

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الأطفونيا

تخصص علم النفس المدرسي

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

"الاحترق النفسي و علاقته باستراتيجيات التعامل لدى

أساتذة التعليم الثانوي"

إشراف:

أ.غزال أمال

إعداد الطالبة:

حامية خيرة

2023_2022

"و آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين"

الإهداء

وصلت رحلتي إلى نهايتها بعد تعب و مشقة، و مرت قاطرة البحث بكثير من العوائق، و مع ذلك حاولت أن أتخلصها بثبات و هذا بفضل الله.

أهدي هذا البحث إلى والداي و كل من ساندني في سبيل استكمال البحث، و لا ينبغي أن أنسى أستاذتي ممن كان لها دور الكبير في مساندتي و مدي بالمعلومات القيمة.

داعيا المولى عزوجل أن يطيل في أعماركم و يرزقكم بالخيرات.

أهدي لكم بحث تخرجي المتواضع

أ

كلمة الشكر

سنيين الجهد و إن طالت ستطوى

لها أمد و للأمد انقضاء

الحمد لله على البلاغ ثم الحمد لله على التمام

ما كنت لأفعل لولا أن الله مكنتني فالحمد لله عند البدء و حين الختام

تم بحمد الله و فضله

تخرجي

و أيضا كما أتقدم بجزيل الشكر و الاحترام و التقدير إلى الأستاذة المشرفة
أ. غزال أمال الذي كانت دعما و سندا في إنجاز هذا العمل.

و أيضا أوجه شكري للأعضاء المناقشة.

كما نشكر كل من ساعدنا في بحثنا هذا.

ملخص الدراسة

تناول هذا البحث الاحتراق النفسي و علاقته باستراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي و ذلك من خلال دراسة :

_علاقة بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل.

_دراسة فروق في الاحتراق النفسي حسب (السن، الجنس، التخصص).

_دراسة فروق استراتيجيات التعامل حسب (السن، الجنس، التخصص).

و للقيام بهذه الدراسة قامت الباحثة بتطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي كما قامت أيضا بتطبيق مقياس استراتيجيات التعامل، على عينة قوامها 38 أستاذ التعليم الثانوي.

و قد كشفت الدراسة على النتائج التالية:

_عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل.

_لا يوجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي حسب السن و الجنس و التخصص.

_لا يوجد فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل حسب السن و الجنس و التخصص.

الكلمات المفتاحية:

الاحتراق النفسي، الضغوط المهنية ، استراتيجيات التعامل.

محتويات البحث

أ.....	الإهداء
ب.....	كلمة الشكر
ت.....	ملخص البحث
ث.....	محتويات البحث
ج.....	قائمة الجداول
د.....	قائمة الأشكال

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

2_1.....	المقدمة
5_4.....	إشكالية البحث
5.....	فرضيات البحث
6.....	أهداف البحث
7_6.....	أهمية البحث
7.....	التعريف الإجرائية

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد.

11_10_9.....	مفهوم الاحتراق النفسي
12_11.....	الاحتراق النفسي و المفاهيم المتشابهة له
14_13.....	أسباب الاحتراق النفسي
16_15_14.....	أعراض الاحتراق النفسي
16.....	أثار الاحتراق النفسي
17_16.....	مراحل الاحتراق النفسي

18_17.....مستويات الاحتراق النفسي

18.....نظريات الاحتراق النفسي

20_19.....الوقاية و العلاج

خلاصة

الفصل الثالث: إستراتيجيات التعامل

تمهيد.

22.....تعريف استراتيجيات التعامل

23_22.....استراتيجيات التعامل و المفاهيم المتشابهة له

28_23.....أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

30_28.....تصنيفات حديثة لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية

31.....مناقشة أساليب لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية

35_31.....نظريات التي تناولت إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

37_36.....كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة

خلاصة

الفصل الرابع: الدراسات السابقة

40.....دراسة التي تناولت الاحتراق النفسي عند المعلمين

41_40.....دراسات عن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

43_41.....دراسات تتعلق بالاحتراق النفسي

الفصل الخامس: الدراسات الميدانية

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

45_1.....أهداف الدراسة الاستطلاعية

45_2.....مكان و زمان الدراسة الاستطلاعية

3_ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.....45

4_ أدوات القياس.....46

5_ الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.....47_48

ثانيا: الدراسة الأساسية :

1_ منهج الدراسة.....48

2_ مكان و زمان إجراء الدراسة الأساسية.....48

3_ ظروف إجراء الدراسة الأساسية.....48_49

4_ خصائص عينة الدراسة الأساسية.....49

5_ الأساليب الإحصائية.....50

الفصل السادس: عرض و مناقشة نتائج الفرضيات

1_ عرض نتائج الفرضية الأولى.....52

2_ مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....52_53

3_ عرض نتائج الفرضية الثانية.....53

4_ مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....53

5_ عرض نتائج الفرضية الثالثة.....54

6_ مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....54

7_ عرض نتائج الفرضية الرابعة.....54_56

8_ مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.....56

9_ عرض نتائج الفرضية الخامسة.....56_58

10_ مناقشة الفرضية الخامسة.....58

11_ عرض نتائج الفرضية السادسة.....58_59

12_ مناقشة نتائج الفرضية السادسة.....59

13_ عرض نتائج الفرضية السابعة.....60_59

14_ مناقشة نتائج الفرضية السابعة.....60

خاتمة.....60

توصيات و اقتراحات.....60

قائمة المراجع

الملاحق

ملخص البحث

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	التقويم المعرفي للضغط_لازاروس	01
45	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	02
46	الفرق بين مجموعتي المرتفعة و المنخفضة في درجات الاستبيان	03
47	معامل ثبات الاستبيان	04
47	الفرق بين مجموعتي المرتفعة و المنخفضة في درجات الاستبيان	05
48	معامل ثبات الاستبيان	06
49	توزيع عينة دراسة الأساسية حسب الجنس	07
52	معامل ارتباط الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل	08
53	يوضح الفرق بين الذكور و الإناث في الاحتراق النفسي	09
54	يوضح الفرق بين الذكور و الإناث في استراتيجيات التعامل	10
56_55	يوضح الفرق بين التخصصات في الاحتراق النفسي	11
57	يوضح الفرق بين التخصصات في استراتيجيات التعامل	12
58	يوضح الفرق في الاحتراق النفسي حسب السن	13
59	يوضح الفرق في استراتيجيات التعامل حسب السن	14

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
46	نسبة المنوية لدراسة الاستطلاعية حسب السن	01
50	نسبة المنوية لدراسة الأساسية حسب السن	02

المقدمة:

هناك بعض المصادر في عالمنا المعاصر التي قد تشكل مصدرا تهدد حياة الإنسان، و تنعكس على صحته النفسية و الجسدية ، و لعل العمل كأستاذ تظهر كمهنة مصدره قلق و توتر و معرض لضغوط نفسية، لاسيما يعد من المهنة ذات الطابع الإنساني و التعاوني و اجتماعي، و نظرا لما يتعامل الأستاذ مع مختلف الفئات داخل و خارج المؤسسة التربوية مع مختلف الأسباب التي يتعرض منها الأستاذ من الضغوط و التي يستنزف فيها انفعاليا و بدنيا. و هذا الضغط الذي يكون سببه من العمل يسمى أو يمكن تعريفه بالاحتراق النفسي فهو مصطلح عام يشير إلى حالة يمر بها الموظف و يشعر بها بالضغط النفسي الناجم عن العمل، و الإنهاك و التعب سببه العمل.

و قد حظيت هذه الظاهرة باهتمام كبير من الباحثين، و أصبح موضوع الاحتراق النفسي للعاملين موضوع معاصر يجب اللجوء و البحث و النقاش عنه. و أيضا كما مالت اهتمام كثير من الباحثين دراسة من حيث الأسباب فيرى "هوك (1980)" أن هناك عوامل عديدة تؤدي إلى شعور بالاحتراق النفسي منها العبء الزائد في العمل و الحاجة إلى المكافآت الشعور بالإضافة إلى النظام المدرسي غير الملائم و العزلة عن الأصدقاء و الحاجة إلى المساندة الإدارية. و يشير "فريدمان (1991)" أن الاحتراق النفسي له نمطين "نمط يرتبط ببروفيل الشخصية" و " نمط يرتبط بالنظام و المناخ المدرسي و المساندة الاجتماعية و المهنية داخل المدرسة" و يرى أن كل هذه المتغيرات تؤثر في عملية الاحتراق النفسي.

الأمر الذي دفع العديد من المختصين و الباحثين إلى الالتفات إلى مثل هذه الظواهر و التصدي لها في محاولة التخفيف من حدتها و التقليل من الآثار السلبية الناتجة عنها.

فهذا ما جعل الباحثة أن تلتفت لهذا الموضوع لتقديم أهم معلومات عن الاحتراق

النفسي و إعطاء آليات لتصدي أو على أقل التقليل منها عند الأساتذة التعليم الثانوي.

و تتكون الدراسة من ستة فصول بحيث سنتناول الباحثة في الفصل الأول عن إشكالية البحث، و فرضيات البحث، و التعاريف الإجرائية، أما في الفصل الثاني فقد ستقوم بعرض مفهوم الاحتراق النفسي، و الاحتراق النفسي و المفاهيم المشابهة له، و أسباب الاحتراق النفسي، و أعراض الاحتراق النفسي، و آثار الاحتراق النفسي، و مراحل الاحتراق النفسي، و مستويات الاحتراق النفسي، و كما ستتطرق إلى نظريات الاحتراق النفسي و الوقاية و العلاج، أما في الفصل الثالث فسوف تتناول تعريف استراتيجيات التعامل ، و استراتيجيات التعامل و المفاهيم المشابهة له ، و أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، و تصنيفات حديثة لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، و مناقشة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، و نظريات التي تناولت استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة و كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة، أما في الفصل الرابع سيتم عرض الدراسات السابقة مقسمة إلى دراسة التي تناولت الاحتراق النفسي عند المعلمين ثم دراسة عن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية و تليها دراسة تتعلق بالاحتراق النفسي، و في الفصل الخامس ستتطرق الباحثة إلى دراسة ميدانية و فيها قامت بدراسة استطلاعية مبينا أهداف الدراسة، و مكان و زمان الدراسة الاستطلاعية، و خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية، و أدوات القياس و الخصائص السيكمترية لأدوات القياس، و في دراسة أساسية مبينا منهج الدراسة، و مكان و زمان إجراء الدراسة الأساسية ، و خصائص عينة الدراسة الأساسية، و الأساليب الإحصائية، أما في الفصل السادس تقوم بعرض النتائج الفرضيات البحث التي تحصلت عليها من خلال المعالجة الإحصائية و تليها المناقشة النتائج و أنهت الباحثة هذه الدراسة بخاتمة مع تقديمها ببعض الاقتراحات.

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

- 1_ إشكالية البحث
- 2_ فرضيات البحث
- 3_ أهداف البحث
- 4_ التعاريف الإجرائية

1_ إشكالية البحث:

يعتبر الأستاذ أحد محاور العملية التربوية و ركيزة أساسية في كل نظام التربوي، لذلك يجب النظر بعين الاعتبار لظاهرة التي أصبحت يعاني منها كل أستاذ دون أن يفيق بها، و تعد هذه الظاهرة هي ظاهرة الاحتراق النفسي فهي ظاهرة لا يستهان بها خاصة أنها لها تأثير سلبي على الصحة النفسية و الجسدية لأساتذة التعليم الثانوي على وجه الخصوص. بينما أصبحت هذه الظاهرة تفعل فعلها في صمت على الصحة النفسية لأساتذة و التي يعانون بدرجة أننا لا يمكننا التغاضي عن هذا الأمر ، و تعددت مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للمعلم بين سلوك التلاميذ ، علاقته العلمية بزملائه ، الصراعات المدرسية ، علاقة المعلم بالإدارة ، الأعباء الإدارية ، ضيق الوقت ، تتطلب استنزاف الوقت ، غياب التفاهم بين المعلم و أولياء الأمور ناهيك عن الالتزامات الصعبة و حياة المعلم الشخصية الحياتية و الاقتصادية و متطلبات الحياة ، الأمر الذي يؤدي لديهم في الشعور بالضغوط النفسية و المهنية و بالتالي الوصول إلى الاحتراق النفسي ، فإنه يستحق الانشغال و الاهتمام به وبمهامه و بمشاكله كما انشغل كل وقته بأبنائنا (التلاميذ).

و يمكن تحديد إشكالية البحث من خلال التساؤلات التالية:

1_ هل هناك علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي؟.

2_ هل توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى الأساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)؟.

3_ هل توجد فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل لدى الأساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث)؟.

4_ هل توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير التخصص؟.

5_ هل توجد فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير التخصص؟.

6_ هل توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير العمر؟.

7_ هل توجد فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير العمر؟.

2_ فرضيات:

بناء على التساؤلات المطروحة، قامت الباحثة بصياغة الفرضيات التالية:

1_ هناك علاقة بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل عند أساتذة التعليم الثانوي.

2_ هناك فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس (ذكور/ إناث).

3_ هناك فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس (ذكور/ إناث).

4_ هناك فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير التخصص.

5_ هناك فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير التخصص.

6_ هناك فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير العمر.

7_ هناك فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير العمر.

