



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس والارطوفونيا

أطروحة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

وتسيير الموارد البشرية

## المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى العمال

تحت اشراف الأستاذة:

- أ.زريبي أحلام

من إعداد الطالبة :

- فريح أمال

السنة الجامعية: 2019-2020

# الإهداء

الى أغلى الناس وأعزهم الى قلبي "إليكما والداي العزيزين"، مرساة عوني وسندي  
فلولا دعائكما المبارك ما كان لسفينة البحث أن ترسو على هذه الصورة.

\*\*\*\*\*

الى من اشاركهن حياتي... إلى أجمل هبة... إلى التوأم الجميل... أختاي الغاليتين.

\*\*\*\*\*

الى أروع من جسد الحب بكل معانيه... فكان السند والعتاء... يا من وهب لي صور الصبر... والامل... والمحبة  
...الى اخي العزيز.

\*\*\*\*\*

الى المحبة التي لا تنضب... والخير اللا محدود... الى خالتي الكريمة التي أعطتني دروسا قيمة دون أن تلتفت لمقابل  
...إلى التي ساعدتني على تخطي كل صعوبات الحياة فكانت لي أما ثانية... إلى إبنتها الغالي حسام.

\*\*\*\*\*

الى زميلات و زملاء الدراسة ممن رافقوني... وشجعوا خطواتي عندما غالبتها الأيام.

\*\*\*\*\*

الى أستاذتي الغالية وقدوتي... "زربي أحلام"... وإلى روح الأستاذ الفقيه... "يوب مختار" رحمه الله وأسكنه فسيح  
جناته.

\*\*\*\*\*

الى العطاء الذي يفيض من بين يديك... والوفاء الذي لا يعرف طريق الخروج من قلبك

إلى صديقة الطفولة... ورفيقة الدرب... إلى الرائعة "رزقي سليمة".

\*\*\*\*\*

إلى شرفاء الأمة ورجالها الرائعين... الذين يعبرون بأقدارهم دون إنحناء متشبثين بأحلام الخاسرين... إليك في  
فتنة عبورك الشامخ... إلى من كان قدوة و سندا وعونا لي في إتمام دراستي و في مساري المهني... إلى مديري  
سابقا وزميلي وصديقي العزيز... إلى "بوستة يجياوي".

# كلمة الشكر

الحمد لله الذي تتم بعونه الصالحات، حمدا موصلا لا ينقطع أبدا، أحمده و أستعينه على توفيقى لطلب

العلم علي أبلغ به ما يجب ويرضى، نسأل الله التوفيق والإخلاص في أعمالنا كلها.

فمهما حاول الفرد بذل مجهودات للنجاح في مشواره الدراسي خاصة وفي حياته عامة

فلا بد من سند معين له يكون البوصلة والمرساة معا

لذا عرفانا مني وامتنانا لكل من ساندني في هذا البحث

المتواضع، وأمدني بالنصح وأرشدني لما فيه الصواب وأعانني على العمل والتفاني في إنجازه

أتقدم بجزيل شكري وعرفاني إلى الأستاذة "زريبي أحلام" التي أشرفت على إتمام هذا البحث بنصائحها القيمة

و بتوجيهها وتقويمها الرشيدين.

كما أقدم شكري إلى كل الذين ساهموا وأعانوني طيلة مشواري الدراسي من الإبتدائي إلى الجامعي.

## ملخص الدراسة

تتمحور معالم إشكالية الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى العمال، وتفصيلاً هدفت هذه الأخيرة إلى :

- معرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لكل من متغيرات الجنس، العمر، الخبرة.

- معرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لكل من متغيرات الجنس، العمر، الخبرة.

أما الدراسة الميدانية فقد تعذر القيام بها نتيجة تفشي وباء كورونا المستجد و إطالة فترة الحجر الصحي. واستبدلت بمناقشة وتحليل للدراسات السابقة .

**الكلمات المفتاحية :** المساندة الاجتماعية ، الاحتراق النفسي .

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء .....
ب	شكر وتقدير .....
ج	ملخص الدراسة .....
د	فهرس المحتويات .....
1	مقدمة .....
<b>الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة</b>	
4	1- إشكالية الدراسة .....
5	2- فرضيات الدراسة .....
6	3- أهداف الدراسة .....
6	4- أهمية الدراسة .....
6	5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة .....
<b>الفصل الثاني: المساندة الاجتماعية</b>	
8	تمهيد .....
8	1- تعاريف المساندة الاجتماعية .....
10	2- أشكال المساندة الاجتماعية .....
11	3- أنواع المساندة الاجتماعية .....
13	4- شروط المساندة الاجتماعية .....
13	5- الفروق بين الجنتين في المساندة الاجتماعية .....
14	6- الآثار الإيجابية و السلبية للمساندة الاجتماعية .....
14	7- أهمية المساندة الاجتماعية .....
16	خلاصة الفصل .....
<b>الفصل الثالث: الاحتراق النفسي</b>	
18	- تمهيد .....
18	1- لمحة تاريخية عن تطور لمفهوم الاحتراق النفسي .....
19	2- مفهوم الاحتراق النفسي .....
19	3- الاحتراق النفسي و علاقته ببعض المصطلحات .....

21	..... 4- أبعاد الاحتراق النفسي
21	..... 5 - أسباب الاحتراق النفسي
22	..... 6- أعراض الاحتراق النفسي
24	..... 7- آثار الاحتراق النفسي
25	..... 8- نماذج الاحتراق النفسي
26	..... 9- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي
27	..... خلاصة الفصل

### الفصل الرابع الدراسات السابقة

29	..... 1- دراسات تناولت موضوع المساندة الاجتماعية
31	..... 2- دراسات تناولت موضوع الاحتراق النفسي
32	..... 3- دراسات تناولت العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي
35	..... 4- التعقيب على الدراسات السابقة
37	..... خاتمة
38	..... قائمة المراجع

## مقدمة:

تعكس العديد من الدراسات في مجال علم النفس طبيعة الحياة التي يحتاجها الإنسان في عالم اليوم وما يعانیه من مشكلات واضطرابات نفسية، حتى أصبح كل من القلق، الضغوط النفسية، الاحتراق النفسي وغيرها تمثل ظواهر نفسية تغير مجرى حياتهم (مايكل ، 2011 ، 360).

فالاحتراق النفسي حالة نفسية تسبب الإنهاك، والاستنزاف لدى العاملين في مجال العلوم الإنسانية، نتيجة لأعباء العمل التي يتعرض لها الفرد، مما ينعكس سلبا على العمل والمتلقين ويشعر بتدني الدافعية للعمل، وتدني قيمة العمل والنظرة السلبية للذات (السلخي ، 2013 : 1209).

كما حظي مفهوم المساندة الاجتماعية باهتمام كبير من طرف الباحثين فقد عرفها Lepore (1994) نقلا عن فايد (2000) بأنها الإمكانية الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها وخاصة الاجتماعية في وقت الضيق، ويتزود الفرد بالمساندة من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية في الغالب الأسرة والأصدقاء أو الزملاء في العمل، الطبيب والمنظمات الاجتماعية، وفي السياق نفسه خص Norbakt (1985) مصادر المساندة الاجتماعية في ثمانية مصادر هي: الزوج، الزوجة الأسرة، الزوج أو الزوجة، الأسرة، الأقارب، الأصدقاء، الجيران، زملاء العمل أو الدراسة، موفرو الرعاية الصحية، المرشد أو المعالج أو رجال الدين (حكيمه وآخرون ، 2011 : 1-2).

ففي الدور الإنمائي يكون الأفراد الذين لديهم علاقات اجتماعية يتبادلونها مع غيرهم ويدركون أن هذه العلاقات يوثق بها أفضل من ناحية الصحة النفسية عن غيرهم ممن يفتقدون هذه العلاقة وفي الدور الوقائي، فإن المساندة الاجتماعية لها أثر مخفف لنتائج الأحداث الضاغطة تبعا لتوفر مثل هذه العلاقات الودودة والمساندة حيث يزداد احتمال التعرض للاضطرابات النفسية كلما نقص مقدار المساندة الاجتماعية كما ونوعا (عوني ، 2001 : 64).

ويبدو مما سبق أن المساندة الاجتماعية تعتبر مصدرا هاما من مصادر الدعم النفسي الاجتماعي الفاعل الذي يحتاجه الإنسان، حيث يؤثر حجم المساندة ومستوى الرضا عنها في كيفية إدراك الفرد لأحداث الحياة وأساليب التعامل معها وانعكاساتها على صحته.

وقد حاولت الباحثة دراسة هذا الموضوع في جانبين أولهما الجانب النظري وثانيا الجانب التطبيقي وتنقسم الدراسة إلى مقدمة وأربعة فصول وخاتمة وقائمة المراجع.

الفصل الأول: خص المدخل النظري للدراسة أين عرضت به إشكالية الدراسة وفروضها كما تناولت أهمية الموضوع وأهدافه وبينت به منهجية الدراسة التعاريف الإجرائية التي تبناها.

الفصل الثاني: تناول موضوع المساندة الاجتماعية من تعاريف وأشكال وأنواع مروراً بشروطها وأثارها وأهميتها ووقوفاً على الفروق بين الجنسين في المساندة الاجتماعية ودورها داخل مواقع العمل.

الفصل الثالث: تضمن موضوع الاحتراق النفسي لمحة تاريخية عن تطور لمفهوم الاحتراق النفسي. ومفاهيمه وأهم الأبعاد وأساليب الاحتراق النفسي مروراً بأعراضه ونماذجه وكيفية الوقاية والعلاج منه.

