر " prince&spencer بأن المرأة التي تعاني من تعارض في دورها كعامله وربة بيت أكثر تعرضا للاحتراق النفسي.

العمر:

تتجلى في كثرة الأعباء الملقاة على العامل المطالب بإنجازها في وقت قصير وهذا راجع إلى أنه ال يعتبر السن مؤشرا مهما في تعرض العامل للاحتراق النفسي بحيث لم يعثر على أي دراسة تعرض لهذا العنصر حيث أعطيت أهمية لسنوات العمل.

. الخبرة

بصفة عامة فإن البحوث في ميدان العالقة بين الخبرة ومعدل الحوادث توضح الأهمية التدريب والتكوين على العمل كعامل مساعد إلى حد كبير على النجاح في العمل وتقادي ظاهرة الاحتراق النفسي وهذا ما يجعل كثيرا من المؤسسات تعطي قسما خاصا لتدريب والتكوين على الأعمال المختلفة بها (عوضي،

(2007، صفحة 16)

العوامل المهنية "التنظيمية"

ضغوط العمل: تتجلى في كثرة الأعباء الملقاة على العامل المطالب بإنجازها في وقت قصير وهذا راجع إلى النقلة العمال وازدياد المهام.

قلة التعزيز الإيجابي: تغيب الدعم المالي والمعنوي واتجاه ما يبذله العامل من مجهودات.

نقص العلاقات الاجتماعية: الانغلاق على الذات وانعزال العامل بسبب طبيعة العمل.

التفاعل المهني الاجتماعي: يمكن أن يكون من عوامل الاستقرار والنجاح وإذا تم بطريقة ايجابية وإلا فإنه يكون سببا للاحتراق النفسي. (عوضي، 2007، صفحة 20)

مستويات الاحتراق النفسي أشار سبانيول Spaniol 1979 إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاث مستويات هي:

احتراق نفسي معتدل وينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق، والإحباط، والتهيح

- احتراق نفسي متوسط: وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل

احتراق نفسي شديد: وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين إلى آخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة، عندئذ الاحتراق مشكلة خطيرة. (الزهراني، 2008، صفحة 58)

IV- مراحل الاحتراق النفسي:

التعرض المستمر للضغوط يؤدي إلى حدوث حالة الاحتراق، ويشير الباحثون إلى أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وغياب إثراء العمل والروتين وزيادة الحمل الوظيفي من أكثر المصادر المساهمة في نشوء الحالة ولا يصل الفرد إلى الاحتراق بشكل مفاجئ بل عبر مراحل ثلاث:

41 المرحلة الأولى :

تعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصيب الذي يعيشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية سرعة الانفعال القلق، فترات من ضغط الدم العالي صرير الأسنان النسيان وصعوبة التركيز، الأرق، الصداع وضربات القلب غير العادية.

- المرحلة الثانية:

تعرف بمرحلة التوفير أو الحفاظ على الطاقة energy conservation وتشمل استجابات سلوكية مثل التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع، التأخير في إنجاز المهام، الامتناع زيادة في استهلاك المشروبات المخدرة، زيادة استهلاك المنبهات اللامبالاة انسحاب اجتماعي، السخرية والشك الشعور بالتعب في الصباح

المرحلة الثالثة :

ويطلق عليها مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك exhaustion والتي ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع، دائم، الرغبة في انسحاب نهائي من المجتمع، والرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة

وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل بل وجد أن ظهور عنصر أو عنصرين في كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على أن الفرد يمر بالمرحلة المعينة من مراحل الاحتراق النفسي . (عسكر ، 2000، صفحة 106)

خلاصة الفصل :

نظرا لأهمية التعرف على ظاهر الاحتراق النفسي، ولارتباط هذا المصطلح بمجال العمل تعرضنا في هذا الفصل إلى التعريف به، وأهم مسبباته، ومراحل حدوثه، والنظريات التي حاولت تفسير هذه الظاهرة، مما استدعى ضرورة إيجاد طرق ووسائل من شأنها أن تقي وتخفف على الأقل من حدته والمضاعفات التي يمكن أن تحدث بسببه.

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

- منهج الدراسة
- الدراسة الاستطلاعية
- عينة الدراسة
- مجالات الدراسة
- أدوات الدراسة:
- مقياس الاحتراق النفسي:
- بعض الخصائص السيكومترية
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة الصلابة النفسية وعلاقتها بمستوى الاحتراق النفسي لدى العمال فيمؤسسة سوناطراك- فرع الاغواط - وللقيام بأي بحث علمي لابد من تتبع مجموعة من الخطوات العلمية والمنهجية من أجل الوصول إلى نتائج أكثر مصداقية ويعتبر الجانب الميداني أهم خطوة في البحث العلمي بحيث يتضمن مجموعة من الإجراءات المنهجية التي سوف يتم تسليط الضوء عليها والتي تتضمن ما يلي:

منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي الذي يركز على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تأطير يشمل عدة فترات زمنية.

تكونت عينة الدراسة الأساسية من 25 بالمؤسسة موزعين 16 ذكور و 9 إناث وتتوزع عينة الدراسة الحالية حسب متغيرين هامين هما متغير الجنس ومتغير العمر ومتغير القدمية والجدول 01 و 02 و 03 يوضحان هذا التوزيع:

- خصائص العينة حسب متغير الجنس وهكذا مع باقي الجداول

جدول 01: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	عدد العمال	الجنس
64%	16	ذكور
36%	9	اناث
100%	24	المجموع

جدول 02: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	عدد العمال	السن
48%	12	من 20 الى 40 سنة
52%	13	أكثر من 40 سنة
100%	24	المجموع

جدول 03: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية

الفصل الرابع الاجراءات الميدانية للدراسة

المتغير	عدد العمال	النسبة المئوية
من 1 الى 10 سنوات	8	32%
أكثر من 10 سنوات	17	68%
المجموع	35	100%

مجالات الدراسة

الحدود المكانية: مؤسسة سوناطراك dml الاغواط

الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 15 أبريل، 10 ماي 2023

المجتمع: يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من عمال المؤسسة الإداريين بمديرية الاغواط المتواجدة بمنطقة قصر الفروج.

أدوات الدراسة:

تم اعتماد المقياس كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي لبحث وجمع البيانات والمعلومات على الظاهرة موضوع الدراسة بالاستعانة بالدراسات السابقة والأدبيات المكتوبة حول هذا الموضوع، من خلال مراجعة العديد من المقاييس المتعلقة بمتغيري الاحتراق النفسي والصلابة النفسية من أجل الاستفادة منها في تصميم وبناء أداة الدراسة، وتم استعمال مقياسين هما:

مقياس الاحتراق النفسي:

استخدم الباحثان مقياس الاحتراق النفسي، الذي تم وضعه من قبل ماسلاش وجاكسون لقياس الاحتراق النفسي، لدى العاملين الإداريين بالمؤسسة.