3_ أهداف البحث:

لكل بحث علمي يسعى دائما لمعرفة العلمية و ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات البحث و بغرض الوصول إلى هدف المتمثل في ما إذا كان هناك علاقة بين الاحترق النفسي و إستراتيجية التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي و معرفة هل هناك فروق في الاحترق النفسي و إستراتيجية التعامل عند الأساتذة حسب الجنس و التخصص و العمر.

4_ أهمية البحث:

من الناحية العلمية:

سوف نقدم بهذا البحث بغرض قلة الدراسات المحلية حسب اطلاع الباحثة التي تطرقت لظاهرة الاحترق النفسي عند الأساتذة التعليم الثانوي و استراتيجيات التعامل معها ، كما أن اختلاف نتائج الدراسات في هذا الموضوع بعث في نفسية الباحثة الفضول لمعاينة الموضوع على قدر الإمكان.

*التعرف على أسباب الاحترق النفسي و معرفة درجة متواجدة لدى الأساتذة التعليم الثانوي.

*التعرف على آليات و استراتيجيات التعامل التي يلجأ إليها الأساتذة التعليم الثانوي لمقاومة الاحترق النفسي.

*ملاحظة فقدان الاهتمام بالتلاميذ و تبدل المشاعر ، نقص الدافعية ، الأداء النمطي للعمل ، مقاومة التغيير و فقدان الإبتكارية ، نقص المشاركة في النشاطات الثقافية و العلمية ، عدم الاهتمام بالنوادي العلمية و الهروب من تأطيرها داخل المدرسة ، و الأمراض التي يتعرض لها الأساتذة نتيجة الضغوط المستمرة كالأمراض المزمنة ، بل يحدث تغييرا في معدلات المرض و قد يؤدي إلى الوفاة مثلا السكتة القلبية في بعض الأحيان ، تعمد التأخر للالتحاق بالأقسام لدى البعض ، و ميل فئة منهم لطلب التقاعد المسبق ، و ناهيك عن الفترات الزمنية التي تفضلهم عن التقاعد و طلب عطل مرضية عند البعض.

و ذلك بحكم معايشة الباحثة لوضعية هذه الفئة و الاحتكاك الدائم به كمستشارة التوجيه.

من الناحية العملية التطبيقية:

نقوم في هذا البحث بتطبيق استمارتين، مقياس في الاحتراق النفسي ماسلاش و مقياس في استراتيجيات في التعامل.

5_ التعاريف الإجرائية:

***الاحتراق النفسي:** هو حالة نفسية يمر بها الأستاذ التعليم الثانوي ، تتمثل في الإعياء و الشعور بالإرهاق و تنعكس بالسلب على ذاته و يظهر ذلك في مقاييس ماسلاش.

وهي الدرجة التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على درجة متوسطة فما فوق على مجموع أبعاد مقياس ماسلاش المطبق في هذه الدراسة.

***استراتيجيات التعامل:** هي مختلف إستراتيجية سواء كانت معرفية أو سلوكية يستعملها أستاذ التعليم الثانوي في تعامله مع المواقف الضاغطة و هذا لتجنب و تجاوز الاحتراق النفسي

وهي الدرجة التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على مجموع أبعاد مقياس إستراتيجيات التعامل المطبق في هذه الدراسة.

***أستاذ التعليم الثانوي:** هو الأستاذ الذي يدرس في مرحلة الثانوي.

الجانب النظري

الفصل الثاني:

الاحتراق النفسي

تمهيد

1_ مفهوم الاحتراق النفسي.

2_ علاقة الاحتراق النفسي بالمفاهيم المتشابهة له.

3_ أسباب الاحتراق النفسي.

4_ أعراض الاحتراق النفسي.

*مؤشرات.

5_ آثار الاحتراق النفسي.

6_ مراحل الاحتراق النفسي.

7_ نظريات الاحتراق النفس.

8_ الوقاية و العلاج.

خلاصة

تمهيد:

تعد ظاهرة الاحتراق النفسي من الظواهر التي عرفت اهتمام الكثير من الباحثين في المرحلة الأخيرة باعتباره ناتج عن الضغوط المهنية ، و مهنة التدريس هي من المهن التي تكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي و الضغوط النفسية ، و في هذا الفصل سنتطرق الباحثة إلى أهم الجوانب التي تحدد هذه الظاهرة.

1_ مفهوم الاحتراق النفسي:

يعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً. و يعتبر فرويد نبريجر أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية و الانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية و منها (مهنة التدريس) الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة.

و قد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحا واسع الانتشار، و سمة من سمات المجتمع المعاصر. فقد بينت ماسلاك أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور و العجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب.

و أشار فريدمان إلى أن هذا المفهوم يرتبط بمهنة التعليم أكثر من غيرها من المهن الأخرى.

و لذلك فكما كان العاملون بالتربية على مختلف مستوياتهم ووظائفهم أكثر وعياً بالاحتراق النفسي و الوقاية منه و التقليل من أثاره كلما أدى ذلك إلى فاعلية أفضل في العملية التربوية.

و رغم تعدد تعريفات مفهوم الاحتراق النفسي إلا أن هناك اتفاقاً على معناه و خصائصه بشكل عام، و فيما يلي نورد بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي:

_ فقد عرف تايلر الاحتراق النفسي بأنه "عبارة عن الإرهاق و استنفاد القوة و النشاط".

_ و عرف كيرياكو الاحتراق النفسي بأنه " مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة" (عوض، 2007، ص13).

_و يعرف كرنيس أيضا الاحتراق النفسي بأنه "العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله، نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها المهني أثناء هذا العمل".

_و أوردت ماسلاك تعريفا للاحتراق النفسي بأنه "فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق و الاستنزاف العاطفي، الذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، و يفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين". كما أن الاحتراق النفسي "خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني و الانفعالي و المعرفي".

_و عرف كارتر الاحتراق النفسي بأنه "إعياء يصيب الجيم و العواطف و الاتجاهات لدى المعلم، حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح، و فقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم".

_و قد اعتبر كل من ماسلاك و جاكسون الاحتراق النفسي مفهوما يتكون من ثلاثة أبعاد:

الأول: الإجهاد العاطفي: و يعني أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب و الإرهاق العاطفي.

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

الثالث: شعور بالنقص بالإنجاز: و يعني ميل العمال لتقييم أنفسهم سلبيا. (عوض، 2007، ص14).

و الاحتراق النفسي بشكل عام هو حالة نفسية أو عقلية تورق الأفراد الذين يعملون في مهن طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين و هؤلاء العاملين عادة ما يعطون أكثر مما يأخذون. (عوض، 2007، ص15).

و يمكن أن نقدم هذه النقطة بصورة تفصيلية مبتدئين بالتعريف الخاص بالاحتراق بتمييزه عن ظواهر ذات صلة.

أولاً: الاحتراق النفسي ليس هو تعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبتكرة له. واستخدامنا للتعبير، فإن الاحتراق النفسي يشمل التغيير في اتجاهات و علاقات المهني نحو عمله و عملائه بجانب الشعور بالإرهاك و الشد العصبي الذي يحدث بعض الأحيان.

ثانياً: الاحتراق يختلف عن ظاهرة التطبيع الاجتماعي، تلك العملية التي يغير فيها الفرد اتجاهاته و سلوكه نتيجة التأثير الاجتماعي من الزملاء و العملاء. فعلى السبيل المثال ، يصف ماكفرسون في كتابه **مدرس المدينة الصغيرة** ، طيف أن المدرسين القدامى يؤثرون في المدرسين الجدد ليركزوا على النظام و التحكم في فصولهم. و التغييرات السلبية التي تحدث نتيجة الاحتراق ربما تحدث كرد فعل للأثر التطبيعي من قبل المشرفين و زملاء العمل. و لكن في الاحتراق النفسي، تعتبر هذه التغييرات ردود فعل مباشر للضغط المتزايد الناتج من العمل.

فكلتا الظاهرتين: التطبيع و الاحتراق تتضمنان التغيير في السلوك و الاتجاهات بحكم الدور الذي يلعبه الفرد في أي نظام، لكن الاحتراق النفسي هو بمثابة التكيف الفردي مع الضغط.

و أخيراً و ليس آخراً، نحب نوضح الفرق بين الاحتراق النفسي و تغيير الوظيفة، فالاحتراق ربما يؤدي بالعاملين إلى ترك أعمالهم، لكن ربما يبقى هؤلاء (حمدي، 2008، ص178) على الرغم من (احتراقهم) في وظائفهم (بسبب الراتب المغري، و المسؤوليات القليلة و الضمان الوظيفي). بالإضافة إلى أن الناس يتركون وظائفهم لوظائف أخرى لأسباب ايجابية أو غير ذات علاقة بهذه الظاهرة. ففي حالة التغيير المستمر للعاملين لا تستطيع الجزم بان هذه الظاهرة و خدها هي المسؤولية. (حمدي، 2008، ص179).

2_ الاحتراق النفسي و المفاهيم المتشابهة له:

الضغوط النفسية: تنشأ الضغوط النفسية من تعامل الفرد مع البيئة حين يفسر حدثاً أو تنبئها ما على انه خطر أو تحد، و يكون الموقف الذي يثير الضغط

متضمنًا متطلبات تتجاوز الوسائل المتاحة و الممكنة لذلك الفرد. (أنغام هادي، 2013، ص66).

الضواغط: يشير مفهوم الضواغط إلى العوامل أو المثيرات التي تستثير استجابة الضغط لدى الكائن العضوي و تحدث تغيرات في الجانب الجسمي و النفسي لديه، و هذه التغيرات تسمى باستجابة الضغط. (طه عبد العظيم حسين سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص23).

الإجهاد: و يشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل و التي يعانيتها الفرد و التي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء و الإنهاك و يعبر الفرد عنها بصفات مثل خائف و مكتئب و متوتر و تعبر عن نفسها في صورة أعراض جسدية و نفسية مثل اضطراب الوجدان و المعارف و أعراض سلوكية مثل الزيادة في تدخين السجائر و تناول الكحوليات و اضطراب الأكل و العنف. (طه سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص28).

القلق و التهديد: و هو مجموعة أعراض تظهر نتيجة الخوف و التوتر من توقع خطر قادم مصدره غير معلوم و غير مدرك للفرد، و من ثم قد يكون الخطر علامة على الضغوط، و أما التهديد فهو حالة يشعر فيها الفرد بقلق و خوف دائم من توقع حدوث أذى يلحق به. (نفس المرجع السابق، ص31_32).

ضغوط العمل: و هذه ناتجة عن إرهاق العمل و متاعبه في الصناعة، أولى نتائجه الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب و الملل الذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد. و آثار تلك النتائج على التكيف في العمل و الإنتاج، فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في عمله، فسوف تكون النتائج: التأثير على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية و النفسية و غالبًا ما يؤدي إلى سوء تكيف مهني.. و من أولى تلك الأعراض، هي زيادة الإصابات في العمل و الحوادث، و ربما تكون قاتلة فضلًا عن زيادة الغياب و التأخر عن العمل، و ربما يصل إلى الانقطاع عنه و تركه نهائيًا. (احمد نايل، احمد عبد اللطيف، 2009، ص30).

3_ أسباب الاحتراق النفسي:

قد توصل ماسلاك إلى أن الاحتراق النفسي هو استجابة للمؤثر الناتج عن التفاعل بين المعلم و التلاميذ أو المدير أو المشرف أو المعلمين أو الشخص أو البيئة التي يعمل بها، أما الإرهاق العاطفي المتكرر و الإنهاك الشعوري العاطفي الناتج عنه فإنها يشكلان أساس الاحتراق، معظم المربين يببالغون في عطائهم و من ثم يشعرون بالتعب و الإرهاق الجسدي و العقلي و النفسي، و يشعرون بان مصادرهم العاطفية أو الشعورية تنضب.(العضالية،1990).

و يعد الاحتراق النفسي الاستجابة السلبية لضغط العمل طويل الأمد و هذا يعني أن الاحتراق النفسي يزيد مع الزمن و استمرارية وجود ضغط العمل(الطيري،1991).

يرى عسكر و زملاؤه(1986) أن حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي تتوقف على مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة: الجانب الفردي، الجانب الاجتماعي، الجانب الوظيفي، و فيما يلي توضيح الجوانب الثلاثة:

أولاً_العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاما و إخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره،و يرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء و في نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء. و من العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف و مستوى الطموح لديه، فالمعلم الذي يتفانى في عمله و يرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى (عوض، 2007، ص15).ظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما وجهته مشكلات مثل: كثرة عدد الطلاب و المشكلات السلوكية من جانب الطلبة، و ضغوطات من قبل الإدارة المدرسية و المشرفين التربويين و قلة الإمكانيات و غيرها.

ثانياً_العوامل الخاصة بالجوانب الاجتماعية:

و ترجع هذه العوامل إلى تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية الأمر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من مستوى المطلوب، و هذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور موظف بالإحباط و بالتالي زيادة الضغوط.

و أيضاً أن العمل المهني يتصف بالإثارة و التنوع و أن روح العمل و التعاون و المحبة متوفرة بين عاملين، و أن المهنيين يتمتعون بالاستقلالية و خاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بينهم و بعملهم، و هناك التزام من جانب الموظف في تقديم أفضل الخدمات بغض النظر عن العقبات التي تواجهه.