الفصل الرابع: تضمن الدراسات السابقة التي تناولت كل من المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي علا حدة والدراسات التي تناولت علاقة المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي ختاماً بالتعقيب على هذه الدراسات.



## الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

## 1- إشكالية الدراسة:

تعتبر المساندة الاجتماعية قديمة قدم الإنسان نفسه وإن لم هبا الباحثون إلا مؤخرا بعد ملاحظوه من آثار مهمة لها في مواقف الشدة والإجهاد النفسي وما تقوم به من تخفيض لنتائج الضغوط والشدائد والمواقف العصبية، فالمساندة الاجتماعية تعتبر مصدرا مهما من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان من عامله الذي يعيش فيه بعد لجوءه إلى الله سبحانه وتعالى عندما يشعر أن هناك ما يهدده وعندما يشعر أن طاقته قد استنفدت أو أجهدت أو بمعنى آخر أنه لم يعد بوسعه أن يجلبه الخطر أو يحتمل ما يقع عليه من إجهاد وإنه يحتاج إلى مد أو عون من خارجه ( الشناوي ، 1994 : 2).

فالمساندة الاجتماعية حسب سارا سون هي إدراك الفرد بأن البيئة تمثل مصدرا للتدعيم الاجتماعي الفاعل ومدى توافر أشخاص يهتمون بالفرد ويرعونهم ويثقفون به ويأخذونه بيده ويشعرون به ويقفون بجانبه عند الحاجة ومن ذلك الأسرة والأصدقاء والجيران ( حسين ، 1992 : 45)

والاحتراق النفسي هو الأخر حالة من الإجهاد العاطفي والجسدي والعقلي الناجم عن الإجهاد المفرط والضغط النفسي خلال العمل أو أثناء ممارسات الحياة اليومية الأخرى ينتج عنه استنزاف في الطاقة والشعور بالتعب والمرض معظم الوقت نتيجة الشعور بالعجز والوحدة، فقدان الدافعية، التوقعات السلبية من الآخرين وانخفاض الشعور بالارتياح والإنجاز.

فالاحتراق النفسي هو حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين ، بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة ( السمادوني ، 1990 ، 733).

وباعتبار المساندة الاجتماعية مصدرا مهما من مصادر الدعم النفسي والاجتماعي الفاعل التي يحتاجها الإنسان من خلال زيادة قدرة الفرد على مقاومة الإحباط وتؤدي دورا أساسيا في شفاء من الاضطرابات النفسية كالقلق والاكتئاب والوحدة النفسية وخاصة الاحتراق النفسي. تم التطرق إلى محاولة معرفة تأثير المساندة الاجتماعية على العمال المصابين بالاحتراق النفسي ، وعليه تتمحور معالم إشكالية الدراسة كالآتي:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي للعمال؟

## ومنه تتفرع أسئلة الدراسة كالآتي:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغير العمر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير العمر؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

## 2- فرضيات الدراسة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغير العمر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمال تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير العمر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

### 3- أهداف الدراسة:

- معرفة الفروق في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
- معرفة الفروق في متوسطات المساندة الاجتماعية لدى العمل تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

القاء الضوء على العلاقة الارتباطية بين درجة المساندة الاجتماعية ودرجة الاحتراق النفسي.

### 4- أهمية الدراسة:

تعود أهمية الدراسة نتيجة خطورة ظاهرة الاحتراق النفسي وما تسببه من أثار سلبية على الصحة النفسية للعامل.

التعرف على دور المساندة الاجتماعية كأحد العوامل الواقية عن تعرض العامل إلى الاحتراق النفسي.

### 5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

**المساندة الاجتماعية:** هي الدعم الانفعالي والمادي والأدائي الذي يتلقاه الفرد من قبل الآخرين المحيطة به ومدى قدرة الفرد على تقبل وإدراك هذا الدعم.

**الاحتراق النفسي:** درجة شعور الفرد بالإرهاك العاطفي وتبليد الشعور وتدني الانجاز الشخصي.

## الفصل الثاني: المساندة الاجتماعية

- تمهيد

- 1- تعريف المساندة الاجتماعية.
- 2- اشكال المساندة الاجتماعية.
- 3- انواع المساندة الاجتماعية.
- 4- شروط المساندة الاجتماعية.
- 5- الفروق بين الجنسين في المساندة الاجتماعية.
- 6- الاثار الايجابية و السلبية للمساندة الاجتماعية.
- 7- اهمية المساندة الاجتماعية.

- خلاصة الفصل

## تمهيد:

تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات التي يختلف الباحثون حول تعريفها وفقا لتوجهاتهم النظرية فقد تناول علماء الاجتماع هذا المفهوم في اطار تناولهم للعلاقات الاجتماعية؛ حيث صاغوا مصطلح الشبكة الاجتماعية الذي يعتبر البداية الحقيقية لظهور المساندة الاجتماعية والذي يطلق عليه البعض مسمى الموارد والامكانيات الاجتماعية؛ بينما يحدده البعض الاخر على انه امدادات اجتماعية (فايد , 1998 : 160).

فالروابط الاجتماعية والعلاقات مع الاخرين تعتبر ومنذ الازل من المظاهر الحياتية التي تبعث على تحقيق الرضا الانفعالي، كما انها يمكن ان تحقق من تأثير الضعف، وتساعد الفرد على التعامل مع الاحداث الضاغطة، وتخفف مما يمكن ان يقود اليه الضغط من سوء الصحة أو الاحتراق النفسي.

### بعض المرادفات القريبة من مصطلح المساندة الاجتماعية:

من بين المرادفات التي تستخدم للتعبير عن مفهوم المساندة الاجتماعية هي: (الدعم والتأييد-التضامن-التعاون).

الدعم والتأييد: تأييد الفرد بالمساعدة أو التشجيع أو الانحياز وبنوع خاص في المنافسات، وكذلك تأييد المدعي عليه في الدعوى وتأييد كل ما هو صحيح وحقيقي وعادل في حركة فكرية أو سياسية معينة.

التضامن: هو عملية التآزر أو الاعتماد المتبادل كما تظهر في الحياة الاجتماعية والمعنى الاصلي لهذا المفهوم معنى تشريعي فقد كان يستخدم للإشارة إلى تضامن الفرد مع جماعة هي المسؤولة.

التعاون: احد مظاهر التفاعل الاجتماعي ونمط من أنماط السلوك الانساني وعملية التعاون هي التعبير المشترك لشخصية أو أكثر في محاولة لتحقيق هدف مشترك.

### 1- تعريف المساندة الاجتماعية:

على الرغم من تعدد المفاهيم الخاصة بالمساندة الاجتماعية إلا أن معظم التعريفات المرتبطة بها تشير إلى تقديم المساعدات المادية والمعنوية للفرد التي تتمثل في أشكال التشجيع أو التوجيه أو العون المادي.

وقد عرف كل من (الشأوي وعبد الرحمن، 1994 : 4) المساندة الاجتماعية بأنها، تلك العلاقات القائمة بين الفرد وآخرين والتي يدركها على أنها يمكن أن تعاضده عندما يحتاج إليها.

أما ( sarason et al, 1983: 128 ) فيعرف المساندة الاجتماعية بأنها إدراك الفرد بأن البيئة تمثل مصدر التدعيم الاجتماعي الفاعل، ومدى توافر أشخاص يهتمون بالفرد، ويرعون، ويثقون فيه، ويأخذون بيده، ويقفون بجانبه عند الحاجة ومن ذلك الأسرة الأصدقاء والجيران.

المساندة الاجتماعية ( coplan, 1981: 413 -420 ): تتكون من الآخرين الذين يقومون بمساعدة الأفراد لكي يتعاملوا مع مشكلاتهم الانفعالية ومشاركتهم في مهامهم، وتزويدهم بالنقود والمواد والادوات والمهارات والمعلومات والنصيحة لمساعدتهم على التعامل مع مواقف خاصة مليئة بالضغط يمكن أن يتعرضوا لها. يعرفها (cohen) بأنها تعني متطلبات الفرد لمساندة ودعم البيئة المحيطة به؛ سواء من أفراد أو جماعات تخفف من أحداث الحياة الضاغطة التي يتعرض لها وتمكنه من المشاركة الاجتماعية الفاعلة في مواجهة الأحداث والتكيف معها (عبد السلام, 1998 : 210).

أما ليور 1994 فيشير إلى ان المساندة الاجتماعية هي الامكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للمساعدة، وخاصة الاجتماعية في أوقات الضيق ويتزود الفرد بالمساندة الاجتماعية من خلال شبكة علاقاته التي تضم كل الاشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفرد وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية مساندة بل المساندة منها تميل إلى دعم صحة ورفاهية متلقي المساعدة (فايد, 1998: 161).

كما عرف MOSS المساندة الاجتماعية على أنها الشعور الذاتي بالانتماء والقبول والحب والشعور بأن الافراد محتاجون إليه لشخصه وليس من أجل ما يستطيع أن يفعله (فايد, 1996: 15).

ويعرف COBB المساندة الاجتماعية بأنها اعتقاد الفرد بأنه مقبول وذو قيمة من قبل الآخرين وهذا الاعتقاد يأتي من كون الفرد عضوا في جماعة معينة ينتمي إليها (عبد الرزاق, 1998: 54).