أبعاد المقياس وفقراته

الفصل الرابع الاجراءات الميدانية للدراسة

يتكون المقياس من 21 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، حيثي تطلب منا لمفحوص الاستجابة لكل فقرة، وطورالمقياس ليقاس ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي هي:

- الإجهاد الانفعالي: ويقاس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر بها لشخص نتيجة للعمل معفئة معينة أو في مجال معين، وتقاس هذا البعد (تسع فقرات).
- تبلد المشاعر: ويقاس مستوى الاهتمام أو اللامبالاة نتيجة للعمل معفئة معينة أو مجال معين، وتقاس هذا البعد (أربع فقرات).
- نقص الشعور بالإنجاز: ويقاس طريقة الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله، وتقاس هذا البعد (ثمان فقرات).

أما توزيع فقرات على هذه الأبعاد الثلاثة فيمكن توضيحها من خلال الجدول التالي رقم (01):

جدول رقم (04) يوضح توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاث

المجموع	توزيع الفقرات	البعد
9 فقرات	20-16-14-13-3-8-6-3-2-1	الاجهاد الانفعالي
4 فقرات	15-11-10-5	تبلد المشاعر
8 فقرات	21-19-18-17-12-9-7-4	نقص الشعور بالإنجاز
21 فقرة		المجموع

طريقة التصحيح: تمت إعطاء درجات الاستجابات أفراد العينة على الاستبيان حسب البدائل المقدمة وقدرت الأوزان المعطاة للبدائل الأجوبة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول 05: يوضح أوزان بدائل الأجوبة في حالة الفقرات الموجبة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	-------	-----------	----------------

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

وتعكس في حال الفقرات السلبية:

الجدول 06: يوضح أوزان بدائل الأجوبة في حالة الفقرات السلبية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	02	03	04	05

وهي أداة تعطي تقديرا كميا لصلابة الفرد النفسية، والأداة مكونة من 47 عبارة تركز على جوانب الصلابة النفسية للفرد، وتقع الإجابة على المقياس في ثلاثة مستويات (دائما، أحيانا، أبدا) وتتراوح الدرجة لكل عبارة ما بين ثالث درجات ودرجة واحدة بمعنى إذا كانت الإجابة (3 - تنطبق دائما - 2 إذا كانت تنطبق أحيانا - 1 إذا كانت لا تنطبق أبدا)

مقياس الصلابة النفسية:

تم الاعتماد في الدراسة الحالية على مقياس الصلابة النفسية ل مخيمر 2002 حيث يعتبر من أكثر المقاييس المستعملة في ميدان البحوث العلمية خاصة في الدراسات العربية

وهي أداة تعطي تقديرا كميا لصلابة الفرد النفسية، والأداة مكونة من 21 عبارة تركز على جوانب الصلابة النفسية للفرد، وتقع الإجابة على المقياس في ثلاثة مستويات دائما، أحيانا، أبدا (وتتراوح الدرجة لكل عبارة ما بين ثالث درجات ودرجة واحدة بمعنى إذا كانت الإجابة (3 - تنطبق دائما - 2 إذا كانت تنطبق أحيانا - 1 إذا كانت لا تنطبق أبدا)

والصلابة النفسية تقع في ثلاثة أبعاد هي

- الالتزام :وهو نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله
- التحكم :ويشير إلى مدى اعتقاد الفرد أنه بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث ويتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له

- التحدي: وهو اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغيير على الجوانب هو أمر مثير وضروري للنمو أكثر من كونه تهديدا له

حيث يشير ارتفاع الدرجة إلى زيادة إدراك المستجيب لصلابته النفسية، ولتقليل من الميل لإتخاذ نمط ثابت للإجاباتم وضع العبارات المعكوسة إلى الجانب السلبي للصلابة

والصلابة النفسية تقع في ثلاثة أبعاد هي: أ. اللتزام: وهو نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله.

التحكم: ويشير إلى مدى اعتقاد الفرد أنه بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث ويتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له

التحدي: وهو اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغيير على الجوانب هو أمر مثير وضروري للنمو أكثر من كونه تهديدا له

صدق وثبات مقياس الصلابة النفسية: قام الباحث بحساب صدق وثبات المقياس وذلك بتطبيقه على عينة استطلاعية من المجتمع المستهدف والتي عددها (30) طالبا.

صدق السستيان: قام الباحث بالتحقيق من معامل صدق المقياس باستخدام -: الصدق الظاهري حيث قام بعرضها على خمسة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، وذلك إلبداء مالحظتهم ومقترحاتهم حول مالزمة عبارات المقياس من حيث الصياغة اللغوية.

-حساب معامل جتمان وألفا كرونباخ.

1- عرض و تحليل نتائج المحور الأول

سنتطرق في هذا المطلب إلى تحليل البيانات الشخصية للأفراد العينة المستجوبة تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات المتعلقة بخصائص مفردات الدراسة متمثلة في (الجنس،السن، الأقدمية) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص المفردات الدراسة على نحو التالي:

أداة الدراسة:

01 صدق وثبات مقياس الاول

02/ صدق وثبات المقياس الثاني

صدق أداة الدراسة: وهنا قامت الباحثة بحساب الصدق بطريقة (الصدق الظاهري) و (الصدق الإتساق الداخلي) لكل محاور حيث أثبتت النتائج أن المقياس يتمتع بصدق عالي في كل بعد و كل العبارة.

ثبات المقياس: لمتحقق من ثبات أداة الدراسة تم قياس معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ لكل مقياس ، وثبات أداة الدراسة ككل من ناحية الأخرى و النتائج موضحة في الجدول التالي:

وقد قامنا بحساب معاملات الثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس في الجدول التالي:

الجدول رقم 08: نتائج إختبار ألفا كرونباخ

معامل الثبات	الأسئلة المكونة للمقياس	المقياس
0.93	من السؤال (01) الى (21)	مقياس الصلابة النفسية
0.91	من السؤال (01) الى (21)	مقياس الإحترق النفسي
0.94	من السؤال (01) الى (42)	إجمالي مقياس

المصدر من إعداد الطالب بإعتماد على مخرجات spss

يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس يفوق 0,6 ومنه فإن أداة الدراسة تتمتع بالثبات عالي فإن إجمالي ألفا كرونباخ فوق 0.6 فيما يخص عينة الدراسة . ومنه تأكدنا من صدق وثبات الإستبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الإستمارة وصلاحياتها لتحليل النتائج و الإجابة على الأسئلة الدراسة وإختبار الفرضيات الدراسة .
-الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس:

بما أن أدوات لدراسة قد سبق و طبقت في بيئة جزائرية و تنوعت فيها طرق القياس صدقها و ثباتها فإن الطالبات إتمدنا على الطريقة حساب الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية و لقد دلت النتائج على :

-صدق مقياس الصلابة النفسية : تم حساب معامل الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية و الجدول التالي يبين ذلك:

المجموع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مج الدنيا	07	57.57	2.87	-8.520	12	0.000
مج العليا	07	65.14	3.07			

جدول ويوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية يتضح من خلال الجدول أن قيمة (ت) تساوي -8.520 عند درجة حرية 12 و مستوى الدلالة 0.000 و هذا يدل أن القيمة (ت) دالة عند مستوى 0.01 و عليه الإختبار يتميز بدرجة مقبولة من الصدق التمييزي ، وقابل لتطبيق.