و مع أن هذه مقبولة نوعاً ما إلا أن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق ذلك، مما يؤدي إلى توليد ضغط نفسي على المهني فيجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

ثالثاً_العوامل الخاصة بالجوانب الوظيفي:

يعد هذا الجانب الأكثر وزناً في ايجابية و سلبية المهني نظراً لما يمثلها العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات أساسية للفرد مثل: السكن و الصحة و غيرها، و أيضاً حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل: التقدير و احترام الذات و النمو و الاستقلالية، و يعتبر عجز الفرد في التحكم ببيئة العمل من العوامل التي تؤدي إلى شعوره بالقلق و الكآبة و الضغط العصبي مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي.(عوض،2007،ص16).

3_أعراض الاحتراق النفسي:

قدم سيد ولاين في كتابه "الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي:الإعراض، و الأسباب، و مهارات البقاء" و المشار إليه (الرشدان،1995،ص61_71) تقديماً شاملاً لأعراض الاحتراق النفسي ، مشيراً إلى انه من النادر أن تجد شخصاً خالياً من أي من هذه الأعراض و التي أهمها:

الأعراض الجسمية: و تتمثل في الإجهاد/الاستنزاف، و تشنج العضلات و الآلام البدنية و ابتعاد الفرد عن الآخرين ، و ارتفاع ضغط الدم ، و تناول الأدوية و الكحول، و أمراض القلب و الصحة العقلية.

الأعراض العقلية (المعرفية): تتمثل بضعف مهارات صنع القرار، و عيوب في معالجة المعلومات ، و مشكلات (مخاطر) الوقت، و التفكير المفرط بالعمل.

الأعراض الاجتماعية: فهي زواج الوظيفة أي إعطاء الموظف وقته كاملاً لعمله على حساب نفسه و حساب بيته و أيضا الانسحاب الاجتماعي، و السخرية و التذمر و الفاعلية المنخفضة و الدعابة الساخرة و تفريغ الضغط في البيت و أيضا الارتباطات المنفرة و العزلة الاجتماعية.

الأعراض النفس_العاطفية: تتمثل ف التبرير أو الإنكار و الغضب و الاكتئاب و جنون العظمة و اللامبالاة(اللاإنسانية)، و انتقاص الذات(الاستخفاف بها) الاتجاهات المتحجرة و المقاومة الشديدة للتغيير.

الأعراض الروحية: عندما يصل الاحتراق النفسي لمرحلة النهائية، فان الأنا تصبح مهددة من طل شيء تقريبا، و تصبح أعراض الجسدية منتظمة و تكون الثقة بالنفس متدنية، و كذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة، كما و تضعف العلاقات الاجتماعية بشكل كبير و تصبح الحاجة إلى التغيير أو الهرب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص، و عندها لا يدرك (عوض، 2007، ص17) الموظف سوى خيارات التقاعد ، و تغيير الوظيفة، و العلاج النفسي، و الحزن، و الانتحار في بعض الحالات.

و يؤكد سيد و لاين و المشار إليه (الفرح، 2001، ص249) بأنه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة ***مؤشرات** أو أعراض بارزة هي:

1_ شعور الفرد بالإرهاك الجسمي و النفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية و ضعف الحيوية و النشاط و بالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.

2_الاتجاه السلبي نحو العمل و الفئة التي يقدم له الخدمة (طلاب، مرضى، مسترشدين) و فقدان الدافعية نحو العمل.

3_ النظرة السلبية للذات و الإحساس باليأس و العجز و الفشل.(عوض، 2007، ص18).

5_ آثار الاحتراق النفسي:

من الناحية النفسية، الاحتراق النفسي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة. و العملية تبدأ عندما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله و التخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات. و التغييرات في الاتجاهات و أنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروبا نفسيا و تحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي. بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة:

1_ تقليل الإحساس بالمسؤولية.

2_ تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.

3_ استنفاد الطاقة النفسية.

4_ التخلي عن المثاليات و زيادة السلبية في الشخص.

5_ لوم الآخرين في حالة الفشل.

6_ نقص الفعالية الخاصة بالأداء.

7_ كثرة التغيب عن العمل و عدم الاستقرار الوظيفي.(علي، 2008، ص184).

6_ مراحل الاحتراق النفسي:

يرى ماتيسون و انفاسيفيش 1987 أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة

و إنما تتضمن المراحل الآتية:

1_مرحلة الاستغراق: و فيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، و لكن إذا حدث عدك اتساق بين ما هو متوقع من العمل و ما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

2_مرحلة التبدل: هذه المرحلة تنمو ببطء، و ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، و تقل الكفاءة، و ينخفض مستوى الأداء في العمل، و يشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، و ينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة، كالهوايات و الاتصالات الاجتماعية و ذلك لشغل أوقات فراغه.

3_مرحلة الانفصال: و فيها يدرك الفرد ما حدث، و يبدأ الانسحاب النفسي، و اعتلال الصحة البدنية و النفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

4_المرحلة الحرجة: و هي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، و فيها تزداد الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية، سوءاً و خطراً و يختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات، و يصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح(الانفجار) و يفكر الفرد في ترك العمل و قد يفكر في الانتحار.

7_مستويات الاحتراق النفسي:

أشار سبانيول 1979 إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر مرتبطة بروتين العمل، و قد حدد له ثلاثة مستويات هي:

1_احتراق نفسي متعادل: و ينتج عن نوبات قصيرة من التعب و القلق و الإحباط التهيج.

2_احتراق نفسي متوسط: و ينتج عن نفس الأعراض السابقة، و لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

3_احتراق نفسي شديد: و ينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة و آلام الظهر المزمنة و نوبات الصداع الشديدة، و ليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر

احترق نفسي معتدلة و متوسطة و من حين لآخر، و لكن عندما تلح هذه المشاعر و تظهر في شكل أمراض جسمية و نفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.(نقلا عن المذكرة نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني).

8_ نظريات الاحتراق النفسي:

1_ نظرية السلوكية: يدعي واضعو هذه النظرية بأن الاحتراق النفسي هو نتاج الظروف الفيزيائية و البيئية و لم تتجاهل هذه النظرية مشاعر و أحاسيس الإنسان كما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له. أي أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية. و إذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه أصبح من السهولة للتحكم بالاحتراق النفسي و هذا ما تؤمن به العديد من الدراسات و النظريات العلمية حاليا بأهمية و ضرورة تعديل السلوك لضمان درجة من الأداء و الإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

2_ نظرية المعرفية: أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي. و يخالف أصحاب هذه النظرية بذلك النظرية السلوكية. و هذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر في هذا الموقف و يسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها. و إذا كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكا ايجابيا فان ذلك سيقود إلى حالة من الرضا و المعنوية العالية و التكيف الايجابي في حين إذا إدراك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا أن النتيجة حتمية لهذا الإدراك السلبى ستكون هناك ظهور أعراض الاحتراق النفسي

3_ نظرية التحليل النفسي: يلتقي الفرويديون مع المعرفيين في تفسيرهم لسلوك الإنسان إذ يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية و تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا و الهو و الأنا العليا. و الذي يسبب القلق و الاكتئاب و التوتر و الاحتراق و حسب آرائهم هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور و الإجهاد و الانعزال عن الآخرين و غيرها.

(Saeed ghani, April 2019).

9_ الوقاية و العلاج:

مع أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحى بالكآبة و محدودية الفرص للتعامل معها ، إلا انه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف في كل مؤسسات الخدمات الإنسانية. و بالطبع، تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً لظروف المحيطة بها. و يمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:

- 1_ عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- 2_ المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- 3_ وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني.
- 4_ تغيير الأدوار و المسؤوليات.
- 5_ الاستعانة باختصاص نفسي للتغلب على المشكلة.
- 6_ زيادة المسؤولية و الاستقلالية للمهني.
- 7_ المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.
- 8_ وجود روح التآزر و الاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح و طرح المشاكل بطريقة دورية.
- 9_ الاهتمام ببرامج التطوير و نمو العاملين نمواً مهنياً و نفسياً.
- 10_ التعامل الايجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط. (علي، 2008، ص185).

هناك دراسات تشير إلى طرق تخفيف الضغط و الاحتراق النفسي لدى العاملين منها دراسة زاسترو المشار إليه في (عبد الرحمن، 1992، ص15) التي أشار إلى عدد من هذه الطرق للتخفيف من ضغط العمل و بالتالي الوقاية من

الاحترق النفسى و منها:

- 1_ اخذ إجازات بالاستمرار.
- 2_ ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض و السباحة.
- 3_ إجراء بعض التمارين لتخفيف الضغط مثل تدليك العضلات و التنفس العميق.
- 4_ ممارسة الهوايات المختلفة و حضور الأنشطة الترويحية.
- 5_ تكوين علاقات شخصية مع زملاء العمل.
- 6_ تنوع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا.
- 7_ محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل.
- 8_ اللجوء إلى خلق روح المداعبة و النكتة أثناء العمل.(عوض، 2008، ص18_19).

خلاصة:

نستخلص مما سبق أن الاحتراق النفسى هو ظاهرة يعاني منها الأساتذة في صمت و هم يزاولون مهامهم في التربية و التعليم، و يحدث هذا لأسباب مختلفة التي لا يجب التغاضي عنها. و كما يجب الانتباه إلى أعراضه الجسمية، النفسية، الاجتماعية، التي تظهر على أصحابها و على هذا يجب أن يهتم بالوقاية من الاحتراق النفسى أولا ثم العلاج منه ثانيا و التي يشعر بها الأستاذ بالأريحية و التمتع بالصحة النفسية جيدة مما يجعل أداء مهامه النبيل.

الفصل الثالث:

استراتيجيات التعامل

تمهيد.

1_ تعريف استراتيجيات التعامل.

2_ استراتيجيات التعامل و المفاهيم المتشابهة له.

3_ أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

4_ تصنيفات حديثة الأساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

5_ مناقشة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

6_ نظريات استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

7_ كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة.

خلاصة.

تمهيد:

عندما يتعرض الأستاذ أثناء مهامه لموقف ضاغط أو مشكلة ولا يستطيع مواجهتها بطريقة إيجابية فإنه يقع تحت تأثير لضغوط النفسية و يتعرض للاحتراق النفسي، و لكن إذا استطاع استخدام استراتيجيات التعامل بطريقة فاعلة فإنها قد تمكنه من التقليل من الضغوط و بالتالي تفادي الإصابة بالاحتراق النفسي.

و هذا ما سنتناوله الباحثة في هذا الفصل عن أهم التعارف و العناصر التي تناولت استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

1_تعريف استراتيجيات التعامل:

يعرف ولمان(1972) "استراتيجيات التعامل بأنها مجموعة من الوسائل التي تيسر التكيف مع البيئة و مواقفها الضاغطة بغرض التحقيق هدف أو بعض الأهداف" (الضريبي، 2010، ص679).

و يعرفها موس "بأنها مجموعة من أنماط السلوك التكيفية و المتعلمة و التي تتطلب عادة بذل الجهد، و تحددتها الحاجة، و تستهدف حل المشكلة ، كما يمكن السيطرة عليها و كفها أو قمعها، و بالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كما تطلب الموقف الضاغط"(الضريبي، 2010، ص68).

كما يعرف مصطفى خليل الشرقاوي "استراتيجيات التعامل بأنها تلك الجهود المبذولة معرفياً، و سلوكياً للسيطرة أو التحمل أو تقليل الأعباء التي ترهق أو تطغى على طاقات الفرد"(مقدم، 2010، ص79).

يعرف سبيلبرجر "بأنها عملية وظيفتها فحص أو إبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على انه مهدد له"(طبي سهام، 2005، ص75).

2_ استراتيجيات التعامل و المفاهيم المشابهة له:

لقد تعددت مصطلحات التي تنطرق لمفهوم التعامل فنجد أحمد تيغزى(1991)"

باستراتيجيات التكيف، و يسميها بشير بن طاهر (1992) باستراتيجيات التصرف و يعتبرها مفهوما يصف تعامل الفرد مع ما يواجهه من مواقف معيقة" (بن طاهر، 1992، ص40).

و يعرفها لطفي عبد الباسط إبراهيم "باستراتيجيات التحمل أو عمليات التحمل الضغوط، و يطلق عليها أحمد محمد عبد الخالق (1998) "اسم أساليب التعايش أو التصدي أو الكفاح"، و يسميها عبد الرحمان هيجان (1998) "بأساليب إدارة الضغوط" (مقدم، 2010، ص78).

و يطلق عليها هشام إبراهيم عبد الله (1991) "تسمية أساليب المواجهة"، و يسميها الضريبي 2010 "بأساليب مواجهة الضغوط النفسية" (الضريبي، 2010، ص679).

و يطلق عليها كل من طه و عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين (2006) "باستراتيجيات إدارة الضغوط" (طه و سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص74).

3_ أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

لا يمكن التخلص من ضغوط الحياة، و لكي نحيا، و ننجح في أعمالنا و نعيش حياتنا علينا أن نتعلم مهارات و أساليب للتعامل مع الضغوط النفسية تمكنا من التوافق مع أنفسنا و مع البيئة التي نعيش فيها.

و يصنف الباحثون أساليب التعامل مع الضغوط النفسية إلى نوعين: أساليب الشعورية و أساليب اللاشعورية.

1 أساليب اللاشعورية:

تعني أساليب اللاشعورية (أو آليات الدفاع)، في نظرية التحليل النفسي، "استراتيجيات لاشعورية مشوهة للواقع تعمد لحماية الأنا من القلق".