كما تعرف CUTRONA المساندة على أنها اشباع الحاجات الاساسية للفرد من حب واحترام وتقدير وتفهم وتواصل وتعاطف ومشاركة الاهتمامات وتقديم النصيحة والمعلومات وذلك من الاشخاص ذوي الاهمية في حياة الفرد خاصة وقت حدوث الازمات أو الضغوط (عبد السلام, 1997: 212).

ويعرف ثويتس THOITS المساندة الاجتماعية على النحو التالي: "تلك المجموعة الفرعية من الاشخاص في اطار الشبكة الكلية للعلاقات الاجتماعية للفرد والذين يعتمد عليهم المساعدة الاجتماعية العاطفية والمساعدة الإجرائية أو كليهما" (الشناوي و عبد الرحمن, 1994: 4).

ويعرف LEAVY المساندة بأنها إمكانية وجود أشخاص مقربين كالأسرة أو الاصدقاء أو الزوجة أو الجيران يحبون الفرد ويهتمون به ويقفون بجانبه عند الحاجة.

أما حسين فايد 1996 فيعرف المساندة الاجتماعية بأنها مشاركة المشاعر، الانصات والاستماع والمعونة المالية وتقديم الاقتراحات والمساعدة في الاعمال الخفيفة (فايد, 1996: 16).

ويعرفها بنجمان ستورا بأنها الاحساس بالحب من طرف من يحيطون بهن وبأهمية الانتماء إلى شبكة اجتماعية بإمكانهم تقديم المساعدة عند الحاجة اليها، و تؤكد الدراسات ان الدعم الاجتماعي يساعد على التكيف أثناء المواقف الضاغطة (ستور, 1997: 52).

و أخيرا ومهما كان الأساس النظري الذي ينطلق منه مصطلح المساندة الاجتماعية فانه يبدو ان هذا المصطلح يشمل على مكونين رئيسيين:

- أ- ان يدرك الفرد انه يوجد عدد كاف من الاشخاص في حياته يمكنه ان يرجع اليهم عند الحاجة.
- ب- أن يكون لدى هذا الفرد درجة من الرضا عن هذه المساندة المتاحة له، و الاعتقاد في كفاية الدعم (فايد، 1998: 161).

## 2- أشكال المساندة الاجتماعية:

يشير هاوس (HOUSE) حسب عماد علي عبد الرزاق إلى ان المساندة الاجتماعية يمكن ان تأخذ عدة اشكال هي:



2-1 المساندة الانفعالية أو الوجدانية : وهو إظهار التعاطف والاهتمام والمودة والمحبة والثقة والتقبل والتشجيع والرعاية والحنان الذي يقدم للفرد من قبل أفراد العائلة والاصدقاء خاصة في أوقات الضغط عندما يشعر الفرد بالكآبة والحزن والقلق حيث يشعر الفرد بقيمته.

2-2 المساندة الأدائية والمادية: وهو تقديم المساعدة المالية أو السلع أو الخدمات ويسمى أيضا بالدعم الفعال وهذا الشكل من أشكال الدعم الاجتماعي يشمل الطرق المادية المباشرة لمساعدة الناس بعضهم البعض وتنطوي على المساعدة في العمل والمال.

2-3 المساندة بالمعلومات أو الدعم المعلوماتي: وهو تقديم النصيحة والتوجيه والاقتراحات والمعلومات المفيدة للشخص وهذا النوع من المعلومات من شأنه أن يساعد الآخرين في حل مشاكلهم، فمثلا إذا أراد الفرد أن يجري فحصا طبيا مزعجا فيمكن للشخص الذي تعرض للفحص نفسه أن يزوده بالمعلومات حول الطريقة التي سيتم بها الفحص بالضبط وكم من الوقت ستستمر المضايقة بسبب الفحص وغيرها من الامور المتعلقة بالموضوع، ويمكن للشخص الذي يواجه صعوبات في وظيفته أن يحصل على معلومات من زملائه في العمل حول افضل الطرق التي يمكن له ان يتبعها التنظيم وقته، أو انجاز المهام بالشكل السليم أو في كيفية التعامل مع رسائله بخصوص تغيير بعض المظاهر المتعلقة بعمله.

### 3- أنواع المساندة الاجتماعية:

تعددت التصنيفات التي وضعت للمساندة الاجتماعية تبعا للتوجهات النظرية للباحثين ولكنها في أغلبها تتفق والتصنيف الذي وضعه كوهين وويلز والذي قسم المساندة إلى أربع فئات:

أ. مساندة التقدير: وتكون على هيئة معلومات تقدم للشخص للتعبير عن أنه مقدر ومقبول ويكون التقدير لذاته بغض النظر عن أية صعوبات شخصية.

ب. المساندة بالمعلومات: وهذا النوع من المساندة يساعد في تقديم النصح والارشاد للتعامل مع الأحداث الضاغطة.

ج. الصحة الاجتماعية: وتعني اشباع الحاجة للانتماء بالآخرين لقضاء بعض الوقت معهم في أنشطة ترويجية لتخفيف الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

د. المساندة الاجرائية: وتشمل تقديم العون المادي والامكانيات المادية والخدمات الازمة والتي تساعد على تخفيف الضغوط عن طريق الحل المباشر للمشكلات الاجرائية مثل الاسترخاء أو الراحة.

كما قدم بارير أو اينلاي ستة صيغ للمساندة الاجتماعية هي:

- المساعدة المالية.
- المساعدة السلوكية.
- التفاعل الودي.
- الارشاد.
- التغذية المرتدة.
- التفاعل الاجتماعي.

ويرى سارسون أن المساندة الاجتماعية تتكون من عنصرين بغض النظر عن كيفية تكوين مفهومهما وهما: الوفرة المدركة للمساندة والرضا عن المساندة.

ويصنف بولجر واماريل المساندة الاجتماعية إلى مساندة مرئية وغير مرئية بحيث أن المساندة المرئية هي تلك التي تقدم مباشرة للفرد عند شعوره بالحاجة لها أما الغير مرئية هي تلك المساندة الفعالة التي نستقبلها من الاصدقاء والشركاء.

وذكرت فوقية حسن رضوان تسعة أبعاد للمساندة الاجتماعية وهي: المساندة العاطفية، الادائية، المعرفية، التقويمية، المساعدات المالية الملموسة، الارشاد والتوجيه، حل المشكلات، التقديرات الذاتية للمساندة، المشاركة السلوكية.

كما أكد بولجر وآخرون على أهمية المساندة غير المدركة وأنها أكثر فاعلية من المساندة المدركة وقد فسروا ذلك إلى أن المساندة المدركة قد تكون نفعية كما يمكن أن تتضمن تكلفة وجدانية أي قد يشعر المتلقي أن مقدم المساندة ينتظر مقابل لهذه المساندة ويعتبرها كدين ويبحث عن كيفية رد هذا الدين لذا تشكل المساندة المدركة عبء على متلقيها (الهملان, 2008: 45-46).

#### 4- شروط المساندة الاجتماعية:

تقول بوشدوب ان تايلور يشير إلى ان شكل المساندة الاجتماعية الذي يحتاجه الفرد يختلف باختلاف مرحلة التوتر التي يمر بها : فالفرد يحتاج الدعم و الطمأنينة من الاهل و الاقارب و يؤكد الباحثون بأنه من الضروري اختيار التوقيت و نوع المساندة في وقت المشقة و الازمات و يحدد كل من واد و تافريسشزوط يجب ان تتوافر في عملية المساندة و تتمثل في:

- كمية المساندة: يجب ان يكون معدل المساندة معتدل عند تقديمها للمتلقي حتى لا يجعله اكثر اعتمادية و بالتالي ينخفض تقديره لذاته.
- اختيار التوقيت المناسب لتقديم المساندة: يجب ان تتوفر لدى مقدم المساندة بعض الخصائص مثل المرونة و الناضجة الفهم الكامل لطبيعة المشكلة.
- كثافة المساندة: اذا تعددت مصادر المساندة الاجتماعية لدى المتلقي تؤدي به سريعا إلى حل المشكلات و تساعده لتخطي الازمات التي يمر بها في حياته.
- نوع المساندة: ويتمثل في هذا الشرط القدرة والمهارة والفهم لدى مقدمي المساندة في اختياره الدقيق لنوع المساندة الذي يتناسب مع ما يدركه المتلقي، وفي ذات السياق تضيف ثيوتسشرطا اخرًا للشروط السابقة وهو: التشابه والفهم المتعاطف ويمكن تقبل المساندة الاجتماعية في حالة التشابه النفسي والاجتماعي للمانح و المتلقي (مقداد, 2015: 50-51).

#### 5- الفروق بين الجنسين في المساندة الاجتماعية:

اختلفت نتائج الدراسات السابقة في وجود فرق بين الجنسين في المساندة الاجتماعية بأبعادها ومصادرها فقد اتفق كل من لويز Lopez و ايلي ehly و جارسيا GARCIE ان هناك فروق بين الاناث و الذكور في إدراك المساندة الاجتماعية من الوالدين والمعلمين والاقربان لصالح الاناث و اشارت أوسديجان ان الطالبات اكثر من الطلبة الذكور في إدراكهم للمساندة الاجتماعية.

كما اشارت دراسة شين كريستنا إلى ان المساندة الاجتماعية من الممكن ان تساهم بشكل ايجابي في تنمية المهبة الابتكاري لدى كلا من الاناث و الذكور.

أما كالاروسي فقد ذكر ان الذكور يدركون المساندة الاجتماعية من الاباء أكثر من الاناث، بينما الاناث يدركن المساندة من الاصدقاء أكثر من الذكور و لا توجد فروق في الجنس في إدراك المساندة من الامهات والعائلة الممتدة و البالغين الاخرين (الديداموني, 2009: 30-31).