ثبات المقياس: يقصد بثبات الإختبار " أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس العينة في نفس الوقت و الظروف و قامت الطالبتان بحساب معامل الثبات عن طريق معامل ألف كرونباخ و الجدول التالي يوضح ذلك

العينة	معامل الثبات
24	0.93

يوضح ثبات لمقياس الصلابة النفسية بطريقة ألف كرونباخ من خلال عرض النتائج أعلاه يتضح لنا أن لمقياس يتمتع بثبات عالي قدر ب 0.93 و هذا الدرجة تسمح بتطبيقه على أفراد عينة دراستنا.

-صدق مقياس الإحتراق النفسي : تم حساب معامل الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية و الجدول التالي يبين ذلك:

المجموع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة
مج الدنيا	07	40.57	6.42	0.906	12	0.384
مج العليا	07	38	3.91			

جدول ويوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الإحترق النفسي يتضح من خلال الجدول أن قيمة (ت) تساوي 0.906 عند درجة حرية 12 و مستوى الدلالة 0.384 و هذا يدل أن القيمة (ت) دالة عند مستوى 0.01 و عليه الإختبار يتميز بدرجة مقبولة من الصدق التمييزي ، وقابل لتطبيق .

ثبات المقياس: يقصد بثبات الإختبار " أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس العينة في نفس الوقت و الظروف و قام الطالب بحساب معامل الثبات عن طريق معامل ألف كرونباخ و الجدول التالي يوضح ذلك

العينة	معامل الثبات
24	0.91

يوضح ثبات لمقياس الإحترق النفسي بطريقة ألف كرونباخ من خلال عرض النتائج أعلاه يتضح لنا أن لمقياس يتمتع بثبات عالي قدر ب 0.91 و هذا الدرجة تسمح بتطبيقه على أفراد عينة دراستنا .

الأساليب الإحصائية المستخدمة

9- الأساليب الإحصائية:

لقد تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية وهي لأكثر مناسبة لنوعية الفروض ونوعية

البيانات المستخدمة في الدراسة الحالية:

أ- المتوسط الحسابي:

ب- الانحراف المعياري

ج- معامل الارتباط بيرسون

د - معامل التصحيح سبيرمات بروان:

ر- معامل ثبات الاختبار كله.

ى - برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي SPSS19.0

الفصل الخامس:

- عرض و تحليل و تفسير البيانات و نتائج الدراسة

تمهيد

تسعى الدراسة الحالية إلى كشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية و علاقتها بالإحترق النفسي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة و النقل "سونطراك" DML بمدينة الأغواط، لذا كان على الطالب تطبيق أدوات الدراسة على العينة ،و القيام بتصحيحها و تفرغها و إخضاعها للمعالجة الإحصائية بناء على متطلبات فرضيات الدراسة بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)تقومان بمرحلة أخرى تتبع الجانب التطبيقي تتعلق ، بعرض النتائج المتحصل عليها ، حيث سيتم عرض النتائج كل فرضية من فرضيات الدراسة لى حدا مع التحليل و التفسير المناسب، وبعد ذلك يتم عرض الإستنتاج العام و فيه تجمع كافة ما حوته الدراسة من نتائج.

-عرض النتائج و تحليلها:

بعد تطبيق الإختبار على العينة المدروسة ، والحصول على البيانات و معالجتها بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)تأتي مرحلة عرض النتائج و تحليلها ، بحيث سيتم عرض البيانات كل الفرضية من فرضيات الدراسة و إعطائها التحليل الإحصائي المناسب.

تحليل و تفسير الفرضيات

عرض نتائج الفرضية العامة والتي كان: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مقياس الصلابة النفسية والإحترق النفسي لدى موظفين المؤسسة الوطنية للصيانة والنقل بولاية الأغواط."

ولتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون "R" بين متغيرات الدراسة المتمثلة في الصلابة النفسية و الإحترق الوظيفي في الجدول التالي يوضح ذلك.

متغيرات الدراسة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الصلابة النفسية	24	58.79	5.92	-0.216	0.310
الإحترق النفسي	24	37.29	5.58		

جدول يوضح : العلاقة بين الصلابة النفسية و الإحترق النفسي

من خلال البيانات الواردة في الجدول اتضح أنه توجد علاقة ارتباطية بين متغير الصلابة النفسية و الإحترق النفسي عند مستوى دلالة 0.05 و قد بلغ معامل الارتباط القيمة (-0.216) و هذا يدل على أن هذا الارتباط سالب و بالتالي الفرضية غير محققة.

العلاقة بين الصلابة النفسية و الإحترق النفسي

مناقشة النتائج:

كشفت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة على أن درجة الاحتراق النفسي لدى الاختصاصيين النفسيين في مدارس التعليم العام والنوعي كانت متوسطة حسب معايير ماسلاش للاحتراق النفسي على بعدي الإجهاد الانفعالي والشعور بالإنجاز الشخصي، وكانت منخفضة على بعد تبدل المشاعر، فالمستوى المتوسط لبعدي الإجهاد الانفعالي قد يعود إلى الخبرة العملية في مجال المهنة، وكذلك للسمات الشخصية للاختصاصيين النفسيين والتي قد يكون لها أثر في التقليل من مشاعر إجهادهم الانفعالي أو لنظرتهم الإيجابية للدور الذي يقومون فيه من خلال خدمة الطلبة وأولياء أمورهم والآخرين في بيئة العمل. كما أن نتائج بعد الشعور بالإنجاز الشخصي، تشير إلى أن الاختصاصيين النفسيين يقيمون أنفسهم بطريقة إيجابية في ضوء ممارساتهم المهنية في محيط عملهم ومع الأشخاص الذين يتعاملون معهم في محيط العمل، وأنهم يشعرون بالرضا والكفاءة عن إنجازاتهم مما ينعكس إيجابيا على حالتهم النفسية ويشكل عاملا مهما في تعزيز قدراتهم على مواجهة الصعوبات والتحديات في بيئة العمل وخارجها.