و من أهم هذه الأساليب:

1_ الكبت: و يعني قمع الدوافع غير المقبولة و دفعها لتستقر في اللاشعور. و يعد الكبت الآلية الدفاعية الأكثر أهمية، إذ أن الإنسان يمارس الكبت للتخلص من شعور القلق و الضيق الذي يعانیه بسبب ورود عوامل متضاربة من القيم و الأهداف، فيبعد عن شعوره تل الرغبات و الدوافع و الحاجات التي لا يتفق تحقيقها مع القيود التي بنيت في نفسه على شكل مثل القيم و التقاليد.

2_ الإسقاط: نقل أو ترحيل مهددات داخلية إلى مهددات خارجية أو عزو خصائص أو رغبات غير مقبولة إلى شخص آخر.

3_ الإزاحة: و بها يجري إعادة توجيه الاستجابة الانفعالية من موضوع أو مفهوم فيه خطر على "الأنا" إلى بديل آخر أقل خطرا عليه.(أنغام هادي حسن، 2013، ص72).

4_ التبرير: و تعني محاولة المرء إعطاء أسباب مبررة لسلوكه بشكل معين. لعمل قام به فعلا أو يريد القيام به. يستهدف بالدرجة الأولى إقناع نفسه بصواب مسلكه.

5_ التسامي: تحويل دوافع غير مقبولة اجتماعيا إلى قنوات أخرى تكون مقبولة اجتماعيا كتحويل الدوافع العدوانية أو الجنسية إلى نشاطات رياضية أو نتاجات فنية.

6_ الإنكار: و هو طريقة لتشويه ما يعتقد الفرد و ما يشعر به و ما يدركه من مواقف ضاغطة مؤلمة، و تهدف هذه العملية إلى حماية الأنا من القلق من خلال إنكار المواقف المهددة و الضاغطة التي يتعرض لها الفرد.

7_ التكوين العكسي: إظهار سلوك معاكس تماما للسلوك حتى لا يتعرض الفرد للقلق نتيجة لإدراكه مثل هذه الجوانب من الذات.

8_ النكوص: استخدام الفرد لنماذج سلوكية تم استخدامها في مراحل النمو السابقة، لتجعله يشعر بقلّة المطالب التي يتوقع منه القيام بها أو إنجازها، و في حالة الضغوط النفسية الشديدة يعمل الفرد على مواجهة القلق باستخدام سلوكيات

غير ناضجة و غير مناسبة.

9_ التوحد أو التقمص: قيام الفرد الذي يشعر بالنقص بالتوحد مع شخص آخر أو مجموعة أو تنظيم بهدف الشعور بالكفاية و الحصول على احترام و تقدير.

10_ التعويض: إخفاء نقاط الضعف المدركة عند الفرد أو تنمية خصائص إيجابية معينة لتعويض النقص الذي يشعر به.(أنغام هادي حسن، 2013، ص73)

و على وفق نظرية التخيل النفسي فإن هذه الآليات الدفاعية اللاشعورية تعمل بوصفها وسائل تساعد المرء على التكيف مع نفسه، و مع الواقع الذي يعيش فيه، و تخدمه في أن تجعله يتجنب مواجهة ما لا يستطيع مواجهته من الضغوط، الداخلية و الخارجي، كي يمضي بعمله في الحياة.

2 الأساليب الشعورية:

يكون استخدام هذا النوع في لتعامل مع الضغوط على مستوى وعي الفرد بها، أي أن يدركها و يعيشها و يلجأ إليها في الموقف الضاغط أو المهدد، و تختلف باختلاف نمط شخصية الفرد و نوعية الموقف الضاغط و شدته، و من أهمها:

1_ ضبط النفس: يلجأ إلى هذا الأسلوب الأشخاص الذين لديهم خبرات سابقة في التعامل مع المواقف الضاغطة، فتعلموا منها كيفية السيطرة على انفعالاتهم و صاروا يتمتعون بقوة الإرادة و التحلي بضبط النفس حين يواجهون مواقف حياتية مماثلة، و يختلف مستوى ضبط النفس باختلاف نوع العمل الذي يمارسه الأفراد، و يرى "ستبرلي" أن أسلوب ضبط النفس يريح الفرد في حينه، و قد يكون لذلك فائدته في الصحة النفسية و الجسمية، أما إذا فشل فإنه يؤدي إلى الإصابة بحالات مرضية خطيرة.

2_ التمني و الخيال: يلجأ بعض الأفراد لهذا الأسلوب عندما لا يستطيعون مواجهة الضغوط المحيطة بهم فيهربون منها إلى الخيال ممنين أنفسهم بإيجاد حل لها لا يكون ممكناً على مستوى الواقع، مثل تخيل الفرد العيش في مكان أو زمان غير الذي(أنغام هادي حسن، 2013، ص74).

هو فيه، أو حدوث معجزة تخلصه من الموقف الضاغط الذي فيه، و مع أن هذا الأسلوب يكون أحيانا على مستوى اللاشعور، كما في أحلام اليقظة، إلا أن الفرد هنا يكون على دراية بأنه يسرح في خياله عله يجد حلا أو مخرجا من الموقف الذي يشكل له ضغطا أو تهديدا.

3_ العدوان: يؤدي الإحباط الناجم عن الضغوط إلى الغضب و العدوان، فالطالب الذي يفشل دراسيا تنتابه مشاعر عدوانية قد تدفعه إلى القيان بسلوك غير منضبط في مواقف معينة كرد فعل غير متحكم به، و يحصل مثل هذا لدى الكثير من الأفراد حين يواجهون تحديا فيصبون نار غضبهن في غير مكانه، و يهجمون بدون سيطرة على ممتلكات أو أشخاص أبرياء.

4_ التفكير الإيجابي: و يعني التفكير الإيجابي أن نفكر بحكمة و موضوعية و بصورة أكثر تفأؤلا. فالصحة النفسية لا تعني فقط أن يكون الفرد سعيدا و خاليا من الضغوط ، إنما تعني أيضا أن يكون قادرا على التعامل مع الضغوط و المشكلات التي تواجهه بإيجابية عالية و أن تكون له القدرة على التحكم في ظروف حياته و النظر إلى التغيير بأنه نوع من التحدي الذي يمكن التغلب عليه.(أنغام هادي حسن، 2013، ص75).

5_ الأساليب البدنية: يعني هذا الأسلوب القيام بنشاطات بدنية رياضية تمكن الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة، لأن رد فعل الجسم هو بطبيعته نشاط بدني يتضمن تدفق السكر بالدم و زيادة في ضربات القلب، و إفراز هرمونات و شد عضلات تعد الجسم للتعامل مع الضغط إما بمواجهته أو بالهرب منه .

و مثال على الأساليب البدنية هو (المشي التأملي) الذي يعني "التفكير المكثف و العميق و الاستغراق في شيء معين، أو فكرة واحدة و محاولة إزالة العوامل التي تعوق التأمل سواء كانت داخلية أو خارجية".

و تحتاج الأساليب البدنية إلى نظام غذائي متوازن، حين يكون الفرد في مواجهة موقف ضاغط، يحتوي على عناصر متنوعة من الخضروات و الفاكهة تمدده

بطاقة أكبر، مصحوبة بتناول المشروبات و العصائر التي تحتوي على فيتامين "س" لتهدئة الأعصاب و تمكين الجسم من التعامل مع الضغوط بكفاءة. (أنغام هادي حسن، 2013، ص76).

و من الأساليب الأخرى:

***البحث عن معنى و الهدف من الحياة:** كلما سعى الفرد نحو إيجاد معنى و هدف لحياته فإن ذلك يخفف من الشعور بالضغط لديه، لأنه يعيد الأولويات و الأهداف عنده، و كلما كان الهدف الأول و الأسمى معنويا كلما كان ترتيب الأهداف المادية ثانويا، و لقد أوضحت الدراسات أن التدين الجوهري السليم يرتبط بانخفاض الاكتئاب و القلق و يرتبط إيجابيا بالوظائف النفسية و الثقة و الاستقلال و التسامح و يرتبط بالتفكير الإيجابي و يعتبر مؤشرا هاما على الصحة النفسية و الروحية تقدير الذات و السعادة للفرد، و يشير " بورك و فلاورز" (2001) إلى أن استراتيجيات المواجهة الدينية تعطي معنى للحياة و تزود الفرد بإحساس كبير في قدرته على التحكم و السيطرة على المواقف الضاغطة، و نجد أن العديد من آيات القرآن الكريم تعتبر أن الإيمان و قراءة القرآن و الصبر آليات و طرق تجعل الفرد يتفادى و يواجه بفاعلية المواقف الضاغطة مصداقا لقول الله عزوجل : " الذين آمنوا و تطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب" (سورة الرعد، الآية 28).

و قوله تعالى : " و اصبر و ما صبرك إلا بالله و لا تحزن عليهم و لا تك في ضيق مما يمكرون". (سورة النحل، الآية127). (حسين و حسن، 2006، ص175_176).

***إدارة الوقت:** إننا لا نستطيع أن نضيف ساعات إلى يومنا و لكن يمكننا أن نستخدم الوقت الموجود بفعالية أكثر، و الخطوة الأولى في ذلك هي وضع أهداف لحياتنا و خطط عمل تساعدنا على تنظيم أعمالنا و بالتالي توفير الوقت لإنجاز ما نهدف إليه و بالتالي التقليل من الضغط النفسي الذي قد ينتابنا من جراء عدم إمكانية إنجاز العمل في الوقت المطلوب. (العزیز أبو سعد، 2009، ص131).

***الاسترخاء:** و يتم بطريقة تدريجية تبدأ بإرخاء جميع العضلات من أجل أن يصل الذهن إلى حالة من الهدوء و الراحة من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي، لأن المواقف و الأحداث الاستفزازية تحدث توترا و شدا عضليا في معظم أجزاء الجسم. و تتم هذه العملية باستلقاء الفرد على ظهره أو الجلوس على كرسي مع وجود سند للرأس و ضم القدمين إلى الأرض، و يقوم الفرد بشد المجموعة العضلية ككل أو بشكل منفرد من 5 إلى 7 ثواني تتبعه فترة ثبات للعضلة المشدودة تستغرق الزمن نفسه أو أقل قليلا، ثم إرخاءها لمدة تتراوح بين 20_30 ثانية و يقوم الفرد بالعملية لمرة واحدة على الأقل و قد يمددها إلى خمس مرات حتى يزول التوتر. و هناك وضعيات للاسترخاء متعددة. (عسكر، 2003، ص190).

***التأمل:** فهو من الأشكال التفكير الموجه. و هو يمكن أن يتخذ أشكال عديدة، يمكنك القيام به باستعمال التمرينات التي تستخدم الحركات المتكررة مثل المشي أو السباحة. يمكنك القيام بالتأمل بالتدرب على الاسترخاء، بالامتداد أو بالتنفس العميق:

***التدريب على الاسترخاء سهل، ابدأ استعمال عضلة واحدة. أمسك هذه العضلة بقوة لمدة بضع ثواني ثم أرخي العضلة. قد بذلك مع كل عضلة من عضلاتك.**

***الامتداد يمكن أن يساعد على تخفف التوتر أيضا، قم بتحريك رأسك بلطف دائريا، انتصب في اتجاه السقف وانحني في الاتجاهين ببطء.**

***التنفس العميق وحده قد يساعد على تخفيف الضغط النفسي. التنفس العميق يساعدك في الحصول على الكثير من الأوكسجين. (أحمد نايل العزيز_ أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009، ص144).**

4_ تصنيفات حديثة الأساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

عمدت الأدبيات الحديثة الصادرة بعد علم 2000 إلى تصنيف أساليب التعامل مع الضغوط النفسية بطرائق جديدة، و على النحو التالي:

أولاً: تصنيف لاهي 2002: صنف عالم النفس لاهي أساليب التعامل إلى نوعين هما: أساليب التعامل الفعالة و أساليب التعامل غير الفعالة و كما يأتي:

1_ أساليب الفعالة: و يعرفها لاهي بأنها الطرائق التي تهدف إما إلى إزالة مصدر الضغط أو السيطرة على ردود أفعالنا نحوه ، و تتضمن الآتي:
أ_ إزالة الضغط: و هي إحدى الطرائق الفعالة في التعامل مع مصدر الضغوط التي نواجهها في حياتنا و التي تهدف إلى إزالة مصدر الضغط فإذا كان الضغط.

ب_ التفاعل المعرفي: لأن ردود أفعالنا نحو الموقف الضاغط ترتبط بما لدينا من معارف ، فإن إحدى الطرائق الفعالة في التعامل معه تكون بتغييرنا لطريقة تفكيرنا بالموقف الضاغط و تفسيرنا له، و إعادة تقويمنا لأنفسنا و للموقف بأسلوب أكثر واقعية و إدراكنا للجوانب الإيجابية في قدراتنا.
ج_ السيطرة على ردود الفعل: عندما لا يمكن عملياً إزالة مصدر الضغط و لا يمكن تغييره فإن البديل الفعال الآخر هو (السيطرة على ردود أفعالنا النفسية و الفسيولوجية نحو ذلك الضغط). (أنغام هادي حسن، 2013، ص82).

2_ أساليب غير الفعالة: يقول لاهي أن الكثير من الجهود التي نبذلها في تعاملنا مع الضغوط هي ، لسوء الحظ ، غير فعالة. فهي تمنحنا شيئاً من الراحة حين نتعرض لموقف ضاغط، و لكنها راحة مؤقتة، و أنها حين تنتهي قد تجعل الفرد في حال أسوأ.

و يحدد لاهي ثلاث استراتيجيات شائعة و هي:

*الانسحاب: نحن نتعامل أحياناً مع الضغط بالانسحاب منه.