## 6- الآثار الايجابية و السلبية للمساندة الاجتماعية:

يقول شوماكروبرونل أن التأثيرات الايجابية و السلبية للمساندة الاجتماعية يمكن إيضاها على النحو التالي:

- إن المساندة الاجتماعية القائمة على الرعاية والحب والاهتمام قد تزيد من مشاعر الامن والارتباك والولاء والسعادة الوجدانية كتأثيرات ايجابية وقد تؤدي إلى الشعور بالاختناق والسيطرة والاعتمادية كتأثيرات سلبية.
- إن المساندة الاجتماعية القائمة على حسن الانصات والكشف عن الذات والمرح والادماج في الانشطة الاجتماعية قد تؤدي إلى الشعور بالقيمة والثقة بالنفس وانخفاض القلق كتأثيرات ايجابية وقد تؤدي إلى الشعور بالدونية والارتباك وانخفاض تقدير الذات والمبالغة في الثقة بالنفس كتأثيرات سلبية.
- إن المساندة الاجتماعية القائمة على اعطاء معلومات لفظية عن مواجهة الضغوط وعن القسوة والتهديد وتقديم المساعدات المالية والنصائح قد تؤدي إلى الصحة البدنية والوجدانية كتأثيرات ايجابية وقد تؤدي إلى الشعور بعدم الكفاية والاكتئاب والاستياء كتأثيرات سلبية.

و هكذا فان كل هذه النتائج وردود الافعال قد تتجمع معا لتجعل من يطلب المساندة أقل كفاءة خاصة عندما يشعر أنه مدين للغاية وأنه غير قادر على ان يرد المساعدة التي حصل عليها والطبع فانه على الرغم من كل المخاطر سواء بالنسبة لطلب المساندة أو تقديمها الاخرين يظل الفرد مدفوعا لمشاركة الاخرين مشاكلهم وهمومهم (الديداموني, 2009: 50).

## 7- أهمية المساندة الاجتماعية:

يرى turner andmarino أن المساندة الاجتماعية تؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد عن طريق الدور المهم الذي تلعبه حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعا أو بالنسبة للصحة النفسية مستقلة عن مستوى الضغط، أو كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن ارتفاع مستوى الضغط.

وكذلك يرى كل من coyne and downey أن المساندة الاجتماعية من الآخرين الموثق فيهم لها أهمية رئيسية في مواجهة الاحداث الضاغطة وأن المساندة الاجتماعية يمكن ان تخفض أو تستبعد عواقب هذه الاحداث على الصحة.

ويرى bowlby أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على المقاومة والتغلب على الاحباطات وتجعله قادرا على حل مشاكله بطريقة جيدة. ويشير sarason et al إلى أن الفرد الذي ينشأ وسط أسر مترابطة تسود المودة والألفة بين أفرادها يصبحون أفرادا قادرين على تحمل المسؤولية ولديهم صفات قيادية لذا نجد أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الاحباط وتقلل من المعاناة النفسية في حياته الاجتماعية. وأن المساندة الاجتماعية يمكن أن تلعب دورا هاما في الشفاء من الاضطرابات النفسية، كما تسهم في التوافق الايجابي و النمو الشخصي للفرد، وكذلك تلقي الفرد من الاثر الناتج عن الاحداث الضاغطة أو انها تخفف من حدة هذا الاثر و عليه فان هناك عنصرين هامين ينبغي أخذهما في الاعتبار وهما: إدراك الفرد ان هناك عددا كافيا من الاشخاص في حياته يمكن ان يعتمد عليهم عند الحاجة، وإدراك الفرد من درجة من الرضا عن هذه المساندة المتاحة له، وإعتقاده في كفاية وكفاءة وقوة المساندة مع ملاحظة أن هذين العنصرين يرتبطان ببعضهما البعض ويعتمدان في المقام الأول على الخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد (دياب, 2006: 57).

يشير cutrona et ressel إلى ان المساندة الاجتماعية تقوم بمهمة حماية تقدير الشخص لذاته وتشجيعه على مقاومة الضغوط التي تفرضها عليه أحداث الحياة المؤلمة و يتفق هذا الرأي مع التصور الذي اقترحه albee لنموذج المساندة الاجتماعية المتصل بالوقاية، وفي سياقها يرى ان احتمالات الاضطراب النفسي تقل عندما تقوى قدرة الشخص على مقاومة أحداث الحياة السلبية، وعندما يتلقى من المساندة الاجتماعية من أهله وأصدقائه ما يساعده على تجاوز الأزمات والمحن، وقد افترض bowlby ان الافراد الذين يقيمون روابط تعلق صحية مع الآخرين يكونون أكثر أمنا واعتمادا على أنفسهم من أولئك الذين يفتقدون مثل هذه الروابط، إذ حينما تعاق القدرة على اقامة روابط صحية مع الآخرين، يصبح الفرد عرضة للعديد من المخاطر والاضرار البيئية التي تؤدي إلى عزله عن الآخرين.

و لقد أكد weiss ان مفهوم المساندة الاجتماعية من كونها متغيرا ملطفا للعلاقة بين المشقة النفسية والاصابة بالمرض على اساس ان المساندة الاجتماعية ترتبط بصورة سلبية بالمرض، فكلما تلقى الشخص الدعم الانفعالي والوجداني والتقديري من جانب أفراد أسرته وأصدقائه وزملاء العمل قل تبعاً لذلك نسبة اصابته بالمرض.

ويذكر ليرمان في عرضه حول الدور الذي تقوم به المساندة الاجتماعية في التأثير على إدراك الفرد لهذه الضغوط وكذلك الاستجابة لها والتعامل معها، أن هناك مجموعة من المواقف في حياة الافراد تلعب المساندة فيها دورا هاما ومن المواقف الوقائية من الاكتئاب في حالة الاحداث المؤلمة والتخفيف من الاحزان والاعراض الجسمية التي تنتج عن التعطيل عن العمل وتخفيف آثار الأسى والوقاية من وقوع اضطرابات انفعالية في فترة الشيخوخة.

أما بالنسبة لأهمية المساندة الاجتماعية فقد أوجزها كل من cutrona et ressell فيما يلي: تخفف من وقع الضغوطات النفسية التي تقوي تقدير الذات لدى الفرد، وتخفف من أعراض القلق، وتؤثر على الصحة النفسية والجسمية وتزيد من الشعور بالرضا عن ذاته وحياته، وتزيد من الجوانب الايجابية مما يحسن من صحتهم النفسية، و تسهم في التوافق الايجابي والنمو الشخصي وتساعد على حل المشكلات المرتبطة، وأخيرا تزيد من الارتباط بمصادر شبكة المساندة الاجتماعية الخاصة بهم التي تتمثل في الزوجة والزوج والأبناء والأقارب والجيران والأصدقاء.

### خلاصة الفصل:

المساندة الاجتماعية أحد تكتيكات التكيف والتأقلم مع الظروف فالإنسان بحاجة إلى المساندة الوجدانية والصلات والدعم الاجتماعي والموازاة وذلك من أجل إشباع حاجة الإنسان للأمن النفسي، وخفض مستوى معاناته النفسية كما تزيد من قدراته على مقاومة الإحباط وتعزز توافقه الإيجابي أو السلبي ومن هذا المنطلق تطرقت إلى في هذا الفصل إلى أهم تعاريف المساندة الاجتماعية بأشكالها وأنواعها أهم الأثار الإيجابية والسلبية لها إضافة إلى أهميتها في حياة الإنسان.

## الفصل الثالث: الاحتراق النفسي

- تمهيد

1 - لمحة تاريخية عن تطور لمفهوم الاحتراق النفسي.

2- مفهوم الاحتراق النفسي .

3-الاحتراق النفسي و علاقته ببعض المصطلحات.

4-أبعاد الاحتراق النفسي.

5- اسباب الاحتراق النفسي.

6-اعراض الاحتراق النفسي.

7-اثار الاحتراق النفسي .

8-نماذج الاحتراق النفسي.

9-الوقاية و العلاج من الاحتراق النفسي.

-خلاصة الفصل

## تمهيد:

يعتبر الاحتراق النفسي من المصطلحات التي يختلف الباحثون حول تعريفها بحيث يشكل أحد المخاطر التي تتطور لدى الأفراد، كما يعمل على تقليل الإنتاجية ويستنزف طاقة الفرد في حالة من المشاعر السلبية المستمرة . وذلك راجع إلى عدة أسباب مختلفة تتعلق بكل من العمل ونمط الحياة والسمات الشخصية، كما أنها عملية تدريجية لا تحدث بين عشية وضحاها بل تتسلل أعراضها خفية في البداية ، لكنها تصبح أسوأ مع مرور الوقت.

