



جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.
في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية عمال جامعة ابن خلدون تيارت -

الإشراف:

د: عرقوب محمد

الطالبة:

*كيحل سميرة

* مبارك عائشة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذة محاضرة "ب"	بلمجاهد خيرة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر "أ"	عرقوب محمد
مناقشا	أستاذ محاضر "ب"	لصفر رضا

السنة الجامعية: 2021-2022

الشكر والتقدير

اتقدم بالشكر الجزيل الى المشرف الدكتور "عرقوب محمد"

.. الذي كان نعم الاستاذ والموجه بنصائحه القيمة في إتمام هذه المذكرة

.. وجزاه الله كل خير

كما اشكر كل من ساهم في اثراء هذا البحث

وعلى كل المعلومات المقدمة من طرفهم في سبيل اكمالهم

وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إتمام هذه المذكرة.

إهداء

إلى من علمني كيف أقف بثبات فوق الأرض

أبي المحترم

إلى نبع المحبة والإيثار والكرم

أمي الموقرة

إلى أقرب الناس إلى نفسي أخي زوبير

إلى جميع من تلقيت منهم النصح والدعم

أهديكم خلاصة جهدي العلمي

سميرة

إهداء

إلى روح أبي الطاهرة ... رحمة الله عليه

إلى سندي بعد الله عز وجل ... أُمي الغالية

إلى أُمي الثانية ... أختي "فتيحة"

إلى منبع طموحي وملهمتي ... أختي "مسعودة"

ألى من سرنا سويا ونحن نشق طريق النجاح ... أخواتي "زهرة" و"تركية"

إلى من شاركني طفولتي وشبابي سندي ورفيقي شقيقي "محمد"

إلى روحي وقرّة عيني ونبض فؤادي ... خطيبي "محمد"

إلى صديقتي ... "مباركة" و"تركية"

أهديكم خلاصة جهدي العلمي

عائشة

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والاحترق الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون - تيارت،

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأدوات التالية:

- استبيان على عينة قوامها 80 موظف جامعي يقيس الدعم الاجتماعي ويقيس الاحترق الوظيفي على عينة مكونة من 80 موظف.

وقد استخدمنا معامل الارتباط بيرسون لتأكد من مدى تحقق فرضيات البحث. أما منهج المستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي.

- لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد الإنهاك الانفعالي لدى موظفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد تبدل المشاعر لدى موظفي جامعة ابن خلدون
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد نقص الإنجاز الشخصي لدى موظفي جامعة ابن خلدون

الكلمات المفتاحية:

الدعم الاجتماعي: الدعم المعنوي، الدعم المادي، الدعم المعلوماتي

الإحترق الوظيفي: الإنهاك الإنفعالي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي.

Study Abstract:

The current study aimed to know the relationship between social support and job burnout among the employees of Ibn Khaldoun University - Tiaret.

To achieve the objectives of the study, the following tools were used:

A questionnaire on a sample of 80 university employees that measures social support and job burnout on a sample of 80 employees.

We have used the Pearson correlation coefficient to verify the extent to which the research hypotheses are verified. The method used in this study is the descriptive one.

- There is no correlation between social support and the degree of emotional exhaustion among employees of Ibn Khaldun University employees
- There is no correlation between social support and the degree of inhumanity among Ibn Khaldun University employees
- There is no correlation between social support and the degree of personal achievement among Ibn Khaldun University employees

key words:

Social support: moral support, material support, support

Job burnout: emotional exhaustion, dulled feelings, lack of personal achievement.