*العدوان: يعد العدوان رد فعل أو استجابة شائعة عندما يصاب الفرد بالإحباط أو يتعرض إلى مواقف ضاغطة.

*الآليات الدفاعية: و تتضمن الأساليب اللاشعورية و قد حددها لاهي

ب(الإزاحة، التسامي، الإسقاط، التكوين العكسي، النكوص، التبرير، الكبت، الإنكار) و التي سبق الإشارة إليها. (أنغام هادي حسن، 2013، ص83).

ثانياً: تصنيف اتكنسون و هلكارد:

يصنف هذان العالمان مهارات التعامل إلى نوعين هما:

التركيز على المشكلة، و التركيز على الانفعال.

1_ التعامل بالتركيز على المشكلة: هناك استراتيجيات كثيرة تستخدم لحل المشاكل، إحداها تبدأ بتحديد المشكلة و بعدها يقوم الفرد بإيجاد البدائل أو حلول، آخذاً بنظر الاعتبار كلفة و منفعة كل بديل منها ثم يوازن بينها ليختار منها البديل المناسب. و هذه الطريقة تستهدف أيضاً، قيام الفرد بتغيير شيء ما بخصوص نفسه بدلاً من تغيير البيئة المحيطة به مثل تغيير أهدافه و إيجاد مصادر بديلة لإشباع حاجاته أو تعلم مهارات جديدة.

على أن نجاح الأفراد باستخدام هذه الإستراتيجية يتوقف على مدى ما لديهم من خبرات و مستوى قدرتهم بالسيطرة على الذات، و يشير الباحثان أن الأفراد الذين يستعملون أسلوب التعامل بالتركيز على المشكلة لدى مواجهتهم مواقف ضاغطة يكون مستوى الاكتئاب لديهم خلال الموقف الضاغط وبعده أقل مقارنة بالأفراد الذين لا يستخدمون هذه الإستراتيجية.

2_ التعامل بالتركيز على الانفعال:

حين يواجه الفرد موقفاً لا يمكن السيطرة عليه، و يثير فيه انفعالات سلبية فإنه يعتمد إلى التركيز على هذه الانفعالات كي لا تستحوذ عليه و تجعله غير قادر على القيام بعمل يمكنه من حل المشكلة، و تدعى هذه الطريقة (التركيز على الانفعالات).

و يسير هذان العالمان إلى أن بعض الباحثين مثل (موس) قسموا أساليب التعامل مع الانفعالات إلى نوعين (أنغام هادي حسن، 2013، ص84).

1_ استراتيجيات سلوكية و استراتيجيات معرفية.

5_ مناقشة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

مما تقدم عرض لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية نجد أنها تنقسم إلى نوعين:
الأول: مواجهة الضغوط و الثاني: الهروب من مواجهتها، و كل نوع منها يأخذ شكل أسلوبين: سلوكي و معرفي.

ففي مواجهة الضغوط يكون الهدف هو تغيير الموقف أو إزالة مصدر الضغط أو حل المشكلة و السيطرة على ردود الفعل اتجاهه أو محاولة إيجاد بدائل أو تعلم مهارات جديدة أو طلب المساعدة و الإسناد من الآخرين ذوي الخبرة أو الأشخاص الذي مروا بنفس المواقف أو التمسك بالدين الذي يمنح القوة و الأمل و التحدي و التخلص من التوتر و القلق.

أما في الهروب بنوعيه (السلوكي و المعرفي) فيكون بانشغال الفرد بأمور أو نشاطات لا تخص المشكلة مثل الإكثار من الأكل أو التدخين أو التفكير بإعداد سفر، أو التمني بعودة الأمور إلى مجراها السابق أو استخدام الآليات الدفاعية اللاشعورية، بهدف خفض الضغط و التوتر لكنها لا تؤدي إلى حل المشكلة أو تجنب سببها، و إنهما تؤدي إلى راحة آنية و لوقت قصير.(نفس المرجع السابق، ص 85).

6_ نظريات إستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة:

1_ نظرية متلازمة أعراض التكيف العام:

ترتبط هذه النظرية اسم العالم الكندي هانز سيلاي الذي ابتكرها قبل ما يقرب الستين عاما، إذ قام حينها بإجراء عدد من البحوث في موضوع الضغوط النفسية، و إليه يعزى جعل الضغوط مفهوما أساسيا في مجال الطب و علم النفس بقوله "إن الجسم يستجيب بطريقة عامة واحدة لأي تهديد سوء كان التهابا يصيب الجسم أو جروحا أو ضغطا نفسيا.

و تصنف متلازمة أعراض التكيف العام الاستجابة العامة للفرد نحو الضغط بدلالة ثلاث مراحل: الإنذار، المقاومة، الإنهاك، و على النحو الآتي:

المرحلة الأولى: الاستجابة الإنذارية:

تحدد هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثيرات الحدث الضاغط حيث تستلمها أجهزته الحسية فتنتبه الآليات الدفاعية للجسم و تنتشط للدفاع عنه لمواجهة حالة الصدمة المؤقتة. فيفرز الجسم بسرعة هرمونات و يحفز جهاز المناعة للتعامل مع الضغط.

المرحلة الثانية: الإعياء أو الإنهاك:

و فيها يحصل الإخفاق في حالة عدم قدرة الفرد على التغلب على الموقف المهدد و الضاغط. (أنغام هادي حسن، 2013، ص67).

و تتصف هذه المرحلة بكون الضغط النفسي فيها يكون قويا جدا و مؤثرا و لا يمكن مقاومته، و يصبح الفرد غير قادر على حماية نفسه تحت المستويات العالية و المستمرة من الضغط النفسي، و تتصف هذه المرحلة بضعف المقاومة.

و ينبه سانترك، أنه ليس كل الضغوط تكون رديئة أو سلبية، فبعضها تكون إيجابية مثل : التنافس في السباقات الرياضية، و يضيف أن سيلاي لم يقل بأنه يجب تجنب كل الخبرات الحياتية المتعلقة بالضغوط، غير أنه أكد على وجوب أن نخفض إلى الحد الأدنى ما يبلى أو يتمزق من أجسامنا.

إن النقد الذي يوجهه المنظرون إلى نظرية سيلاي هو أن الكائنات البشرية لا تستجيب نحو الضغط بالطريقة الموحدة التي افترضها سيلاي.

و ترى صاحبة هذا الكتاب أن هذا النقد صحيح، ذلك أن الناس يختلفون من حيث أنماط شخصياتهم، و تكوينهم الجسمي، و خبراتهم، و تكوينهم العقلي و المعرفي.

2_ نظرية التقويم المعرفي:

يرى رتشرد و لازاروس (الأستاذ بجامعة كاليفورنيا) أن ما يقرر الحدث كونه يشكل ضغطا يعتمد على التقويم المعرفي للحدث و تفسير الفرد له، و وضع ذلك تحت عنوان (التقويم المعرفي) و الذي يعني "الإحكام" بخصوص كيف نعمل في مواجهتنا مع البيئة و في حياتنا بشكل عام، و كيف نتعامل مع ما هو مؤذ و ننتفع

منه، و تفسير الفرد للأحداث التي يمر بها ما إذا كانت مؤلمة، أو مهددة، أو تشكل له تحديا، و موقفه من هذه الأحداث و كيفية التعامل معها.

و وفقا لما يرى لازاروس فإن تقويم الأحداث يمر بمرحلتين: التقويم الأولي و التقويم الثانوي، إذ يتم في التقويم الأولي تفسير الفرد ما (أنغام هادي حسن، 2013، ص68) ما إذا كان الحدث يتضمن أذى أو فقداناً قد حدث للتو. أما في مرحلة التقويم الثانوي، فإن الفرد يقوم بتقويم مصدر الضغط و يحدد الكيفية التي يتعامل بها بفاعلية مع الحدث الضاغط. و لا تعني مفردة الثانوي أن التقويم قليل الأهمية لأنه يأتي بع التقويم الأولي بل لأنه يعتمد على الدرجة أو مستوى المتعلق بمقدار الأذى أو التهديد أو التحدي الذي يشكله الحدث.

المرحلة الثانية	المرحلة الأولى
التقويم الثانوي *ما هي المصادر المتاحة للتعامل مع الضغط؟	التقويم الأولي _هل أنا أدرك أن الضغط على أنه: *مؤذي أو مؤلم. *مهدد. *متحدي.

شكل 1

التقويم المعرفي للضغط_ لازاروس

3_ نظرية المواجهة أو الهروب:

ترتبط هذه النظرية بعالم الفسلجة والتر كانون "واعتمدت الجوانب الفسيولوجية في دراسة الضغوط النفسية و تفسير الكيفية التي يستجيب بها كل من الإنسان و الحيوان للتهديدات الخارجية". (أنغام هادي حسن، 2013، ص69).

"Fight Or Flight"

و تعني أن الجسم يقوم بتعبئة نفسه للهجوم أو الهروب من الموقف الذي يشكل له تهديداً

و يعج كانون من أوائل الذين استخدموا مصطلح الضغوط النفسية ليعني بها رد فعل في حالة الطوارئ، و يستند في نظريته على مفهوم الاتزان الذي يعبر عن فاعلية الجسم من أجل المحافظة على استقرار خصائصه الأساسية. و يمثل مفهوم الاتزان "العامل الأساس في قدرة الإنسان و الحيوان على مقاومة العوامل الضاغطة".

و يرى كانون "أن الكائن الحي يستطيع مقاومة الضغوط التي يتعرض له بمستوى منخفض، أما الضغوط الشديدة أو الطويلة الأمد فيمكن أن تسبب له انهيار الأنظمة البيولوجية التي يستخدمها الجسم في مواجهة تلك الضغوط.

4_ نظرية المنبهات المؤذية:

طرح هذه النظرية العالم بص الذي يرى الأحداث الضاغطة "بأنها منبهات مؤذية أو مهددة تواجه الفرد في حياته اليومية، و من تلك الأحداث و الحرمان و فقدان".

و يرى أن هناك أنواعا محددة من المنبهات المؤذية مثل الرفض الاجتماعي، و التهديد، و أعطى تلك المنبهات اهتماما سواء كان حدوثها لفظيا أو سلوكيا و عددها مؤثرة جدا. و يرى أن الرفض يمكن أن يكون على أشكال منها: الرفض الواضح الصريح، و يعني مواجهة الفرد الموقف بصورة مباشرة مثل إجباره على ترك المكان بحضور الآخرين، و الرفض اللفظي غير المباشر مثل

الاستهزاء بالآخرين و السخرية منهم.(أنغام هادي حسن، 2013، ص70).

5_نظرية العوامل المتعددة:

قدم موس و شيفر نموذج العوامل المتعددة في تفسير الضغوط النفسية، الذي يعد من أشمل النماذج التي توضح العوامل الأساسية التي تؤثر في استجابة الفرد للضغوط و التي تمر بثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى:

العوامل الديموغرافية و الشخصية، التي تتعلق بنوعية شخصية الفرد و العوامل البيئية المحيطة به، و تفاعل العوامل الشخصية و الاجتماعية و علاقتها بادراك الفرد للحدث الضاغط.

المرحلة الثانية: و تكون على ثلاث خطوات:

1_ إدراك الفرد لمعنى الحدث الضاغط، و هذا الإدراك يبدأ بعد صدمة الحدث الضاغط بصورة مفاجئة، ثم يزداد وضوحه حتى يدرك جوانبه، و نتائجه مما يسهل عليه التعامل معه.

2_ الأعمال التي تهيأ الفرد للتوافق مع الحدث الضاغط، و محاولته الاحتفاظ بتوازنه و التحكم بمشاعره السلبية التي خلفها الحدث، و شعوره بقدرته و كفايته على التحكم و السيطرة عليه.

3_ محاولة الفرد اتخاذ أسلوب لمواجهة الموقف بهدف استعادة توازنه النفسي، و تتضمن عمليات مختلفة هدفها حشد طاقات الفرد المعرفية و الانفعالية لمواجهة الموقف ضاغط.

المرحلة الثالثة:

تعد محصلة لتفاعل جميع العناصر السابقة بهدف مواجهة الموقف، و قد تكون المواجهة في صورة توافق ناجح و بالتالي يستطيع الفرد مواجهة حياته، و قد يخفق الفرد في تحقيق التوافق فتظهر عليه الاضطرابات النفسية.

7_ كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة:

*فنيات التعامل مع الضغط النفسي:

أولاً: وضع أهداف معقولة: و لعل أهم خطوة نقوم بها هي أن نتبنى أهدافاً معقولة فليس من الواقعي أن نتخلص كل الضغوط و الأعباء تماماً من الحياة و كلما أنصف هدفنا على التخفيف من هذه الضغوط و مجرد التقليل البسيط من قدرتنا على التكيف لها و معالجتها.

و للتخفف من الضغوط يجب أن تعالجها أولاً بأول فتراكم الضغوط يضاعف الجهد في حلها و تتزايد المشكلات السلبية عندما نفاجاً بأن علينا أن نتعامل مع عدد منها في وقت ضيق. (أحمد نايل العزيز_ أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009، ص122).

ثانياً: تدريب المهارات الاجتماعية:

تدريب المهارات الاجتماعية بنا فيها مثلاً: الاعتذار للطلبات غير المعقولة، الإقلال من صراعات العمل و العداوة في السلوك مع الآخرين، أطلب العون و المساعدة من الآخرين، أن نكون مستعدين للتفاوض و تبادل وجهات النظر في حالات الاختلاف أو التصارع مع الآخرين. (أحمد نايل العزيز، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009، ص123).