## 1- لمحة تاريخية حول الاحتراق النفسي:

اهتم الكثير من الباحثين بظاهرة الاحتراق النفسي الا ان البدايات الأولى في الاشارة للمرض كانت بفرنس سنة 1959 على يد طبيب الامراض النفسية claudeveil حيث وصف حالات من الانهك في العمل و عرف الاستنفاد المهني على انه النتيجة المتحصل عليها بعد بذل مجهود عملي تحت اكراه داخلي و خارجي. ثم جاء بعدها haroldbradley سنة 1969 و تحث لأول مرة عن الاكتئاب المهني الناجم عن ضغط خاص مرتبط بالعمل و قد نشر ذلك في مقالة له بعنوان "قواعد العلاج المجتمعي للشباب البالغين من المجرمين " المنشورة في crime and délinquance و اشار فيها بذلك إلى الضغط الذي يتعرض له الفرد في بيئة العمل الا ان الفضل في تسمية متلازمة الاحتراق النفسي يعود إلى العالم المحلل النفسي herbertnorth سنة 1974 اي في مطلع العقد السابع من القرن العشرين بالولايات المتحدة الامريكية و قد نشر ذلك في مقالة بعنوان الاحتراق النفسي لدى العاملين حيث اعطى هذه المتلازمة اسم burn out و يعني ان ينهك الفرد و يحترق حتى لا يبقى منه شيئاً و عرفه بذلك على انه حالة من الانهك يتعرض لها العاملون المعالجون في العيادات المجانية , المستهلكون مهنيا وانفعاليا والذين يتعاملون مع مرضى الادمان وهي حالة فريقه حيث كان j.freudenberguer مديرا لإحدى المستشفيات و هي عيادة مجانية تستقبل مرضى الادمان تقع بحي lour state side بنيويورك.

وتعتمد هذه العيادة بصفة اساسية على بعض من الشباب المتطوعين المندفعين الذين يتمتعون بالكفاءة الا انه و بعد مرور سنة من العمل المتواصل على هؤلاء المتطوعين بدأ j.freudenberguer برصد عدد من الحالات و ملاحظة بعض الاغراض على هؤلاء المتطوعين حيث انتهى بهم الامر إلى فقدان تام للدافعية في العمل



ولاحظ عليهم ظهور اعراض بدنية مميزة مصاحبة لهذا التغير : الانهك و الارهاق و غيرها و قد تطرق بعدها j.freudenberguer دراسة المظاهر السلوكية ضمن جدول إكلينيكي يوضح الانفعالات السلبية و العلامات الأولية لحالة الانهيار وهي أولى الأعراض كما قام بعرض عدد من الاستراتيجيات الأخرى لهذه المتلازمة مثل قضاء وقت أطول في العمل كما لاحظ مظاهر سلوكية أخرى مثل البحث عن العزلة و رفض الاتصال بالزملاء في العمل (بن عطية, 2008: 81).

## 2- مفهوم الاحتراق النفسي:

يمثل الاحتراق النفسي حسب **lazaros** المرحلة النهائية لعجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل إذ يعكس الاحتراق النفسي حالة من الإنهك تحدث كنتيجة للأعباء و المتطلبات الزائدة المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما يفوق طاقتهم و قدراتهم (هند حرتاوي, 1991: 15-16).

وورد عن **gold et bachlor** بأن الاحتراق النفسي هو هبوط في القوى الحيوية و النشاط ان استئناف عاطفي أو شعور باليأس (الوابلي, 1995: 16).

أما **فهد السيف** فيعتبر الاحتراق النفسي كحالة عقلية و خبرات نفسية داخلية تعبر عن انهك عاطفي وتبلد الشعور وعدم القدرة على تحقيق الذات لدى الممارس المهني الذي يفقد حماسه واهتمامه بمن يقدم لهم الخدمات وذلك نتيجة للضغوط النفسية أو النوعية الناجمة من الخدمة و طبيعة الوظيفة والعلاقات الاجتماعية في العمل (فهد السيف, 2000: 17).

## 3- الاحتراق النفسي وعلاقته بالمصطلحات:

### أ- الاحتراق النفسي و الضغط النفسي:

إن حديثنا عن حالة الاحتراق النفسي غالبا ما يقودنا إلى الرجوع إلى حالة الضغط النفسي فهما مفهومان يصعب التفريق بينهما فبالرجوع إلى العديد من التعاريف نجد ان الاحتراق النفسي يعتبر كاستجابة لحالة ضغط نفسي مزمن. لكن ما العلاقة بينهما؟

النقاط المشتركة بينهما: في الغالب نجد ان الاسباب المؤدية إلى الاحتراق النفسي هي نفسها المتسببة في الضغط النفسي كما ان التوتر الذي يشعر به الفرد في الحالتين يأتي نتيجة عجز الفرد عن الاستجابة لمتطلبات وضعية معينة .

نقاط الاختلاف: يرتبط ظهور الاحتراق النفسي بمحيط العمل بينما الضغط النفسي فيعود إلى التوتر الذي يشعر به الفرد في مختلف ميادين الحياة. كما ان الاحتراق النفسي لا ينحصر في التوتر الذي يشعر به الفرد نتيجة لحالة الضغط النفسي فقط لكنه يرتبط ايضا بالعلاقات بين الاشخاص في العمل و كذلك بالتقييم الذاتي للعمل فهو يتجاوز مفهوم الضغط النفسي و لا يرتبط به فقط و انما يعود إلى عوامل اخرى مختلفة.

### ب- الاحتراق النفسي و القلق:

ان كل من القلق، الضغط النفسي، والاحتراق النفسي عبارة عن حالات متشابهة إلى درجة انه غالبا ما تستعمل هذه الكلمات لوصف نفس الحالة النفسية الا انه من الممكن وجود اختلاف فيما بينها بقدر التشابه الذي اشرنا اليه فاضطرابات القلق معرفة كأحد الاضطرابات النفسية لها اعراضها وتقنياتها العلاجية وبالرغم من اشتراكها مع الضغط النفسي في بعض العناصر الا انه يجب التأكيد على ان الضغط النفسي لا يعد اضطرابا نفسيا و اما بالنسبة للاحتراق النفسي فمن شأنه ان يشكل قاعدة مهيئة لظهور اضطراب القلق مثل ما هو الحال بالنسبة للاكتئاب الا ان الاحتراق النفسي يعتبر في حد ذاته بمثابة سيرورة نفسية اكثر منه اضطراب وابعثاره كرد فعل لحالة الضغط النفسي المزمع هذا لا يعني بالضرورة تطوره إلى اضطراب قلق، وانما يتوقف هذا على الافراد ويختلف باختلاف قدرتهم على التكيف مع الوضعيات التي يواجهونها.

### ج- الاحتراق النفسي و الاكتئاب:

بقدر التقارب الذي يشير اليه العديد من الكتاب بين كل من مصطلح الضغط النفسي والاحتراق النفسي هناك كتاب اخرين يصرون على التقارب الكبير والذي يمكن ان يصل إلى درجة الخلط بين كل من مفهوم الاحتراق النفسي والاكتئاب ففي سنة 1964 قام freudenberger بوصف حالة الاحتراق النفسي قائلا ان الشخص المصاب بهذه الحالة يبدو وكأنه يعاني من حالة اكتئاب إلا انه تدارك ذلك في سنة 1980 حيث أكد على ان حالة الاحتراق النفسي تختلف كليا عن اضطرابات الاكتئاب فهي عادة ما تكون محدودة في احد ميادين الحياة وهو الميدان المهني اضافة إلى عدم شعور الفرد بمشاعر الذنب والتي عادة ما تكون مرافقة لاضطراب

الاكتئاب وإنما نلاحظ شعوره بالغضب والسخط إلا انه بالإمكان التعقيب على نقطتين مهمتين حول ما جاء به  
freudenberge

#### 4- ابعاد الاحتراق النفسي: للاحتراق النفسي ثلاثة ابعاد رئيسية هي:

4-1 الاجهاد الانفعالي: شعور بالتعب و العجز و القلق و العصبية و انخفاض الروح المعنوية و نقص الاهتمام بالموضوع الذي يدرسه و انه ليس لديه شيء يقدمه للطلبة و ذلك استجابة لضغوط العمل الزائدة عن طاقة المعلم لتحمل , وهذا الشعور يكون انفعاليا ناتج عن استنزاف في الطاقة الانفعالية نتيجة لضغوط العمل.

4-2 تبدل المشاعر: يطور المعلم مواقف سلبية و متهكمة و ساخرة تجاه العمل و الطلبة, و يرفض التعامل مع الطلبة كبشر بل يتعامل معهم كأشياء و يمتاز المعلم بالقسوة و يتحول إلى كتلة من المشاعر السلبية و يكون تبدل المشاعر كمحاولة منه لخفض الشعور بالتبدل العاطفي و لا يكون هذا الشعور تجاه الافراد فقط بل يكون تجاه العمل اذ يشعر بأنه ليس له قيمة و احيانا يكون متهكما حول موقع العمل كأن يكون موقع المدرسة التي يعمل بها غير ملائم و انها لا تتناسب و امكاناته.

4-3 نقص الشعور بالإنجاز: يقوم المعلم نفسه بطريقة سلبية و يشعر بعدم الكفاءة و المقدرة على الانجاز وأنه غير مؤهل للتعامل مع الطلبة و تقديم العون لهم و المساعدة وان لديه نقص في المقدرة على مواجهة المشكلات التي تواجهه في العمل و من ثم يبدأ يشكو من اختياراته المهنية.

#### 5- أسباب الاحتراق النفسي:

5-1 عوامل متعلقة بالفروق الفردية: تلعب الفروق الفردية دورا هاما في تعويض الفرد للضغوط على اعتبار ان الفرد الغير قادر على التحمل و التكيف مع اي نوع من انواع الضغوط هو الفرد الاكثر تعرض لمضاعفات ونتائج هذا الضغط على الصحة النفسية.

أ- جنس العامل: اهتمت الدراسات في ابراز العلاقة القائمة بين جنس العامل و تعرضه إلى الاحتراق النفسي و هنا نشير إلى ما ذكر price et spencer بأن المرأة التي تعاني من تعارض في دورها كعامللة و ربة بيت تكون اكثر تعرضا للاحتراق النفسي في حين تدفع علاقات العمل و المحيط المهني الرجال إلى التعرض اكثر للاحتراق النفسي.