وفيما يتعلق ببعدي تبدل المشاعر فقد جاء بمستوى منخفض مقارنة ببعدي الإجهاد الانفعالي والشعور بالإنجاز الشخصي، وهذا يعني أن مشاعر الاختصاصيين النفسيين تجاه المسترشدون أو تجاه الأفراد الموجودين في محيط العمل ليس بالصورة المطلوبة وقد تكون سلبية، وقد يعود ذلك إلى طبيعة العمل الضاغطة، أو طبيعة المشاكل التي يتعرض لها المسترشدون في محيط العمل، أو لطبيعة الصعوبات والمشاكل التي تواجه الاختصاصيين النفسيين في بيئة المدرسة.

كما كشفت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة على أن مستوى الصلابة النفسية لدى الاختصاصيين النفسيين في مدارس التعليم العام والنوعي كان مرتفعا في كل من الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس الصلابة النفسية، وقد يعود ذلك جزئيا نتيجة لارتفاع بعد لتبدل المشاعر كما أظهرت نتائج الدراسة، أو نتيجة للتكيف مع بيئة العمل كما أظهرت نتائج دراسة.

كشفت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة أيضا عن وجود علاقة سالبة ودالة إحصائيا بين أبعاد الاحتراق النفسي وأبعاد الصلابة النفسية (الالتزام، التحكم)، وفي هذا السياق، فقد ذكرت كوبازا (Kobasa 1985) أن الأفراد ذوي الصلابة النفسية يتميزون بأنهم أكثر نشاطا واقتدارا وقيادة وضبطا داخليا، وأنهم يتميزون بالصمود والمقاومة لأعباء الحياة وأنهم أشد واقعية وإنجاز وسيطرة وقدرة على تفسير الأحداث، وعادة ما يستخدمون استراتيجيات مواجهة إيجابية. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة تمتع أفراد العينة بالصلابة النفسية المرتفعة وإن ذلك قد يكون السبب في تمتعهم بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي مما ساهم في التخفيف من أعراضه

توصلت الدراسة أيضا أن فئة الإناث كانت أكثر معاناة من الذكور وخاصة في بعد (الإجهاد الانفعالي)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الربدي (٢٠١٣)، ولكنها اختلفت مع نتائج دراسات القيسي (٢٠١٤)، الحاتمي (٢٠١٤)، عياصره وعبد الرحمن (٢٠١٣)، سانجانافيتش وبالكن (Balkin 2013&Sanjanavanich, ٢٠١٣). يتصور الباحثان أن نتائج الدراسة الحالية منطقية؛ حيث يتصف الرجل بتصرفاته العقلانية والقدرة على التحكم بعواطفه أكثر من المرأة، ووجه الضبط الداخلي والخارجي لديه عالية مقارنة بالمرأة (Rush, 1995)، وأن طبيعة المرأة الحساسة تجعلها أكثر عرضة انفعاليا من الرجل حيث تتصف المرأة بالعاطفة إلى جانب أن الاختصاصيات النفسيات العاملات في مدارس الإناث تختلف طبيعة المشاكل التي يواجهنها عن الاختصاصي النفسي في مدارس الذكور.

كما كشفت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة على أن الأختصاصيين النفسيين الأصغر سنا كانوا أكثر شعورا بالإجهاد الانفعالي) و(تبلد المشاعر)، في حين كان الاختصاصيين النفسيين الأكبر عمرا أكثر شعورا بالإنجاز الشخصي، ولقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة السعدون (2011) ،(الدبابسة1993) مو (1991)، ليرمان (1991)، وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع جدعان (٢٠١٤) ،بوفرة ومنصوري (٢٠١٤) ،موسافي (2014)Mousavy ،،الحاتمي (2014) ،الربدي 2013، فرح 1999،الحرثاوي1991. يفسر الباحث ان هذه النتيجة فيضوء

دور الخبرة في التعامل مع لإجهاد الإنفعالي الناجم عن الضغوط في المهنة . وقد يرجع ذلك أيضا لعامل النضج الانفعالي والتكيف، فالأختصاصيين النفسيين الأقل سنا قد يكونون أكثر إندفاعا من الأكبر سنا فحين أنا لأختصاصيين النفسيين الأكبر سنا يكونون أكثر ضبط الانفعال اتهم نتيجة لخبراتهم التي مروا بها في مجال مواجهة مشكلات وضغوط المهنة . كشفت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي أو الصلابة النفسية لدى أفراد العينة لم يتأثر بالحالة الاجتماعية، وقد يرجع ذلك إلى أن الضغوط والصعوبات لا تختلف لدى المتزوجين وغير المتزوجين فطبيعة العمل واحدة، أما الصعوبات والضغوط فقد تختلف أنواعها نتيجة للدور الاجتماعي، إلا أن تأثيرها يمتد على الفئتين . كما لم تتوصل الدراسة لفروق فيما يتعلق بفئة الطالب الأمر الذي يرجع لكون طبيعة العمل ونوعية المشاكل والضغوط المهنية تعتبر متقاربة وقد لا يكون لفئة الطالب علاقة بهذا الأمر . كشفت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور في أبعاد الصلابة النفسية، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة وتعارض تم عننتيجة دراسة نور . وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء طبيعة التنشئة الاجتماعية للذكور والتي تختلف عن الإناث في مجتمعتنا العربية.

كما كشفت نتائج التحليل الإحصاء بوجود فروق دالة لصالح الفئة العمرية الأكبر في أبعاد الصلابة النفسية.

وقد يفسر ذلك بأن الأختصاصيين النفسيين ذو الخبرة الأكثر لديهم قدرة أكثر على التحمل نتيجة ممارستهم للمهنة وتكون خبرات تساعدهم في التعامل مع مشكلات العمل ومشاكل المسترشدین من الطلبة وأولياء الأمور .

وقد تعارضت نتائج الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (البلهاص، 2002) والتي أظهرت أن سنوات الخبرة لم تؤثر على مستوى الصلابة النفسية.

عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الصلابة النفسية لدى عمال المؤسسة الوطنية للصيانة و النقل تعزى لمتغير الجنس":

وللتحقق من هذا الفرض تم حساب قيمة "F" باستخدام تحميل التباين الأحادي ANOVA والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الإختبار.

مستوى الدلالة	F	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الإحصائيا
					الجنس
0.985	-0.019	6.04	58.77	18	ذكر
		6.11	58.83	06	أنثى

يوضح الجدول قيمة "F" لدلالة الفروق بين متغير الجنس في الصلابة النفسية

من خلال البيانات الواردة في الجدول نلاحظ أن قيمة $F = -0.019$ عند مستوى الدلالة و هذه أقل القيمة مستوى الدلالة المقترحة $\alpha = 0.05$ ، وهذا مايمكننا القول بعدم وجود الفروق ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية الذين هم من جنس ذكر و أنثى و بالتالي الفرضية غير محققة.