ثالثاً: ضبط المؤشرات أو التوترات العضوية المرافقة للضغوط:

انتبه للتوترات العضلية النوعية المصاحبة لأداء العمل مثل: أنواع التوتر النفسي و العضوي التي تصيب الشخص في حالة الشعور بتزايد الضغوط بما فيها:

التوتر العضلي، تسارع في دقات القلب بسبب تزايد النشاط الهرموني أي تزايد نسبة ضخ الأدرينالين في الدم، التغيير في معدل التنفس أو التلاحق السريع في عملية التنفس.

في مثل هذه الحالات: قلل من تدافع الأدرينالين المسئول عن تسارع دقات القلب،

خذ نفسا عميقا وركز على التنفس جيدا لتقلل من تسارعه، استبدال التخيلات المثيرة للقلق بتخيلات أخرى مهدئة للمشاعر، تمهل و هدى من نفسك وإيقاعك في العمل و الحركة، تجنب أن تزحم وقتك و تملأ جدولك (أحمد نايل العزيز، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009، ص124) اليومي بنشاطات يومية تافهة، امنح نفسك يوميا وقتا للراحة و الترفيه و التأمل نظم جدولك اليومي بطريقة متوازنة بحيث تجعل فيه وقتا لهواياتك و حياتك الاجتماعية و الروحية للأسرة و العمل.

رابعاً: أهمية التخفف من الشاعر العدائية:

تتطلب معالجة الضغوط أن نحاول نبحت عن طريق أفضل لحل مشكلاتنا و صراعاتنا أو الخلافات اليومية مع الآخرين فكما ضبطت عدوانيتك كلما قلت التصرفات الانفعالية التي تشعل الأمور و كلما قل عدااء الآخرين مما سيتترك مشاعر طيبة أفضل للصحة النفسية و الجسمية معا.

*أبعاد الصحة النفسية العافية التي تساعد على تقليل الضغط:

*البعد الجسمي: المحافظة على الجسم و التمارين و السلوك الصحي.

*البعد الاجتماعي: تكوين علاقات مع الآخرين و تبادل الحب و العاطفة و المشاركة في المناسبات الفرح و الحزن.

*البعد الانفعالي و العاطفي: التعبير عن المشاعر بصدق و التواصل الانفعالي.

*البعد الفكري الذهني: تحليل المعلومات و تجميعها بفاعلية و حل المشكلات بطريقة علمية و التفكير مرن.

*العد الروحي: الإيمان بقوة عالية خارقة للطبيعة، و الاتصال بها و تساعدنا على أن نملك معنى الحياة. (أحمد نايل العزيز، عبد اللطيف أبو أسعد، 2009، ص125).

خلاصة:

في هذا الفصل تطرقت الباحثة إلى التعرف عن أساليب و كيفية استعمال استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة التي يستعملها الأساتذة، مع العناصر التي تزيد في فهمنا جيدا و ذلك من خلال التعاريف المختلفة و المفاهيم المتشابهة له، و كما أسهمت نظريات في توضيح و شرح أكثر لهذه الاستراتيجيات و كيفية تعامل مع المواقف الضاغطة.

الفصل الرابع:

الدراسات السابقة

تمهيد

1_ الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي عند المعلمين.

2_ دراسات عن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

3_ دراسات تتعلق بالاحتراق النفسي.

1_دراسة التي تناولت الاحتراق النفسي عند المعلمين:

دراسة المخزومي 2004

***الاحتراق النفسي و علاقته بنمط الشخصية و أساليب مواجهة الضغوط لدى المعلمين:**

كان من بين أهداف دراسة التعرف على تأثير أساليب مواجهة المشكلات على مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين. و تألفت عينة الدراسة من (350 معلما و معلمة) من المدارس الابتدائية، و استخدم الأساليب الإحصائية (الاختبار التائي، مربع كاي، تحليل التباين) و توصلت نتائج الدراسة أن الاحتراق النفسي يحدث من أساليب ينتقيها الفرد للتصدي لضغوط بيئة العمل، فإذا اتسمت شخصية المعلم بسمات سوية، و استخدم أساليب مواجهة فعالة تساعد على حل المشكلات و التخلص من كلية من أسباب من أسباب الضغوط مثل مواجهة الضغوط أو الإسناد العائلي و الاجتماعي، فيترتب على ذلك تفادي الإصابة بالاحتراق النفسي، أما إذا حدث عكس ذلك بحيث تكون سمات الفرد الشخصية تجعله أكثر قابلية للاستثارة للضغوط الخارجية، و عدم القدرة على اختيار أساليب المواجهة المناسبة و الملائمة للمواقف الضاغطة مثل الهروب من المشكلة (تناول الكحول، التدخين، المهدآت) ، يترتب على ذلك أن يكون الفرد ضحية للكثير من المشكلات النفسية الناتجة عن عدم القدرة على التوافق، و التي من بينها الاحتراق النفسي.

2_دراسات عن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

***دراسات عربية:**

1_دراسة الحلو 1989:

مركز السيطرة و التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة.
هدفت الدراسة إلى إجراء مقارنة بين الطلبة من ذوي مركز السيطرة الداخلي و ذوي مركز السيطرة الخارجي في أساليب التعامل مع الضغوط التي يتعرضون لها، تألفت عينة البحث من (400) طالبا و طالبة من طلبة جامعة بغداد و

الجامعة المستنصرية للعام الدراسي 1988_1989. و استخدمت الباحثة بعض الأساليب الإحصائية مثل : الاختبار التائي، و معامل الارتباط بيرسون، و تحليل التباين لمتغير واحد ، و اختبار توكي و أظهرت النتائج الدراسة إلى أن ذوي مركز السيطرة(أنغام هادي حسن، 2013، ص 98) الداخلي يختلفون عن ذوي مركز السيطرة الخارج في تعاملهم مع الضغوط، إذ كان تعامل مع السيطرة الداخلية يميل إلى مواجهة الضغوط فيما يميل ذوي السيطرة الخارجية إلى تجنب الضغوط.(نفس المرجع السابق، ص 99).

2_دراسة ستوني 2000

استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى المراهقين

هدف الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى المراهقين، و هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من أفراد العينة.

تألفت عينة الدراسة من (350) مراهقا و مراهقة يبلغ متوسط أعمارهم (16.5) سنة، و توصلت نتائج الدراسة إلى : أن المراهقين استخدموا أسلوب التجنب و الهروب ب 45 بالمائة من الوقت للتعامل مع الأحداث الضاغطة ، يليه أسلوب خفض التوتر(رياضة، أكل/ استجمام) ثم طلب المساعدة من الوالدين و الأصدقاء.(نفس المرجع السابق).

3_دراسات تتعلق بالاحترق النفسي:

دراسات عربية:

أجرى داوني و زملاءه (1989) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين بأبعاده الثلاثة: شدة الإجهاد الانفعالي و تكراره، و شدة تبدل الشعور و تكراره، نحو الطلبة، و شدة شعور التدني بالإنجاز و تكراره. و هدفت الدراسة كذلك إلى الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية على إبعاد الاحتراق النفسي بين مستويات الجنس و المؤهل العلمي و الخبرة

لدى المعلمين. و تكونت عينة الدراسة من (349) معلما و معلمة من (50) مدرسة من مدارس المملكة، و أما أداة الدراسة فكانت مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي بفقراته 22 بعد تعريبه.

وقد أشارت نتائج الدراسة، أن المعلم الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة. و لم تظهر النتائج أي فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي و مستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي و شدته، لكنها دلت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس على هذا(عوض، 2007، ص19).

البعد، إذ تبين أن المعلمات قد أظهرن درجة أعلى من المعلمين في الاحتراق النفسي. و أشارت نتائج الدراسة أيضا إلى وجود فروق دلالة إحصائية على بعد تكرار تدني الشعور بالانجاز و شدته، إذ تبين أن المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى من تدني الشعور بالانجاز. و قد كشفت الدراسة عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل و الخبرة و الجنس و ذلك على بعد شدة الإجهاد الانفعالي.

و أجرى مقابلة وسلامة (1993) دراسة هدفت إلى استقصاء أثر الجنس، و الخبرة التدريسية، و الموضوع الذي يدرسه المعلم، و المؤهل العلمي، و المرحلة التعليمية في تكرار الاحتراق النفسي و شدته لدى المعلمين للأردنيين. و لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي حيث طبق على عينة من (434) معلما و معلمة ممن يدرسون في مختلف المراحل التعليمية في المدارس الأردنية. و أظهرت النتائج أن درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمات كانت أعلى منها لدى المعلمين على بعد الشعور التدني الانجاز، و أن معلمي المرحلة الثانوية يعانون من شدة و تكرار الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من معلمي المرحلتين الابتدائية و الإعدادية. و أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مستويات الخبرة التعليمية على بعد تدني الشعور بالانجاز على مستوى الشدة، إذ تبين أن المعلمين الذين لهم من الخبرة ما بين (1_5) سنوات كانوا الفئة الأكثر تعرضا لظاهرة

الاحترق النفسى على هذا البعد. و أشارت النتائج العدم وجود أي فروق جوهرية تعزى للموضوع الدراسي الذي يدرسه المعلم، أو المؤهل العلمي أي من المجالات الثلاثة للمقياس. (عوض، 2007، ص20).

دراسة أجنبية

أجرى ريتشارد سون (1989) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستويات الاحترق النفسى لدى معلمي المدارس الثانوية و بين أساليب الإشراف التربوي . و أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن أسلوب الإشراف (عوض، 2007، ص28) المدارس التي تسير على التقويم المدرسي التقليدي، و أظهر أفراد العينة من النظاميين درجات منخفضة من الاحترق باستثناء المديرين الذين لديهم أطفال في سن ما قبل المدرسة. و أظهر مديرو المدارس بالتقويم التقليدي ضغطا أكثر بسبب الإذعان لسياسات على مستوى الولايات و المستوى الفدرالي و المستوى المؤسسي. و أن المديرين في المدارس للتي تم تداوم طوال العام لم تظهر عليهم آثار احترق كبيرة. (عوض، 2007، ص29).

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

- 1_ أهداف الدراسة الاستطلاعية.
- 2_ مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية.
- 3_ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.
- 4_ أدوات القياس.
- 5_ الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

ثانياً: الدراسة الأساسية:

- 1_ منهج الدراسة.
- 2_ مكان و زمان إجراء الدراسة الأساسية.
- 3_ ظروف إجراء الدراسة الأساسية.
- 4_ خصائص عينة الدراسة الأساسية.
- 5_ الأساليب الإحصائية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

1_ أهداف الدراسة الاستطلاعية:

_التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (صدق و ثبات).

_التعرف على مكان الدراسة و على عينة الدراسة.

2_ مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في بداية الفصل الثالث من السنة الدراسية 2022_2023 خلال مدة الزمنية قرابة شهرين أفريل ماي بثنائية ابن محرز الوهراني_ولاية وهران.

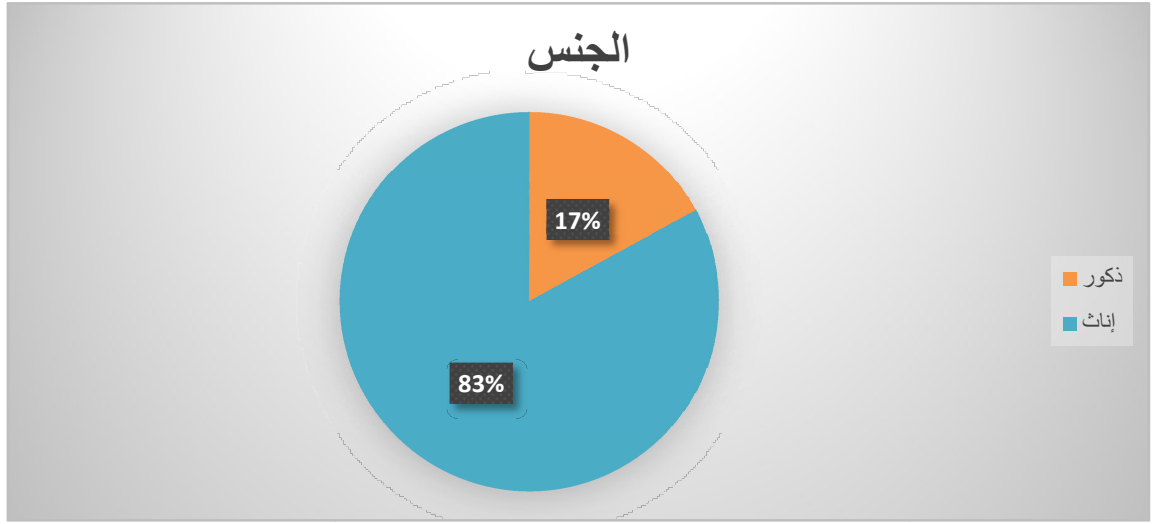
3_ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 أستاذ في التعليم الثانوي من مختلف التخصصات، توزعت على 5 ذكور و 25 إناث، تتراوح أعمارهم ما بين 23_25 سنة يبلغ متوسط لعمر لديهم 37,93 بانحراف المعياري قدر ب 8,28.

الجدول رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
17%	5	ذكور
83%	25	إناث
100%	30	المجموع

نلاحظ نسبة الإناث 83 بالمئة أكثر من نسبة الذكور 17 بالمئة.