**ب- العمر:** لا يعتبر السن مؤشرا مهم في تعرض العامل للاحتراق النفسي بحيث لم تعثر على اي دراسة تعرضت لهذا العنصر في حين أعطيت أهمية لسنوات العمل.

**ت- الاعتقادات و القيم:** اهتم العلماء بدراسة تأثير المعتقدات و القيم التي يتبناها العامل خلال ممارسته اليومية لمهنته بحيث لوحظ ان نمط التفكير الذي يتبناها العامل المستمد من معتقداته و قيمه الخاصة يؤثر على طريقة تعامله مع الضغوط التي تواجهه في محيط عمله.

**5-2 عوامل اجتماعية:** بإمكان الفرد سرد عوامل اجتماعية و تاريخية يمكن اعتبارها من العوامل المساهمة و تتجلى في ثلاث عوامل:

- هناك اعتماد متزايد على المؤسسات الرسمية و المهنيين المتخصصين لتقديم الخدمات و العناية في مجتمعنا و الخدمات التي كانت تقدم من قبل هيئات رسمية.
- الطابع العقلي والأخلاقي والثقافي فالاحتراق النفسي يزداد في مجالات العمل والأهداف التي لا تلقي الدعم العام.
- الغموض الوظيفي يمثل هذا النوع من المهن فهناك مجموعة توقعات حول طبيعة العمل المهني والقائمين به يشترك فيها معظم أفراد المجتمع منها: الكفاءة التأهيلية، العملاء بصورة عامة، العمل المهني يمتاز بالإشارة و التنوع، العلاقة الودية بين العاملين بالمهنة نفسها، ظاهرة الاستقلالية عند المهنيين فيما يتعلق بقراراتهم نوعية الخدمات التي يقدمونها (ابو سعد, 2009: 35).

## **6- اعراض الاحتراق النفسي:**

### **6-1 الاعراض الرئيسية:**

- انخراط شديد مع انخفاض للنشاطات المعتادة بحوالي 50% لمدة لا تقل عن ستة أشهر .
- استبعاد كل الأمراض التي يمكن أن تقود إلى النقطة الأولى.

### **6-2 الأعراض غير النوعية:** و هي الأعراض الغير خاصة بمتلازمة الاحتراق النفسي وحدها:

- إتهاك شديد عند بدل الجهد.
- ألم عضلي.
- الام في المفاصل.

- إلتهاب البلعوم.
- حرارة أو برودة.
- حساسية العقد اللمفاوية.
- اضطرابات نوم، أرق، حاجة شديدة للنوم.
- تشنجات معوية.

### 3-6 الأعراض السلوكية:

- انخفاض في كمية العمل.
- الإفراط في استعمال الكحول.
- التغيب عن العمل.
- الشكوى و نقص الإبداع.
- فقدان التحكم.
- ازدياد المدأواة.

### 4-6 الأعراض الجسدية:

- تعب مزمن.
- زكام وصداع.
- أرق، كوابيس، نوم مفرط.
- عدم التنسيق.
- توتر عضلي.
- سوء التغذية أو الإفراط فيها.

### 4-6 الأعراض العلائقية:

- الانسحاب من الأسرة.
- عدم النضج.
- إخفاء المفكرة.

- الوحدة.
- علاقات لا شخصية.
- فقدان القدرة على الحديث حتى مع الزبائن.

## 5-6 الأعراض الموقفية:

- الاكتئاب.
- الشعور بالفراغ.
- الشعور بالذنب و الانزعاج.
- التشاؤم.
- إخفاء المفكرة.
- الوحدة.
- علاقات لا شخصية.
- فقدان القدرة على الحديث حتى مع الزبائن (سامر جميل رضوان, 2007: 36-37).

## 7- آثار الاحتراق النفسي:

7-1 على المستوى الفردي: يؤثر الاحتراق النفسي على الجانب الفردي من الناحية المعرفية والعاطفية والجسدية والنفسية وكذلك السلوكية وفي هذا الصدد معن محمود أحمد العياصرة أن الفرد:

يتكون لديه ما يسمى بالعجز المتعلم فهو يعبر عن الحالة التي يصل لها الفرد العامل و التي يفقد فيها القدرة على التحكم في بيئة عمله الامر الذي يؤدي به إلى الشعور بالقلق و الضغط العصبي فيفقد فيها القدرة على التركيز و التحكم في قراراته و النسيان لواجباته. كما يتسبب الاحتراق النفسي بظهور عدة امراض سيكوماتية عديدة تتمثل في قرحة المعدة و الضغط الدموي و امراض القلب و الصداع و هذا ما يجعل الفرد يفقد تقديره لذاته فيرغب في الانسحاب و الهروب من الواقع عن طريق الادوية و العقاقير أو التدخين أو تعاطي الكحوليات خصوصا عند الرجال و قد تصل حدة درجة الاحتراق النفسي إلى الرغبة في الانتحار.

## 7-2 على الجانب التنظيمي:

تنعكس المشاكل التي يعاني منها الفرد المصاب بالاحتراق النفسي من حيث ما يلي:

- الغياب عن العمل أو التأخر عنه بشكل متكرر أو تركه.
- الشكوى من قبل العاملين و العنف فيما بينهم و انعدام الثقة بين العمال و الادارة.
- الزيادة في عدد الحوادث المهنية.
- اختراق قوانين المؤسسة و عدم الحفاظ على هياكلها .
- انخفاض الروح المعنوية.
- عدم الشعور بالرضا عن العمل .
- فشل الافراد يؤدي إلى فشل المؤسسة و اكتسابها السمعة السيئة من خلال ضعف جودة الاداء و قلة الانتاجية.

## 8- نماذج و نظريات الاحتراق النفسي:

8-1 النموذج الفيزيولوجي: يعتبر ان العالم الفيزيولوجي الكندي هانز سيللي اهم من درس الطبيعة الفيزيولوجية للضغوط حيث صنفها وبين اهم المراحل التي يمر بها الفرد للتوافق معها كما بين اهميتها عندما تكون ضغوط تكيفية تحفز الطاقات الفردية على مواجهة الاخطار والتعامل مع المثيرات المؤلمة إلا أنه نبه من سلبياتها عندما تتطور إلى ضغوط حادة تستنفد الجهود الفردية فشدة الضغوط والتعرض المتكرر لها يترتب عنها تأثيرات سلبية كالفوضى و الارتباك في حياة الفرد، والعجز عن اتخاذ القرارات وظهور الامراض الجسمية ومظاهر لاضطرابات عضوية اخرى مثل تكرار الضغوط اليومية تجعل الفرد يعاني من اعراض مرضية فيزيولوجية للضغوط فحسب النظرية الفيزيولوجية فان عجز الفرد عن التعامل السوي مع الضغوط في الموقف ذاته يؤدي إلى تطورها وهذا ما يؤدي إلى وقوعها في متلازمة الاحتراق النفسي كمرحلة نهائية للضغوط الشديدة وبالتالي لا يمكن تصريفها بشكل ايجابي اثناء الموقف الضاغط، تكون الضغوط النفسية في البداية ايجابية بحيث تنبه إلى الخطر وتحفز الجسم على مواجهتها ومقاومة مصدر الضغط ومع زيادتها تزداد مقاومة الفرد لها في محاولة منه لتسييرها والتكيف السوي معها إلا أن تكرارها وتزايد شدتها باستمرار مع الوقت يضعف قدرة الفرد على التعامل معها ما يجعله مستنزف القوى ومجهد أو مصاب بأمراض فيزيولوجية عضوية. وهي قد تكون أعراض متلازمة الاحتراق النفسي على الرغم من تركيز هذه النظرية على العوامل الفيزيولوجية الا ان الانسان تشكله مجموعة مكونات وراثية بيئية تمكنه من تحقيق التوافق دون الاصابة بالأمراض (عسكر علي, 2009: 11).

**2-8 النظرية السلوكية:** تعتبر المدرسة السلوكية من أكثر مدارس علم النفس اهتماما بالعوامل الخارجية و السلوك الظاهر و كثيرا ما اعتبر السلوك الانساني ناتج عن عوامل بيئية متفاعلة اكتسبها الفرد من خلال التعليم و من خلال دراسة بافلوف و سكينر و غيرهم. اكدوا على اهمية الاشراف في عملية التعلم و بينوا بأن الافراد يكونون اسوياء اذا احسنوا التعلم بطرائق ايجابية اما اذا اصابهم الاضطراب فهذا عائد إلى تعلمهم عادات سيئة لم تمكنهم من التوافق و يمكن علاجها عن طريق اطفاء السلوك السيء و تعزيز السلوك السوي و تعويده على الاشتراط كرد فعل سوي و سريع و بعد اعادة اكتسابه يعدل السلوك و يشفى الاضطراب خاصة و انهم يعتبرون العرض هو المرض و زواله يعني الشفاء (ميموني, 2001: 33).

**3-8 النظرية التحليل النفسي :** تعتبر هذه نظرية من اهم نظريات علم النفس التي تفسر السلوك الانساني و اكثرها قدرة على ايضاح اسباب الاضطرابات و العوامل المؤدية للانحراف عن السواء بفضل النتائج التي توصلت اليها دراسات الشخصية الانسانية فقد اعتبر رائد التحليل النفسي سيغموند فرويد ان الشخصية مكونة من ثلاث اركان الهو و الانا و الانا الاعلى و كل ركن له وظائفه و صفاته و مكوناته و ديناميته تتفاعل فيما بينها و السلوك الشخصي هو نتيجة العلاقة بين هذه الارقان (زيدان, 1998: 81).