و من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للجنس ذكر بلغ 58.77 بإنحراف معياري (6.04) أما جنس إناث فقط بلغ متوسط الحسابي 58.83 بإنحراف معياري (6.11)، إن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية هو مايفسر غياب الفروق بينهم.

تحليل فرضية بناء على دراسات سابقة صلابة النفسية

في ضوء مناقشة هدف البحث حول معرفة ما إذا كانت هناك صلابة نفسية في مواجهة

الضغوط عند موظفين سونطراك ومن خلال الدراسة التي أجريناها تبين أن الحالتين موضوع

الدراسة تشترك في تحقيق مستوى الصلابة النفسية الأمر الذي جعل مستوى مواجهة الضغوط لديهم مرتفع وذلك عن طريق استخدامنا لكل من تحليل مستوى سلم الصلابة النفسية وسلم أساليب مواجهة الضغوط ل Sheier&Carver

فظاهرة الضغوط النفسية التي يواجهها موظفي سونطراك متعددة ومتنوعة فمنها الظروف المادية والفيزيائية وظروف العمل وطبيعة المهام المسندة وتأثير البيئة الخارجية على العمل والحالة النفسية والبدنية للموظف.

فالحالة (ب) سجلت مستوى عال مقارنة بالحالة (ص) وذلك من خلال ما أظهره لنا سلم

الصلابة النفسية وسلم أساليب مواجهة الضغوط.

تحققت الفرضية الجزئية :

الصلابة النفسية المرتفعة لدى موظفي سونطراك في إدارة الضغوط التي يواجهونها في العمل.

سفيان ناهد. بوسعيدة خديجة : أثر الصلابة النفسية في ادارة الضغوط النفسية لدى اطباء

الانعاش ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم النفس العيادي ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2019-2020.

عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق النفسي لدى عمال المؤسسة الوطنية للصيانة و النقل تعزى لمتغير الجنس ":

وللتحقق من هذا الفرض تم حساب قيمة F باستخدام تحميل التباين الأحادي ANOVA والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الإختبار .

مستوى الدلالة	F	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الإحصائيا
					الجنس
0.822	0.227	5.55	37.44	18	ذكر
		6.17	36.83	06	أنثى

يوضح الجدول قيمة F" لدلالة الفروق بين متغير الخبرة في الإحترق النفسي

من خلال البيانات الواردة في الجدول نلاحظ أن قيمة $F=0.227$ عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وهذه أكبر القيمة مستوى الدلالة المقترحة ، $\alpha=0.05$ و هذا مايمكننا القول بعدم وجود الفروق ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي من جنس ذكر وأنثى و بالتالي الفرضية غير محققة.

و من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لجنس ذكر بلغ 37.44 بإنحراف معياري (5.55) أما لجنس أنثى فقط بلغ متوسط الحسابي 36.83 بإنحراف معياري (6.17)، إن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية هو مايفسر عرضة الفروق بينهم.

الخاتمة

كانت دراستنا بعنوان " الصلابة النفسية و علاقتها بالإحترق الوظيفي لدى عينة من عمال المؤسسة الوطنية للصيانة و النقل(DML" من خلالها حاولنا الكشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية و الإحترق الوظيفي و محاولة معرفة كل جوانب النظرية لهذه الدراسة ، فهناك دراسات إتقت مع دراستنا و هناك من إختلف معنا ، فمن خلال الإطلاع على الجانب النظري أو الذي كان الركيزة الأساسية ، وفي الفصل الخاص بالصلابة النفسية إستنتجا: نستخلص من كل ما تطرقنا له أنفاً، أن الصلابة النفسية تعمل كمتغير مقاومة وقائي ونظام دفاعي، بحيث تخفض وتعمل على التقليل من الإصابة بالإجهاد الناتج عن التعرض للضغوط، وتزيد من استخدام الأساليب التعايش الفعال، وتكون الصلابة النفسية بمثابة الركيزة الأساسية للفرد، وتمنحه فرصة للتطور، بدال من الشعور بالعجز والإتكالية وكذا قلة التواصل إضافة إلى الميل إلى إلقاء اللوم على الخارج وعلى الآخرين ، بل الصلابة النفسية مطلوبة لدى جميع الأفراد لتحقيق الإستجابة لمواجهة المواقف و الأحداث التي يتعرض لها الأفراد ، و أن ممارستها كتقنية أو أسلوب يساهم في تخفيف من المشاعر و الأفكار السلبية و زيادة الوعي و التبصر و بالتالي تحقيق التوافق النفسي و مهني و تعليمي و وصولاً إلى الصحة النفسية و الجسدية.

كما تبلورت لدينا فكرة حول الجانب العملي للتعامل مع ظاهرة الإحترق الوظيفي، وعلاقتها بأداء العاملين والأبعاد المشكلة لهم من خلال بعض الدراسات السابقة التطبيقية التي أطلعنا عليها، ولربط الواقع النظري بالواقع العلمي أجرينا دراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت لمعرفة العلاقة بين الإحترق الوظيفي بأبعاده حيث استهدفت عينة مكونة من 30 عامل بالمؤسسة المذكورة، ومن خلال إجابات قمنا بتحليل وتفسير المعلومات المتحصل عليها وعلى ضوء ذلك يمكننا تقديم النتائج التالية: إن الإحترق النفسي مهما كان مصدره سواء كان يتعلق بطبيعة المهنة أو البيئة المهنية المادية الإنسانية له دور في تحديد مستوى الأداء وهذا ما يؤثر على سير العملية الإنتاجية للمؤسسة . ولما كان منطلق دراستنا التعرف على العالقة الموجودة بين مستوى الإحترق النفسي ومستوى الصلابة النفسية لدى الموظفين بالمؤسسة.

وفي ضوء النتائج التي تم التواصل إليها تم العمل على وضع جملة من التوصيات و المقترحات تدعو بمجملها إلى :

- التعرف على الحاجات النفسية و الإجتماعية للموظفين عن طريق إجراء البحوث النفسية و الإجتماعية؛
- الإهتمام بتدريس موضوعات علم النفس الإيجابي كالصلابة النفسية و الرضا الوظيفي و التفاؤل والأمل ،
- تفعيل مركز نفسي لخفض من حدة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الموظفين في حياتهم المهنية؛