شكل رقم 01 يبين نسبة المئوية لدراسة الاستطلاعية حسب السن

4_ أدوات القياس:

1_ مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي:

استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لقياس الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي الذي يتكون من 22 فقرة. (أنظر إلى الملحق رقم 01).

2_ مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة:

استخدمت الباحثة مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لأندلر و باركر المتكونة من 48 فقرة. (أنظر إلى الملحق رقم 02).

5_ الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1_ صدق استبيان الاحتراق النفسي: صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

الجدول رقم (03): الفرق بين المجموعتين المرتفعة والمنخفضة في درجات الاستبيان

الدالة	قيمة ت T. Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعة (ن=30)	/
دال عند 0.01	10.60	8.10	21.89	9	منخفضي الدرجات	استبيان
		11.82	72.56	9	مرتفعي الدرجات	

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين المجموعتين المرتفعة والمنخفضة في درجات الاستبيان؛ حيث قدرت قيمة "ب" 10.60 عند مستوى الدلالة 0.00، وبالتالي فهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة T. Test 0.01. تفيد بأن المقياس يميز بين المجموعات والأفراد وبالتالي فهو صادق.

الثبات: تم حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباغ والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): معامل ثبات الاستبيان

طريقة حساب الثبات	قيمة ر
معامل ألفا كرونباخ	0.83

ما يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الثبات قدرت بـ 0.83 وهي قيمة جيدة ومرتفعة، تدل على أن المقياس يتمتع بمستوى ثبات جيد.

2_ صدق استبيان استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة: صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

الجدول رقم (05): الفرق بين المجموعتين المرتفعة والمنخفضة في درجات الاستبيان

الدلالة	قيمة ت T. Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المجموعة (ن=30)	/
دال عند 0.01	8.23	15.04	129.44	9	منخفضي الدرجات	الاستبيان
		14.09	186	9	مرتفعي الدرجات	

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين المجموعتين المرتفعة والمنخفضة في درجات الاستبيان؛ حيث قدرت قيمة "ت" T. Test بـ 8.23 عند مستوى الدلالة 0.00، وبالتالي فهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.01 تفيد بأن المقياس يميز بين المجموعات والأفراد وبالتالي فهو صادق.

الثبات: تم حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباغ والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): معامل ثبات الاستبيان

طريقة حساب الثبات	قيمة ر
معامل ألفا كرونباخ	0.89

ما يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الثبات قدرت بـ 0.89 وهي قيمة جيدة ومرتفعة، تدل على أن المقياس يتمتع بمستوى ثبات جيد.

ثانياً: الدراسة الأساسية:

1_ منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في موضوعها منهج الوصفي التي يهتم بوصف هذه الظاهرة المدروسة و تحليلها و تفسيرها.

2_ مكان و زمان إجراء الدراسة الأساسية:

تم إجراء دراسة أساسية في بداية الفصل الثالث من السنة الدراسية 2022_2023، خلال المدة الزمنية قرابة شهرين أبريل و ماي، و قد تم إجراء الجانب التطبيقي في ثلاث ثانويات لولاية وهران، و تم تمرير مقياسين "مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة" على أساتذة التعليم.

3_ ظروف إجراء الدراسة الأساسية:

تم الإجراء الدراسة الأساسية في ثلاث ثانويات بالاستعانة بمستشارة التوجيه و الإرشاد العاملة بالثانوية ابن المحرز الوهراني لولاية وهران، من أجل تقديم لأساتذة مقياسين و استيعاب أكبر شريحة منهم، و أيضا تم إجراء اتصال بالأساتذة

مع شرح طريقة الإجابة عن الأسئلة ، مع تسليم الاستبيان لأساتذة و استلامه في ثانويين الآخرين.

4_ خصائص عينة الدراسة الأساسية:

1_ حجم العينة:

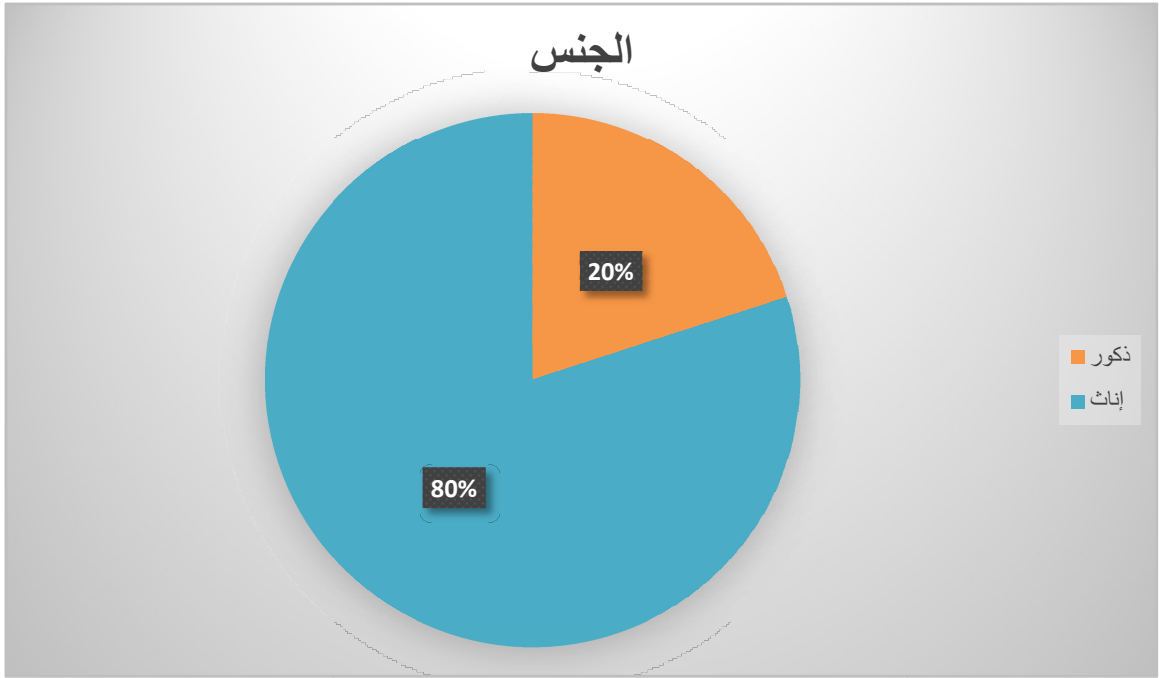
تم إجراء الدراسة الأساسية على عينة قوامها 38 أستاذ منهم 7 ذكور و 29 إناث تتراوح أعمارهم بين (23_59) سنة في الثانوية، يبلغ متوسط لعمر لديهم 38,97 بانحراف المعياري قدر ب 8,75.

2_ مواصفات:

جدول رقم(07) يوضح توزيع العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
20%	7	ذكور
80%	28	إناث
100%	35	المجموع

تبين من الجدول أن عدد الإناث 8 بالمائة يفوق عدد الذكور 20 بالمائة.



شكل رقم(02)نسبة المئوية لدراسة الأساسية حسب الجنس

5_ الأساليب الإحصائية:

1_ الإحصاء الوصفي: تم استعمال أساليب الإحصائي الوصفي التالية:

_ النسب المئوية.

_ التكرارات.

_ الانحراف المعياري.

_ المتوسط الحسابي.

2_ الإحصاء الاستدلالي: تم استعمال الإحصاء الاستدلالي التالية:

_ معامل ارتباط بيرسون.

_ معادلة ألفا كرونباخ.

_ إختبار ت.

_ أنوفا.

_ حساب ب spss.

الفصل السادس: عرض و مناقشة نتائج الفرضيات

- 1_ عرض نتائج الفرضية الأولى.
 - 2_ مناقشة نتائج الفرضية الأولى.
 - 3_ عرض نتائج الفرضية الثانية.
 - 4_ مناقشة نتائج الفرضية الثانية.
 - 5_ عرض نتائج الفرضية الثالثة.
 - 6_ مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
 - 7_ عرض نتائج الفرضية الرابعة.
 - 8_ مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.
 - 9_ عرض نتائج الفرضية الخامسة.
 - 10_ مناقشة نتائج الفرضية الخامسة.
 - 11_ عرض نتائج الفرضية السادسة.
 - 12_ مناقشة نتائج الفرضية السادسة.
 - 13_ عرض نتائج الفرضية السابعة.
 - 14_ مناقشة نتائج الفرضية السابعة.
- الخاتمة.

توصيات و الاقتراحات.

قائمة المراجع.

الملاحق.

ملخص البحث.

1_ عرض نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية على ما يلي:

"توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل لدى عينة الدراسة"

الجدول رقم (08): معامل ارتباط الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	48.14	21.62	0.04	غير دال
استراتيجيات التعامل	156.91	24.74		

قيمة معامل "بيرسون ر" الجدولية عند درجة الحرية (33) ومستوى الدلالة $0.33=0.05 / 0.42=0.01$

يوضح الجدول معامل الارتباط بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل، وما يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون قدرت بـ (0.04) وهي أصغر من القيم الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 و0.01، وعليه فإن فرضية الدراسة لم تتحقق، وبالتالي لا توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل لدى عينة الدراسة.

2_ مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال نتائج الفرضية الأولى تم التوصل إلى عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل ، و لقد جاءت هذه الدراسة مع دراسة المخزومي 2004 التي توصلت نتائج الدراسة أن الاحتراق النفسي يحدث من أساليب ينفقها

الفرد للتصدي لضغوط بيئة العمل و أن استخدام استراتيجيات فعالة لمواجهة المشكلات و الضغوط فيزيد على ذل تفادي الإصابة بالاحتراق النفسي و أيضا مع دراسة معروف محمد تحت عنوان "استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

3_ عرض نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية على ما يلي:

"توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس"

جدول رقم (09): يوضح الفرق بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة	قيمة ت T. Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المجموعة	/
غير دال	1.03	27.22	55.71	7	ذكور	الاحتراق النفسي
		20.14	46.25	28	إناث	

قيمة "ت T. Test" الجدولية عند درجة الحرية (33) ومستوى الدلالة $2.75=0.01$ وعند $2.45=0.05$

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي، حيث قدرت قيمة "ت T. Test" بـ 1.03 وهي أصغر من القيم الجدولية عند 0.01 و 0.05، وعليه نقول بأن الفرضية لم تتحقق، وبالتالي لا توجد فروق بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي.

4_ مناقشة عرض نتائج الفرضية الثانية:

من خلال عرض نتائج الفرضية الثانية تم التوصل إلى عدم وجود فروق بين الذكور و الإناث في الاحتراق النفسي و هذا عكس النتائج الدارسة التي دلت عليه دراسة علة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس، إذ تبين أن

المعلمات قد أظهرت درجة أعلى من المعلمين في الاحتراق النفسي ، و أيضا مع دراسة تحت عنوان "مقارنة بين مستوى الاحتراق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية و أساتذة التعليم المتوسط و أساتذة التعليم الثانوي" و التي كانت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التعليم تعزى لمتغير الجنس.

5_ عرض نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية على ما يلي:

"توجد فروق في أساليب استراتيجيات التعامل لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس"

جدول رقم (10): يوضح الفرق بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل

مستوى الدلالة	قيمة ت T. Test	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المجموعة	/
غير دال	0.75	25.38	150.43	7	ذكور	استراتيجيات التعامل
		24.78	158.54	28	إناث	

قيمة "ت T. Test" الجدولية عند درجة الحرية (9) ومستوى الدلالة $0.01=3.25/$ وعند $0.05=2.26$

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل، حيث قدرت قيمة "ت T. Test" بـ 0.75 وهي أصغر من القيم الجدولية عند 0.01 و 0.05، وعليه نقول بأن الفرضية لم تتحقق، وبالتالي لا توجد فروق بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل.

6_ مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال عرض نتائج الفرضية الثالثة تم التوصل إلى عدم وجود فروق بين الذكور و الإناث في استراتيجيات التعامل و هذا تتفق مع دراسة المخزومي و مع

كذلك دراسة معروف محمد المعنونة "استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي".

7_ عرض نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية على ما يلي:

"توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير التخصص"

جدول رقم (11): يوضح الفرق بين التخصصات في الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة	قيمة ف ANOVA	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المجموعة	/
غير دال	2.13	18.13	61.75	4	فرنسية	الاحتراق النفسي
		/	35	1	رياضة	
		18.18	68	5	لغة عربية	
		/	40	1	هندسة ميكانيكية	
		18.02	37	3	فلسفة	
		24.49	42	5	رياضيات	
		14.28	22	4	فيزياء	
		16.16	44.83	6	علوم طبيعية	
		/	24	1	علوم اقتصادية	
		/	58	1	إسبانية	
/	81	1	تاريخ وجغرافيا			

	8.48	62	2	علوم إسلامية
	/	58	1	إنجليزية

قيمة "ف ANOVA" الجدولية عند درجة الحرية (12) ومستوى الدلالة $3.05=0.01$ / وعند $2.68=0.05$

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين التخصصات في الاحتراق النفسي، حيث قدرت قيمة "ف ANOVA" بـ 2.13 وهي أصغر من القيم الجدولية عند 0.01 و 0.05، وعليه نقول بأن الفرضية لم تتحقق، وبالتالي لا توجد فروق بين التخصصات في الاحتراق النفسي.

8_ مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

من خلال عرض نتائج الفرضية الرابعة تم التوصل 'إلى عدم وجود فروق بين التخصصات في الاحتراق النفسي، اتفقت هذه الدراسة مع دراسة سلامة و التي أشارت النتائج عدم وجود أي فروق جوهرية تعزى للموضوع الدراسي الذي يدرسه المعلم.