## **9- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي:**

### **1-9 على المستوى الفردي: انه يجب:**

على الفرد فهم عمله الشخصي والاساليب الملائمة في الاستجابة للضغوط و فهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد انماط السلوك الغير مهمة و تغييرها.

على الفرد إعادة فحص قيمه وأهدافه وأوليائه لأن الأهداف واقعية والتي يمكن تحقيقها في العمل تعرض الفرد للإحباط و الارتباك.

على الفرد ان يقسم حياته إلى مجالات : العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز على كل مجال يعيشه بقدر الامكان وعدم السماح لضغوط اي مجال ان يؤثر على مجال اخر.

العمل على بناء نظام للمساعدة فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصح و يصغون اليه.



كما اقترح العديد من الباحثين اساليب اخرى للوقاية من الاحتراق النفسي تتمثل فيما يلي:

- الراحة و الاستحمام و أخذ اجازات مدفوعة الاجر.
- ممارسة الرياضة بأنواعها.
- ممارسة الهوايات المختلفة.
- تكوين علاقات اجتماعية مع زملاء العمل.

## 9- 2 على المستوى التنظيمي:

- الاختيار و التعيين من خلال انتقاء أحسن الافراد و الذين تتوافق قدراتهم مع متطلبات المهام و ذلك لتحقيق التوافق المهني.
  - تحليل الدور و ذلك بتوضيح الحقوق و الواجبات و المسؤوليات و الاهداف المتوقع انجازها لتجنب النزاعات المختلفة بين العمال.
  - تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية و المكافآت و فرص التقدم و تحفيزهم ماديا و معنويا.
  - توفير روح التآزر من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال.
  - التكوين و التدريب للرفع من كفاءة الافراد لأداء العمل و تنفيذه.
- الاستشارة و العلاج النفسي من خلال الاستعانة ببرامج الصحة النفسية أو الاطباء و الاخصائيين النفسانيين لتوجيههم و ارشادهم (جمعة سيد يوسف, 2007: 70-71).

## خلاصة الفصل:

باعتبار أن ظاهرة الاحتراق النفسي متفشية في المجال المهني ونظرا لخطورتها على صحة العامل بصفة خاصة ومردوديته بصفة عامة أصبح لزاما على مسؤولي الهيئات التنظيمية وضع اجراءات علاجية ووقائية على الموظفين إلى جانب ضرورة تحسيسهم وتوعيتهم بغرض تفادي الاحتراق النفسي لضمان نوعية وكمية عمل أفضل.

## الفصل الرابع: الدراسات السابقة

## 1-دراسات تناولت موضوع المساندات الاجتماعية:

### أولاً-دراسات عربية:

#### 1-دراسة فهد الربيعي(1997) بعنوان الشعور بالوحدة النفسية و علاقتها بالمساندة الاجتماعية:

هدفها الكشف عن وجود علاقة بين درجات طلاب و طالبات كلية التربية بجامعة الملك سعود برياض على مقياس الشعور بالوحدة النفسية و درجاتهم على مقياس المساندة الاجتماعية و قد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 600 طالب و طالبة تراوحت أعمارهم ما بين 18-29 سنة و قد استخدم الباحث مقياسين هما:

1-مقياس الشعور بالوحدة النفسية.

2-مقياس المساندة الاجتماعية.

#### و أسفرت نتائج الدراسة :

\* وجود علاقة ارتباطيه دالة سالبة مرتفعة بين الشعور بالوحدة النفسية و المساندة الاجتماعية مما يشير إلى أن الأفراد لديهم شعور مرتفع بالوحدة النفسية يعانون من اضطراب في علاقتهم الاجتماعية كما و كيفا .

#### 2-دراسة الكردي ( 2012 ) ، بعنوان الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية

شملت عينة الدراسة فردا من أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة بالسعودية نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث واستخدمت الباحثة مقياس للمساندة الاجتماعية ومقياس الضغوط النفسية من إعداد الباحثة .

#### أسفرت نتائج الدراسة مايلي :

\* المساندة الاجتماعية لدى أفراد الجالية الفلسطينية في المملكة العربية ضعيف حيث بلغ الوزن الكلي لمقياس المساندة ( 33.86 )

\* وجود علاقة إرتباطية عكسية سالبة لمقياس المساندة الاجتماعية والضغط النفسية

\* هناك فروق ذو دلالة إحصائية بين الجنسين في الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية لصالح الإناث

\* فروق في درجات المساندة الاجتماعية تبعاً للعمر لصالح الفئة التي تزيد أعمارها عن 50 عاماً .

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

(1)-دراسة فكس و اخرون (1992) بعنوان العلاقة بين المساندة الاجتماعية و الشعور بالموودة النفسية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الشعور بالوحدة على عينة بلغ قوامها (93=ن) فرداً تراوحت اعمارهم بين 22-94 سنة بمتوسط عمري بلغ قدره 75,13 سنة و العينة تعاني من ضعف البصر و طبق عليهم المقاييس التالية : مقياس الشعور بالوحدة النفسية , مقياس الاتجاه نحو الحياة , مقياس المساندة الاجتماعية و استمارة بيانات ديموغرافية.

و اظهرت نتائج الدراسة مايلي :

\* إن المسنين الذين يعانون من ضعف البصر يعانون من مشكلات توافقية و من زيادة الشعور بالوحدة النفسية عند المسنين

\* ان المساندة الاجتماعية تزيد من شعور المسن بالتفاؤل من قدرته على التوافق و تقلل من \* اثار انخفاض الرؤية أو ضعف البصر.

2- دراسة جانيلين وبلارني ( 2010) بعنوان العلاقة بين المساندة الاجتماعية والشخصية الصلبة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية والشخصية الصلبة كما هدفت إلى معرفة أيهما يلعب دور أكثر في التخفيف من أثر الضغوط الحياة أم أنهما متساويان من حيث الأثر وتكونت عينة الدراسة من ( 83) طالبا جامعيا وبعد جمع البيانات وتحليلها ، أظفرت نتائج الدراسة مايلي :

\* وجود علاقة إرتباطية موجبة بين المساندة الاجتماعية والصلابة الشخصية

\* وجود أثر كبير لكل من المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية في التخفيف من ضغوط الحياة وهمومها .

## 2-الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي:

### أولاً-دراسات عربية:

1)- دراسة رامي طشطوش ( 2013) بعنوان ظاهرة الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي و العلاقة بينهما لدى معلمي عزف المصادر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي و العلاقة بينهما و معرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى افراد عينة الدراسات باختلاف متغيرات الجنس و المؤهل العلمي .

### اسفرت نتائج الدراسة ما يلي:

ان المعلمين من حملة الماجستير لديهم مستوى احتراق نفسي اعلى من المعلمين حملة البكالوريوس, و ان المعلمين من حملة البكالوريوس لديهم درجة رضا وظيفي اعلى من المعلمين حملة الماجستير اضافة إلى وجود علاقة عكسية دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي.

2)-دراسة أماني بسام سعيد الجمل (2012) بعنوان الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في المؤسسات الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة و مدى تأثير متغيرات الدراسة على درجة الاحتراق الوظيفي لديهن و معرفة ما ان كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات المبحوثات تعود للمتغيرات الشخصية (مكان العمل , العمر , الحالة الاجتماعية , المؤهل العلمي , عدد سنوات الخبرة ..).

### اسفرت نتائج الدراسة ما يلي:

\* عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على كل من ابعاده الثلاثة:(الاجهاد الانفعالي, تبلد المشاعر , و الانجاز الشخصي).

\* وجود علاقة طردية بين درجة الاحتراق الوظيفي بابعاده الثلاثة و كل من ضغط العمل , نمط القيادة , المشاركة في اتخاذ القرارات , و المساندة الاجتماعية.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثات تعزى إلى كل من: (مكان العمل , العمر , الحالة الاجتماعية , المؤهل العلمي, مدة الخبرة).

ثانيا: دراسات أجنبية:

1-دراسة دافيل ترني سبيد (1994) بعنوان تحليل مدى تأثير متغيرات محيط العمل و المتغيرات على الاحتراق النفسي .

تتطرق هذه الدراسة إلى العلاقة بين العوامل المكونة لمحيط العمل و الاحتراق النفسي كما تفترض ان سن مدة العمل و شدة الاعتقاد الديني تعمل كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين محيط العمل و الاحتراق النفسي و قد تم اعتقاد مقياس محيط العمل (moose1986) و مقياس الاحتراق النفسي (مسلاش).

2-دراسة أنجل(1997) بعنوان علاقة الدعم الاجتماعي بالاحتراق النفسي :

هدفه معرفة العلاقة بين الإجهاد الانفعالي و الجدية في العمل و الدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن قام الباحث بفحص اثر المتغيرات السكانية من ناحية إحصائية و استخدام معامل ارتباط بيرسون

حيث أظهرت النتائج مايلي :

\* وجود علاقة ارتباطيه كبيرة دالة إحصائيا بين الجدية في العمل و الإجهاد و الدعم الاجتماعي و الاحتراق النفسي , كما فسرت الجدية في العمل جزءا كبيرا من التباين في مستويات الاحتراق كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية .

3- الدراسات التي تناولت العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي :

أولا : الدراسات العربية

1-دراسة لنا حسن محمد منصور (2013) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية

لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل :

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم ، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة إداري محافظة التربية والتعليم في محافظات الخليل واختيرت عينة تكونت من 100 موظف وموظفة من مجتمع الدراسة ، وذلك باستخدام استبيان كآداة لتحقيق أغراض الدراسة .

#### وأسفرت نتائج الدراسة مايلي :

- \* أنه يوجد لدى موظفي منطقة الخليل درجة متوسطة من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية
- \* وجود علاقة إرتباطية سلبية ضعيفة بين درجات الاحتراق الوظيفي وكذلك المساندة الاجتماعية
- \* وجود فروق ذات دلالة احصائية في متغيرات العمر وذلك لصالح الفئة العمرية ( 20-29 ) سنة .
- \* وجود فروق وذلك لصالح لصالح فئة ذوي الخبرة من ( 5-10 ) سنوات .

#### (2)- دراسة المجالوي ( 2014 ) بعنوان مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية )

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى السائقين وتكونت عينة الدراسة من ( 245 ) سائقا في محافظات غزة عام 2013 واستخدم الباحث مقياس الاحتراق النفسي ومقياس المساندة الاجتماعية من إعدادده . وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: النسب المئوية ، اختبار (ت) ، ومعامل الارتباط بيرسون وتحليل التباين الأحادي

#### أسفرت نتائج الدراسة مايلي :

- \* الأوزان النسبية للمجالات هي على التوالي 95.2 % لمجال الحكومة ، 95.1 لمجال البلدية ، 94.4 لمجال الزملاء ، 89 % لمجال حجم العمل ، 86 % لمجال طبيعة العمل
- \* ارتفاع مستوى مصادر الاحتراق وانخفاض مستوى المساندة الاجتماعية .
- \* عدم وجود علاقة جوهرية بين الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية .

#### ثانيا : دراسات أجنبية

1- دراسة مو MO ,K , W ,1991 (1991) : بعنوان علاقة الضغوط والشخصية والمساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي :

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

\* مقياس الاحتراق النفسي لمسلاك وجاكسون

\* استفتاء ضغوط العمل لكرياكوا وسوتكليف

\* مقياس المساندة الاجتماعية

أسفرت النتائج عن :

\* وجود تأثير رئيسي للمساندة الاجتماعية على كل من الضغوط والاحتراق النفسي

\* المعلمة التي تتمتع بنمط الشخصية ( أ ) لديها القدرة على مواجهة صراع الدور وغموض الدور كما أنها أقل عرضة للاحتراق النفسي .

\* كل من نمط الشخصية ومساندة الزملاء منبهات هامة بالانحياز الشخصي .

2- دراسة جرينجلاس وآخرون ( 1996 ) بعنوان أثر الدعم الاجتماعي من مصادر متنوعة في التخفيف عن الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة بعنوان أثر الدعم الاجتماعي من مصادر متنوعة في التخفيف عن الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي ، تكونت عينة الدراسة من مجموعة من المعلمين والمعلمات ، وقد طبقت الدراسة مقياس مسلاك للاحتراق النفسي ( MBI ) على أبعاده الثلاثة ، الإنهاك العاطفي ، تبدل الشخصية ، تدني الانحياز الشخصي

وأسفرت نتائج الدراسة مايلي :

\* وجود تأثير مخفف للدعم بالمعلومات عن الإنهاك العاطفي



\* وجود تأثير للدعم العاطفي كمخفف للاحتراق على بعد تبدل الشخصية

### التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة ( العربية والأجنبية ) واستقراءها تبين مايلي:

من حيث أغراض الدراسة وأهدافها :

- جميع الدراسات تناولت أكثر من متغير واحد .

- جميع الدراسات هدفت إلى معرفة العلاقة الإرتباطية بين المساندة الاجتماعية والمتغيرات المرتبطة بها كتساؤل رئيسي للدراسة .

- جميع الدراسات هدفت إلى معرفة العلاقة الإرتباطية بين الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات المرتبطة بها .

- أغلب فرضيات الدراسات تناولت دراسة الفروق الفردية بين عينات الدراسة لمتغيرات متعددة ( الجنس ، السن ، الخبرة ، المؤهل العلمي ، الحالة العائلية ) .

من حيث مجتمع وعينة الدراسة :

- تكون مجتمع الدراسة وعيناتها في الدراسات السابقة من عمال واختلف الباحثون في تحديد نوعية العمل من ( إداريين ، أطباء ، ممرضين ، أساتذة ..... )

كما شملت بعض الدراسات ميادين أخرى كطلبة الجامعيين والجاليات العربية تلاميذ الثانويات ، والشيوخ . وذوي الاحتياجات الخاصة.

من حيث أدوات الاستخدام:

- في جميع الدراسات تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة

- في أغلب الدراسات تم الاعتماد على مقياس :

\* الاحتراق لمسلاش

## ✓ استفادات الباحثة من الدراسات السابقة :

- ساعد استقراء هذه البحوث والدراسات السابقة في توضيح وتحديد أمور عديدة تتمثل في :

\* تحديد مشكلة الدراسة وإعداد فروضها .

\* تحديد وضبط متغيرات البحث .

\* تحديد أهم وأبرز العناصر التي سيتناولها الباحث في الإطار النظري .

## الخاتمة:

تعد المساندة الاجتماعية مصدرا هاما من مصادر الدعم النفسي الاجتماعي الفعال الذي يتلقاه الفرد مع الآخرين سواء من الأسرة أو خارجها حيث يؤثر حجم المساندة ومستوى الرضا عنها في كيفية إدراك الفرد لأحداث الحياة وأساليب التعامل معها وانعكاساتها على صحته ، وتزيد المساندة الاجتماعية من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط ، فهي تساهم في توفير الراحة النفسية وتؤدي دورا أساسيا في الشفاء من الاضطرابات النفسية المختلفة كالقلق والاكتئاب وخاصة الاحتراق النفسي الذي يعد من الإجهاد العاطفي والعقلي والجسدي تنجم عن الضغط المفرط والمستمر لفترات طويلة ، تحدث عندما يشعر العامل بالإرهاق وفقدان القدرة على أداء كما يؤدي إلى الاكتئاب والقلق وبعض الأمراض النفسية والعضوية مثل الانتحار والسكتة الدماغية والذبحة الصدرية ... الخ.

ومن هنا يظهر دور المساندة الاجتماعية الفعال في إمداد الفرد بالتشجيع والتغذية الراجعة الإيجابية ومنح

الفرد المزيد من الثقافة والشعور بالرضا.

## قائمة المراجع

### أ-الكتب:

احمد نايل الغرير احمد عبد اللطيف أبو سعد(2009),**التعامل مع الضغوط النفسية**, الطبعة العربية الأولى , دار الشروق, عمان, الأردن.

سامر جميل رضوان(2007), **الصحة النفسية**, ط2, دار المسيرة, عمان, الأردن.

عسكر علي(2009), **ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها**, مصر, دار الكتاب الحديث.

ميموني معتصم بدر(2001), **الاضطرابات النفسية و العقلية عند الطفل المراهق** , ابن عكنون, ديوان المطبوعات الجامعية.

الشنأوي عبد المعتم شنأوي زيدان ( 1998 ) ، **دراسات في علم النفس التربوي** ، دار النهضة العربية ، القاهرة .

### ب-الرسائل:

مروان عبد الله دياب (2006) ، **دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة و الصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين** ، رسالة ماجستير, كلية التربية, الجامعة الإسلامية , غزة , فلسطين.

قدور بن عباد هوراية (2014) ، **المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات**, أطروحة دكتوراه , كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية , جامعة وهران, الجزائر.

شيماء أحمد محمد الديداموني (2009) ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالموهبة الابتكارية للمراهقين**, رسالة ماجستير, كلية التربية , جامعة الزقازيق .

أمل فلاح فهد الهملان (2008),**الاحترق النفسي و المساندة الاجتماعية و علاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر**, رسالة ماجستير , كلية التربية , جامعة الزقازيق

ياسين بن عطية(2008),الاحتراق النفسي لدى الممرضات في مصلحة الطوارئ ,رسالة ماجستير, جامعة بقسنطينة ,الجزائر.

لنا حسن محمد منصور ( 2013) ، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، فلسطين

### ج- المجالات:

الو ابلي سليمان محمد (1995), الاحتراق النفسي و مستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماس لاش المعرب, معهد البحوث العلمية و إحياء التراث الإسلامي, مركز البحوث التربوية و النفسية جامعة أم القرى, مكة المكرمة, ص:4: 78.

حرتأوي هند عبد الله (1991), مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن, (رسالة ماجستير غير منشورة),جامعة اليرموك, أربد, الأردن.

فهد السيف (2000), محددات الإعياء المهني بين الجنسين, دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة السعودية, مجلة الإدارة العامة الرياض, المجلد39, العدد 4.

زيدان السرطأوي(1998),الاحتراق النفسي و مصادره لدى معلمي المرحلة التربية الخاصة, مجلة كلية التربية , جامعة عين الشمس , العدد 21.

إبراهيم أمين القريوني ( 2006) ، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة ، مجلة كلية التربية ، العدد 23.

أيت حمودة حكيمة وآخرون (2011)، أهمية المساندة الاجتماعية في تحقيق التوافق والاجتماعي لدى الشباب البطال ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 2 .

محمد جمال ألسلخي (2012)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في ضوء بعض المتغيرات، دراسات العلوم التربوية ، الجامعة الأردنية ، المجلد 40، ملحق . 04