- الإهتمام بدورات التنمية البشرية لتنمية أساليب المواجهة الفعالة ، و إدارة الضغوط، و إدارة الذات و توظيف العلاج العقلاني الإنفعالي في تغيير الأفكار اللاعقلانية التي يعتنقها بعض العمال في المؤسسة؛
 - إقامة الندوات المحاضرات و فتح قنوات الحوار مع الموظفين و مراكز خاص من أجل توعيتهم و تعليمهم مهارات التخطيط عل أسس علمية كي لا يقعون فرسية طموحاتهم الغير واقعية؛
 - تصميم برنامج تهدف إلى تنمية الموظفين بالإحترق النفسية و إكتساب الإيجابية و أساليبها؛
 - عمل على وضع استراتيجيات وقائية أو علاجية للحد من ضغوط مهنة ؛
 - توفير الحوافز المعنوية والمادية للموظفين ، مما يساعد في تنمية قدراته الإبداعية والابتكارية وتقديم أفضل ما لديه؛
 - القيام بمزيد من الدراسات بشكل موسع للتحقق من علاقة متغيرات الدراسة في أوساط المؤسسة؛
 - تصميم برامج إرشادية نفسية لخفض الضغوط المهنية المترتبة عن ممارسة التدريس وتساعدهم على تحقيق تكيف أفضل مع صعوبات العمل من خلال إتباع أساليب فعالة لمواجهة للإحترق النفسي.
- و إستكمالاً لموضوع البحث الحالي نقترح إجراء الدراسات و البحوث الآتية:
- دراسة مماثلة للبحث الحالي على عينات أخرى منها المؤسسة الوطنية للأشغال الكبرى و المؤسسة الوطنية للتقنيات و غيرها من فروع سونطراك.
- إجراء دراسات تتناول متغيرات أخرى لمعرفة علاقتها مع الصلابة النفسية ، مثل المرونة النفسية و التوافق النفسي....
- إجراء المزيد من الأبحاث للتعرف على الإستراتيجيات للحد و تقليل الإحترق النفسي.

قائمة المراجع والمصادر :

1. الحجار , ا . ا . الضغوط النفسية لدى الطلبة الجامعيين وعلاقتها بالصلابة النفسية .الاردن :دار الصفاء.(2006) .
2. الشابي رح .الصلابة النفسية وعلاقتها بأسلوب مواجهة الضغوط لدى الطالبات المقيّمات .قالمة : جامعة 8ماي .(2018).1945
3. الشمري م .ب . .الاضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى المصابين ببعض الامراض السيكوسوماتية .الرياض -السعودية :جامعة نايف (2014) .
4. الطحاينة ز .ل . .مستويات الاحتراق النفسي .الاردن عمان :جامعة الاردن(1995) .
5. الطيبي رع .الصلابة النفسية وعلاقتها باستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية .ادرار :جامعة احمد دراية.(2021) . .
6. امال ش .حاصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط لدى الطلبة .قالمة -الجزائر : جامعة 8ماي .(2018) .1945..
7. حنصالي ,المقاربة النظرية لإحدى سميات الشخصية المناعية للصلابة النفسية .مجلة علوم الانسان والمجتمع.(2013) . .
8. راضي ز .ن .الصلابة النفسية لدى امهات شهداء انتفاضة الاقصى وعلاقتها ببعض المتغيرات . غزة فلسطين :جامعة غزة.(2008) .
9. عبدالله م .ق .مدخل للصحة النفسية .عمان الاردن :دار الفكر للطباعة والنشر.(2008) .
10. عبيدات ذ .البحث العلمي .عمان :دار الفكر(1998) . .
11. عثمان ف .ا .القلق ودراسة الضغوط النفسية .عمان الاردن :دار الفكر.(2001) .
12. عودة م .الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى الأطفال .فلسطين -غزة :الجامعة الاسلامية.(2010) .
13. فاتح .الصلابة النفسية لدى المرأة المصابة بسرطان الثدي .ورقلة -الجزائر :جامعة قاصدي مرباح.(2014) .
14. مختار ب .(2017) .الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي .عمان الاردن :دار أسامة للنشر والتوزيع.
15. مفتاح م .عمقدمة في علم النفس والصحة .عمان -الاردن :ذار وائل للنشر.(2010) . .
16. منظور , ا . .لسان العرب .بيروت :دار صادر(1999) .

17. ياغي ش. ي. الضغوط النفسية لدى العمال وعلاقتها بالصلابة النفسية. غزة فلسطين : قسم علم النفس جامعة غزة. (2006) .
18. الطحاينة زياد لطفي. (1995). *مستويات الاحتراق النفسي*. الاردن عمان :جامعة الاردن.
19. مختار بوفرة. (2017). *الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي*. عمان الاردن :دار أسامة للنشر والتوزيع.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثلجي الأوغاط
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية



أخي العامل..... أختي العاملة

في إطار البحث العلمي وتحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم والمتعلقة بالصلاية النفسية الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك فرع الاوغاط يشرفنا أن نضع بني أيديكم مقياس الاحتراق النفسي متمنين منكم التعاون من خلال الإجابة بكل صدق وأمانة وذلك بوضع علامة X في الخانة التي ترونها مناسبة مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة وأن هذه الإجابات لا تستخدم إلا لغرض أسلوب علمي وتأكد تماما أننا نقدر تعاونك معنا.

بيانات عامة:

الجنس:

السن:

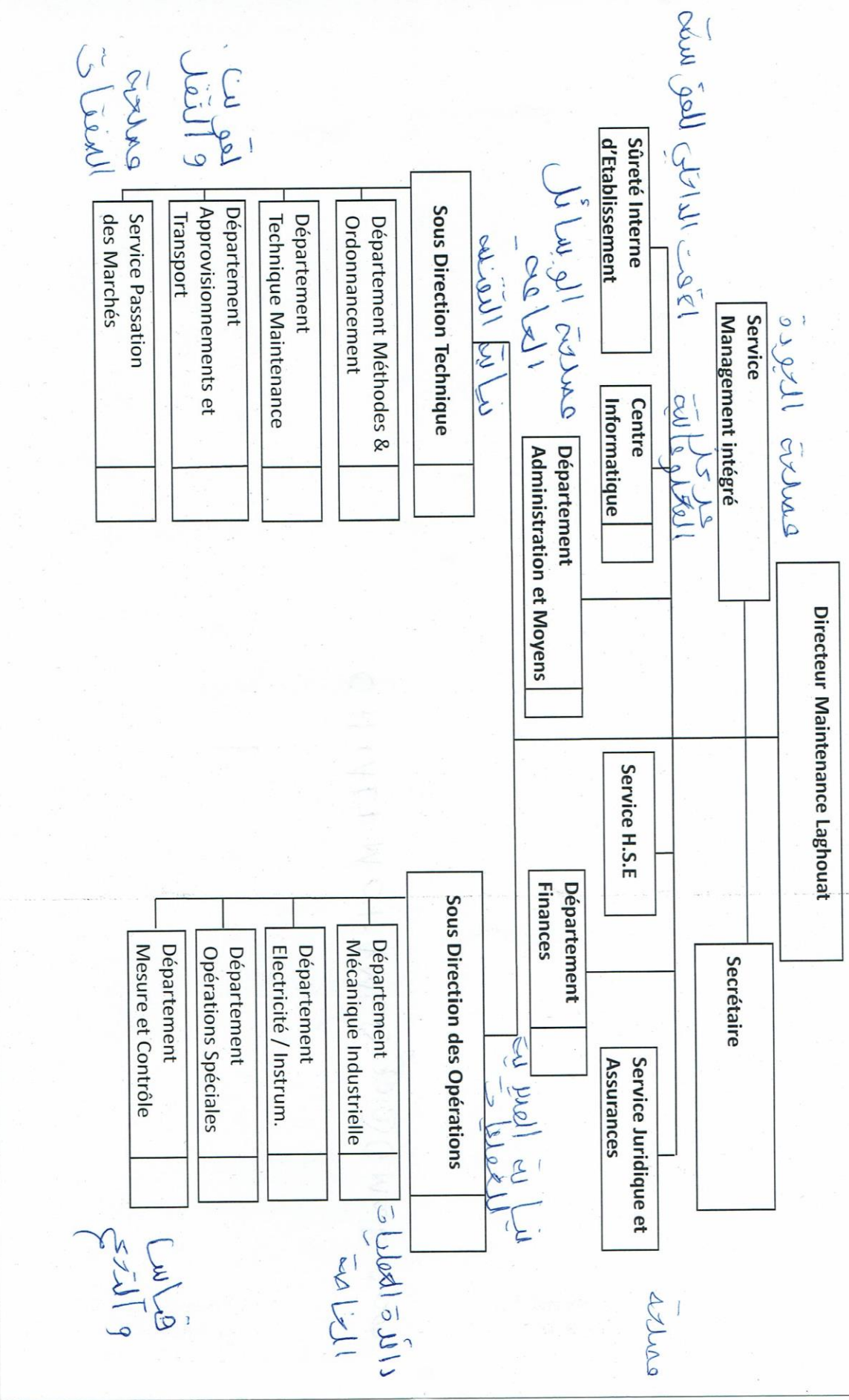
الأقدمية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أشعر بأن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي					
02	أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي واعلم أنه علي مواجهة يوم عمل جديد مع المواطنين					
03	ستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر المواطنين					
04	أشعر أنني أعامل بعض المواطنين بطريقة غير إنسانية وكأني أتعامل مع أشياء جامدة					
05	التعامل مع المواطنين طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا كبيرا					
06	أحل مشاكل المواطنين بفعالية عالية					
07	أشعر بأنني سأنهار بسبب عملي مع المواطنين					
08	يبدو لي بأنني أؤثر إيجابا على المواطنين الذين احتك بهم					
09	أصبحت عديم الإحساس منذ بداية ممارسة عملي					
10	أخشى أن أصبح شخصا عنيفا أو قاسيا بسبب عملي					
11	حس أنني نشيط في عملي وحيوي					
12	أشعر بأنني محبط في عملي					
13	أشعر بأنني أشقى في عملي					
14	لا أكرت ولا أبالي ببعض المواطنين					
15	المواجهة اليومية مع المواطنين تسبب لي ضغطا في حياتي اليومية					
16	يمكنني خلق جو مريح في عملي مع المواطنين					
17	أشعر بالسعادة بعد العمل مع المواطنين					
18	أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي					
19	أشعر كأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي					
20	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي					

مقياس الصلابة النفسية:

رقم	العبرة	تتطبق دائماً	تتطبق أحياناً	لا تتطبق أبداً
01	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي			
02	اتخذ قراراتي بنفسى ولا تملى علي من مصدر خارجي			
03	اعتقد ان متعة الحياة وإثارتها تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها			
04	تكمن قيمة الحياة في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم			
05	عندما أضع خططي المستقبلية غالباً ما أكون متأكد من قدرتي على تنفيذها			
06	اقتحم المشكلات لحلها ولا انتظر حدوثها			
07	معظم أوقات حياتي تضيع في أنشطة لا معنى لها			
08	يعتمد نجاحي في اموري على مجهوداتي وليس الحظ			
09	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة ما لا اعرفه			
10	اعتقد ان لحياتي هدفاً ومعنى أعيش من اجله			
11	الحياة فرص وليست عملاً وكفاح			
12	اعتقد ان الحياة المثيرة هي التي تنطوي على مشكلات أستطيع مواجهتها			
13	لدي قيم ومبادئ معينة التزم بها واحافظ عليها			
14	اعتقد ان الفشل يعود لأسباب تكمن في شخص نفسه			
15	لدى قدرة على المثابرة حين انتهى من حل أي مشكلة تواجهني			
16	لا يوجد لدي اهداف ما يدعو للتمسك بها او الدفاع			
17	اعتقد ان كل ما يحدث لي غالباً هو نتيجة تخطيط			
18	المشكلات تستنزف قواي وقدرتي على التحدي			
19	لا أتردد في المشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعيش فيه			
20	لا يوجد في الواقع شيء اسمه حظ			
21	اشعر بالخوف والتهديد لما قد يطرأ على حياتي من ظروف وأحداث			

Organigramme de la Direction Maintenance Laghouat



مصالح المؤسسة المستقبلية. يُوجَّه المترصون إلى مختلف المصالح بالتنسيق مع مديرية الصيانة بالأغواط.

المادة 7: شروط مختلفة

- التغطية الاجتماعية للمترص: تضمن المؤسسة الجامعية (جامعة عمار ثليجي بالأغواط) التغطية الاجتماعية. عند وقوع حادث خلال ترئص الطالب(ة) في المؤسسة، تقع مسؤولية التصريح بحادث العمل على عاتق مديرية الصيانة بالأغواط. يجب على مديرية الصيانة بالأغواط أن ترسل إلى جامعة عمار ثليجي بالأغواط التي ينتهي إليها المترص دون تأخير، نسخة من التصريح بحادث العمل المرسل إلى هيكل الضمان الاجتماعي المختص.

- الحالات المرخص بها لتغيب المترص: يرخص للمترص بالتغيب مع تقديم المبررات في الحالات الآتية:

- ✓ مرض مبرر (شهادة مرضية محررة من قبل طبيب محلف)
- ✓ وفاة أحد الأقارب (شهادة الوفاة)

المادة 8: سرمان الاتفاقية

تسري بنود هذا العقد اعتبارا من تاريخ توقيعها من الطرفين.
حرر بالأغواط، في:

مديرية الصيانة بالأغواط

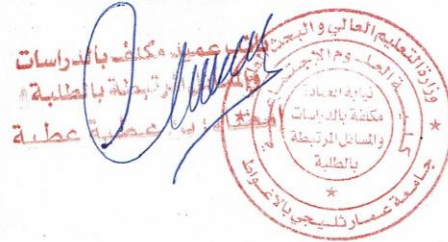
ممثلة من طرف مدير الصيانة بالأغواط
ع. دقياني

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

ع/مدير الجامعة

نائب عميد الكلية المكلف بالبيداغوجيا

Le Directeur Maintenance
DEGUIAN Abderrazak



المادة 2: موضوع الاتفاقية

تهدف هذه الاتفاقية إلى تحديد إطار تنظيم وسير التريصات الميدانية وفي الوسط المهني لفائدة طلبة جامعة عمار ثليجي بالأغواط. يخص التريص الطلبة المسجلين لنيل شهادة الليسانس (ل3) و الماستر.