9_ عرض نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية على ما يلي:

"توجد فروق في استراتيجيات التعامل لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير التخصص".

جدول رقم (12): يوضح الفرق بين التخصصات في استراتيجيات التعامل

مستوى الدلالة	قيمة ف ANOVA	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المجموعة	/
غير دال	1.26	20.99	181	4	فرنسية	استراتيجيات التعامل
		/	183	1	رياضة	
		12.42	143.40	5	لغة عربية	
		/	149	1	هندسة ميكانيكية	
		8.50	171.67	3	فلسفة	
		25.08	163.20	5	رياضيات	
		26.24	136	4	فيزياء	
		32.57	162.33	6	علوم طبيعية	
		/	151	1	علوم اقتصادية	
		/	138	1	إسبانية	
		/	122	1	تاريخ وجغرافيا	
		18.38	157	2	علوم إسلامية	
		/	145	1	إنجليزية	

قيمة "ف" ANOVA الجدولية عند درجة الحرية (12) ومستوى الدلالة $3.05=0.01$ وعند $2.68=0.05$

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين التخصصات في استراتيجيات التعامل، حيث قدرت قيمة "ANOVA" بـ 1.26 وهي أصغر من القيم الجدولية عند 0.01 و 0.05، وعليه نقول بأن الفرضية لم تتحقق، وبالتالي لا توجد فروق بين التخصصات في استراتيجيات التعامل.

10_ مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

من خلال نتائج الفرضية الخامسة تم التوصل إلى عدم وجود فروق بين التخصصات في استراتيجيات التعامل و كذلك تتفق مع دراسة سلامة.

11_ عرض نتائج الفرضية السادسة :

نصت الفرضية على ما يلي:

"توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السن"

جدول رقم (13): يوضح الفرق في الاحتراق النفسي حسب السن

مستوى الدلالة	قيمة ف ANOVA	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	السن	/
غير دال	0.32	16.76	40.33	6	من 25-30 سنة	الاحتراق النفسي
		26.79	48.67	15	من 31-40 سنة	
		15.09	51.33	9	من 41-50 سنة	
		23.12	50.20	5	من 51-60 سنة	

قيمة "ANOVA" الجدولية عند درجة الحرية (3) ومستوى الدلالة $5.84=0.01$ وعند $2.18=0.05$

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين في الاحتراق النفسي حسب السن، حيث قدرت قيمة "ف ANOVA" بـ 0.32 وهي أصغر من القيم الجدولية عند 0.01 و 0.05، وعليه نقول بأن الفرضية لم تتحقق، وبالتالي لا توجد فروق في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير السن.

12_ مناقشة نتائج الفرضية السادسة:

من خلال عرض نتائج الفرضية السادسة تم التوصل إلى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لمتغير السن.

13_ عرض نتائج الفرضية السابعة:

نصت الفرضية على ما يلي:

"توجد فروق في استراتيجيات التعامل لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السن"

جدول رقم (14): يوضح الفرق في استراتيجيات التعامل حسب السن

مستوى الدلالة	قيمة ف ANOVA	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	السن	/
غير دال	0.81	29.47	149.17	6	من 25-30 سنة	استراتيجيات التعامل
		26.23	164.20	15	من 31-40 سنة	
		20.31	150.67	9	من 41-50 سنة	
		22.49	155.60	5	من 51-60 سنة	

قيمة "ف ANOVA" الجدولية عند درجة الحرية (3) ومستوى الدلالة $5.84=0.01$ وعند $2.18=0.05$

يوضح الجدول أعلاه الفرق بين في استراتيجيات التعامل حسب السن، حيث قدرت قيمة "ANOVA" بـ 0.81 وهي أصغر من القيم الجدولية عند 0.01 و0.05، وعليه نقول بأن الفرضية لم تتحقق، وبالتالي لا توجد فروق في استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير السن.

14_ مناقشة نتائج الفرضية السابعة:

من خلال عرض نتائج الفرضية السابعة تم التوصل ألا عدم وجود فروق في استراتيجيات التعامل تعزى لمتغير السن.

الخاتمة:

يتعرض الفرد خلال مراحل من حياته اليومية بتجارب مختلفة قد تكون تجارب سلبية أو ايجابية حسب الأحداث التي يتعرض لها، فالموظف الذي يكون طابع عمله طابع إنساني اجتماعي تعاوني كمهنة الأستاذ مثلاً و تظهر الاحتراق النفسي خاصة إذ لم يحسن في استعمال استراتيجيات التعامل معه قد يؤدي به إلى الضغوط.

و هذا ما هدفت له هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الاحتراق النفسي و علاقته باستراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي ، و كذلك معرفة هناك فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل حسب السن و الجنس و التخصص، و تكونت العينة من 38 أستاذ تم توزيع لهم استمارتين لمقياس الاحتراق النفسي ماسلاش و مقياس استراتيجيات التعامل، و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لملاءمته مع الدراسة ، ثم تم إجراء الأساليب الإحصائية،

و كانت النتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي، و عدم وجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي حسب السن و التخصص و الجنس و عدم وجود فروق دالة إحصائية حسب السن و التخصص و الجنس.

توصيات و اقتراحات:

_ العمل على إيجاد برامج وقائية و علاجية لتفادي الاحتراق النفسي عند الأساتذة.

_ العمل على تقليل من الضغوط الإدارية و المهنية على الأساتذة.

_ توفير الحوافز التي تقلل من الضغوط المهنية لدى الأساتذة.

تصميم برامج وقائية علاجية تساعد الأساتذة على التصدي ظاهرة الاحتراق النفسي.

_ إقامة دورات و برامج تخفف من شدة الاحتراق النفسي و تساعد الأساتذة على استخدام استراتيجيات التعامل للتجنب و التصدي لاحتراق النفسي و ضغوط العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1_ علي حمدي (2008): سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، ب.ط ، القاهرة ، الكويت، الجزائر.
- 2_ د.جمال أبودلو (2009): الصحة النفسية، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن ، عمان.
- 3_ أحمد محمد عوض بني أحمد (2007): الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد، ط1، عمان.
- 4_ أنغام هادي حسن(2013): الذكاء الانفعالي و علاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، عمان.
- 5_ أحمد نايل عبد العزيز، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2008): التعامل مع الضغوط النفسي، دار الشروق للنشر و التوزيع، ب.ط، عمان ، الأردن.
- 6_ طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية، دار الفكر، ط1، عمان.
- 7_ من رسالة: نوال بنت عثمان الزهراني (2008): الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى
- 8_ من مقال:

prof.dr.saeed ghani noomi,الاحتراق النفسي ,
.researchgate.net,april2019

الرسائل:

- 1_رسالة من معروف محمد (2013): استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة وهران.
- _علي عسكر (2003): ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط3، الكويت.
- _احمد تيغزة (2005): مقارنة نقدية تحليلية لقضايا تربوية نفسية معاصرة، دار الغرب للنشر و التوزيع، ط1، وهران .
- 2_رسالة من سماني مراد (2005): استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي، رسالة ماجستير، وهران.
- _طبي سهام (2005): أنماط التفكير و علاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة لدى عينة من المصابين بالحروق، رسالة ماجستير، جامعة باتنة.
- _مقدم سهيل (2010): استراتيجيات التعامل مع المواقف الضغط المهدي على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة الدكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة وهران.

الملاحق

جامعة وهران

الملحق رقم 01

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الأروطونيا

أخي الفاضل أختي الفاضلة. في إطار البحث العلمي و تحضيرا لشهادة الماستر تحت عنوان "الاحترق النفسي و علاقته بالاستراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي" ، يشرفنا أن نضع بين أيديكم المقياسين التاليين : لذا نرجو منكم الإجابة على كل فقرة من فقرات المقياسين بوضع علامة (*) في الخانة التي ترون أنها تعبر فعلا عن رأيكم، و نحيطكم علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة و أن الإجابة أن توظف إلا في إطار البحث العلمي، و تقبلوا مني فائق الشكر و العرفان على تعاونكم.

الجنس:

العمر:

مادة التدريس:

1_ مقياس الاحترق النفسي:

العبارة	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	مرة قليلة بالشهر	لا أعاني مطلقا
1_ أشعر أن عملي يستنزفني انفعاليا نتيجة عملية التدريس							
2_ أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المدرسي							
3_ أتضايق في كل صباح عندما أرى لزاما علي الذهاب إلى المدرسة للتدريس							
4_ من السهل معرفة مشاعر تلاميذي							
5_ أشعر أنني أتعامل مع بعض التلاميذ و كأنهم أشياء لا بشر							
6_ إن التعامل مع الناس طوال يوم							

							العمل يسبب ليا الإجهاد
							7_ أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل تلاميذي
							8_ أشعر بالاحترق النفسي من عملي
							9_ أشعر أن لي تأثيرا إيجابيا في حياة كثير من الناس من خلال عملي
							10_ أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس
							11_ أشعر بالانزعاج و القلق ل مهنتي تزيد قسوة عواطفني
							12_ أسعر بالحيوية و النشاط
							13_ أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس
							14_ أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير
							15_ حقيقة لا أهتم بما يحدث مع تلاميذي من مشاكل
							16_ إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة
							17_ أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح نع تلاميذي
							18_ أشعر بالسعادة و الراحة بعد انتهاء العمل مع تلاميذي
							19_ أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة و أهمية في ممارستي لهذه المهنة
							20_ التعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية و العاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة
							21_ أشعر أن تلاميذي يلومونني عن بعض مشاكلهم
							22_ أشعر و كأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارسة لهذه المهنة

الملحق رقم 02

2_ مقياس استراتيجيات التعامل:

الفقرات	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبيا	دائما
1_ أنظم وقتي بطريقة أفضل					
2_ أركز على المشكل و أفكر في حله					
3_ أتذكر اللحظات السعيدة التي عشتها					
4_ أحاول أن أكون برفقة الأشخاص آخرين					
5_ ألوم نفسي على تضييع الوقت					
6_ أفعل ما أظنه أفضل					
7_ أنشغل بمشاكلي					

					8_ ألوم نفسي على تورطي في هذه الوضعية
					9_ انتقل بين الواجهات التجارية
					10_ أحدد و أوضح أولوياتي
					11_ أحاول أن أنام
					12_ أتناول أحد أكلاتي المفضلة
					13_ أشعر بالقلق لعدم قدرتي على تجاوز الوضعية
					14_ أصبح جد متوتر و منقبض
					15_ أفكر في الطريقة التي أستعملها في حل المشاكل المتشابهة
					16_ لا أصدق ما يحدث لي
					17_ ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة و انفعالي أمام الوضعية
					18_ أذهب إلى المطعم و أكل شينا ما
					19_ أصبح مغتاظا أكثر فأكثر
					20_ أشتري لنفسي شينا ما
					21_ أحدد خطة للعمل و أتبعها
					22_ ألوم نفسي على عدم معرفة ما أقوم به
					23_ أذهب إلى سهرة أو حفل عند الأصدقاء
					24_ أجهد نفسي على تحليل الوضعية
					25_ أعجز و لا أعرف كيف أتصرف
					26_ أتصرف مباشرة للتكيف مع الوضع
					27_ أفكر فيما حدث و أستفيد من أخطائي
					28_ أمل في تغيير ما حدث أو ما شعرت به
					29_ أزور صديقي(صديقتي)
					30_ أنشغل بما سأقوم به
					31_ أقضي وقتا مع شخص حميم
					32_ أذهب للتنزه
					33_ أقول لنفسي أن هذا لن يتكرر أبدا
					34_ أعيد التفكير في نقائص و سوء تكييفي العام
					35_ أتحدث إلى شخص

					أقدر نصائحه
					36_ أطلّ المشكل قبل ردة الفعل
					37_ أتصل هاتفياً بصديق
					38_ أغضب
					39_ أضبط أولوياتي
					40_ أشاهد فيلماً
					41_ أتحكم في الوضعية
					42_ أبذل مجهوداً إضافياً لتسيير الأمور
					43_ أضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل
					44_ أيجاد وسيلة لعدم التفكير في الوضعية لتجنبها
					45_ ألوم الأشخاص الآخرين
					46_ أعتنم الوضعية لإظهار ما أقدر عليه
					47_ أحاول تنظيم نفسي للتحكم في الوضعية أفضل
					48_ أشاهد التلفاز

ملخص البحث:

تناول هذا البحث الاحتراق النفسي و علاقته باستراتيجيات التعامل لدى أساتذة التعليم الثانوي و ذلك من خلال دراسة:

- 1_ علاقة بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل.
 - 2_ دراسة فروق في الاحتراق النفسي حسب (السن، التخصص، الجنس).
 - 3_ دراسة فروق في استراتيجيات التعامل حسب (السن، التخصص، الجنس).
- و للقيام بهذه الدراسة قامت الباحثة بتطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي كما قامت الباحثة أيضا بتطبيق مقياس استراتيجيات التعامل على عينة قوامها 38 من الأساتذة التعليم الثانوي.

و قد كشفت الدراسة على النتائج التالية:

- _ عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل.
- _ لا يوجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي حسب السن، التخصص، الجنس.
- _ لا يوجد فروق دالة إحصائية في استراتيجيات التعامل حسب السن، التخصص، الجنس.

الكلمات المفتاحية:

الاحترق النفسي، الضغوط المهنية، استراتيجيات التعامل.