المادة 3: أهداف التريص

يهدف التريص التكويني إلى السماح للطلّاب بتطبيق معارفه النّظرية والمنهجية التي تحصّل عليها خلال تكوينه و إنجاز مشروع نهاية الدّراسة بتحضير مذكرة. يهدف التريص إلى تحضير الطّالب للحياة المهنية ويندرج ضمن المسار البيداغوجي للطلّاب وهو إجباري للحصول على شهادة الليسانس/ الماستر. تُحدّد نشاطات التريص من طرف المؤسسة الجامعية (جامعة عمار ثليجي بالأغواط) أو مؤسسة أو إدارة الاستقبال (سوناطراك - مديريةة الصّيانة بالأغواط) وذلك حسب برنامج التكوين المتوقّر.

المادة 4: مواضيع التريصات و تنظيم العمل

تترك مواضيع التريصات وكذا مخططات عمل المتريص والأهداف المرجوة من التريصات لتقدير المشرف على التريصات وتحدّد حسب برنامج الدراسات وموضوع نهاية الدراسة المصادق عليه من طرف المشرف الأستاذ الباحث لجامعة عمار ثليجي بالأغواط وموافقة الهيئات البيداغوجية لجامعة عمار ثليجي بالأغواط والهيئات المعنية بالتكفل بالتريصات بمديرية الصّيانة بالأغواط

المادة 5: تعيين المؤطرين ومسؤولي التريصات

تُعين جامعة عمار ثليجي بالأغواط أستاذا باحثا مؤطرا للتريص وتُعين مديريةة الصّيانة بالأغواط مسؤولا للتريص. يوضع المتريص خلال تواجده في أماكن التريص تحت السّلطة السّلمية لمسؤول التريص المُعيّن. يجب على المتريص خلال تواجده في أماكن التريص الاحترام التّام لأحكام النظام الدّاخلي لمديرية الصّيانة بالأغواط والمصلحة التي ألحق بها.

المادة 6: الكيفيات العملية لسير التريص

- مدة التريصات:

تمتد التريصات على المرحلة الممتدة (من سبتمبر إلى مايو)، تجرى التريصات مرّتين (02) في الأسبوع، ويخص الطلبة في نهاية المسار الدراسي (ليسانس - ماستر) بغرض الإدماج و التّلقين لدى مصلحة من



نشاط النَّقْل بالأنايبب - قسم الصِّيانة
مديريَّة الصِّيانة بالأغواط
الهاتف: + (213) 29 13 54 87/88/89
الفاكس: + (213) 29 13 54 84
الإمیل: dml.trc@sonatrach.dz



جامعة عمار ثليجي بالأغواط
الهاتف: + (213) 29 14 54 37
الفاكس: + (213) 29 14 54 42 / 53 10
الإمیل: ms.goual@Lagh-univ.dz

عقد ترئّص تطبيقي في الوسط المهني

لفائدة الطّالب (ة): لخداري عيسى

المستوى: السنة الثانية ماستر

التّخصّص: علم النفس العمل والتنظيم

بين المؤسسة الجامعية: جامعة عمار ثليجي بالأغواط، يقع مقرّها بالأغواط، ممثلة من طرف السيّد بن برطال جمال بصفته رئيس الجامعة، والذي يملك كامل الصّلاحيّات لتنفيذ بنود هذا العقد.

و

الشّركة الوطنيّة للمحروقات (سوناتراك)، يقع مقرّها بجنان الميثاق، حيدرة - الجزائر، ممثلة من طرف السيّد دقياني عبد الرزّاق بصفته مدير مؤسّسة الصّيانة بالأغواط، قسم الصّيانة - نشاط النَّقْل بالأنايبب، والذي يملك كامل الصّلاحيّات لتنفيذ بنود هذا العقد

المادة 1: أحكام عامة

تخضع هذه الاتفاقية لأحكام المادة 6 من المرسوم التنفيذي رقم 306 - 13 المؤرخ في 24 شوال عام 1434 الموافق 31 غشت سنة 2013 والمتضمن تنظيم التريصات الميدانية وفي الوسط المهني لفائدة الطلبة. وأحكام القرار المؤرخ في 21 يناير 2015 المعدل و المتمم بالقرار المؤرخ في 24 فبراير 2015 الذي يحدد طبيعة التريصات الميدانية وفي الوسط المهني لفائدة الطلبة وكيفيات تقييمها ومراقبتها وبرمجتها.

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	21

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	21

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	42

Group Statistics

	المجموع	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المجموعة الدنيا	7	51,5714	2,87849	1,08797	
المجموعة العليا	7	65,1429	3,07834	1,16350	

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	,233	,638	-8,520	12	,000	-13,57143	1,59293	-17,04212	-10,10074
الصلاة النفسية Equal variances not assumed			-8,520	11,946	,000	-13,57143	1,59293	-17,04385	-10,09901

Group Statistics

	المجموع	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المجموعة الدنيا		7	40,5714	6,42540	2,42857
الإحتراف النفسي المجموعة العليا		7	38,0000	3,91578	1,48003

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الإحتراق النفسي									
Equal variances assumed	,797	,390	,904	12	,384	2,57143	2,84402	-3,62515	8,7680
Equal variances not assumed			,904	9,917	,387	2,57143	2,84402	-3,77268	8,9155

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصلابة النفسية	24	58,7917	5,92694	1,20983

One-Sample Test

	Test Value = 42					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الصلابة النفسية	13,879	23	,000	16,79167	14,2889	19,2944

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصلابة النفسية	ذكر	18	58,7778	6,04450	1,42470
	أنثى	6	58,8333	6,11283	2,49555

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
الصلابة النفسية	Equal variances assumed	,003	,957	-,019	22	,985	-,05556	2,85676	-5,98010	5,86899
	Equal variances not assumed			-,019	8,524	,985	-,05556	2,87360	-6,61183	6,50072

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإحتراق النفسي	ذكر	18	37,4444	5,55425	1,30915
	أنثى	6	36,8333	6,17792	2,52212

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	,343	,564	,227	22	,822	,61111	2,68794	-4,96334	6,18556
Equal variances not assumed			,215	7,889	,835	,61111	2,84165	-5,95786	7,18008

Correlations

	الصلابة النفسية	الإحتراق النفسي
Pearson Correlation	1	-.216
الصلابة النفسية Sig. (2-tailed)		.310
N	24	24
Pearson Correlation	-.216	1
الإحتراق النفسي Sig. (2-tailed)	.310	
N	24	24