فهرس المحتويات

- أ..... الشكر والتقدير
- ب..... الإهداء
- ج..... الملخص باللغة العربية
- د..... الملخص باللغة الأجنبية
- ه..... فهرس المحتويات
- و..... فهرس الجداول
- 1..... مقدمة

الفصل الأول: تقديم الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة..... 3
- 2- فرضيات الدراسة..... 6
- 3- أسباب اختيار الموضوع..... 6
- 4- أهداف الدراسة..... 7
- 5- أهمية الدراسة..... 8
- 6- التعريف الإجرائي مفاهيم البحث..... 8

الفصل الثاني: الدعم الاجتماعي

11	تمهيد
12	1- مفهوم الدعم الاجتماعي.....
13	2- النماذج الرئيسية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي.....
17	3- نظريات الدعم الاجتماعي.....
20	4- مصادر الدعم الاجتماعي.....
24	5- أنواع الدعم الاجتماعي.....
26	6- طرق تقديم الدعم الاجتماعي.....
29	7- شروط تقديم الدعم الاجتماعي.....
31	خلاصة.....

الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي

33	تمهيد
34	1- مفهوم الاحتراق الوظيفي:
34	2- أبعاد الاحتراق الوظيفي:.....
35	3- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

- 38.....4-أبعاد الاحتراق الوظيفي
- 39.....5-أسباب الاحتراق الوظيفي
- 41.....6- خصائص الاحتراق الوظيفي
- 427- مراحل الاحتراق الوظيفي
- 43.....8-آثار الاحتراق الوظيفي
- 44.....9-العوامل التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي
- 4610- مقاييس الاحتراق الوظيفي
- 49خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

- 51.....تمهيد
- 521-منهج البحث
- 52.....2- الدراسة الاستطلاعية
- 603-الدراسة الأساسية
- 65خلاصة

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد.....	67
1- عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....	67
خلاصة.....	75
الخاتمة.....	77

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عناوين الجداول	ص
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	54
02	يوضح معاملات تميز المفردات لاستبيان مصادر الدعم الاجتماعي	56
03	يوضح ثبات استبيان الدعم الاجتماعي بطريقة التجزئة النصفية	57
04	يوضح صدق الاتساق الداخلي لاستبيان مصادر الدعم الاجتماعي	58
05	يوضح ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية	59
06	يوضح ثبات الاحتراق الوظيفي	59
07	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	61
08	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	61
09	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	62
10	يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	63
11	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	64
12	يمثل مستوى الدعم العينة	67
13	يتعلق بلاحترق الوظيفي	69
14	يبين المصادر أكثر مساهمة في الاحتراق الوظيفي حسب استجابة موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	71
15	يوضح معامل الارتباط بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد الإنهاك الانفعالي	71
16	يوضح معامل الارتباط بين الدعم الاجتماعي ودرجة تبدل المشاعر	72
17	يوضح معامل الارتباط بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد نقص الإنجاز الشخصي	73

مقدمة

ويعتبر الدعم الاجتماعي ظاهرة قديمة قدم الإنسان وإن لم يهتم بها الباحثون في منتصف السبعينات، والإنسان بطبعه مخلوق اجتماعي وهو في حاجة مستمرة ليلقي العون من الآخرين خصوصا في حالات الأزمات والضغوط، وقد أثبتت الدراسات المختلفة دور الدعم الاجتماعي المدرك في التخفيف من حدة الأعراض المرضية الظاهرة عقب التعرض للضغوط، ومن بين تلك الدراسات دراسة Russe Cohein & سنة 1987 التي كانت تهدف للكشف عن دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من آثار ضغوط الحياة واللذان توصلا من خلالها إلى أن طبيعة إدراك الضغط الاجتماعي الملتنقى هي التي تحدد طبيعة التعامل مع ضغوط الحياة.

كما يعد الجانب الإنساني وإدارة الموارد البشرية موضوعا مهما، لأن الإنسان هو المسؤول الأول والأخير عن الفشل والنجاح لأي مؤسسة من المؤسسات أو دولة من الدول، لذلك كان الاهتمام به وإدارته وتوجيهه وتحفيزه، من أهم الأمور التي تكاد تفوق أهميتها كل القضايا الأخرى المتعلقة بالتكنولوجيا والهيكل والتصميم، وغيرها من الأمور الملموسة حيث أن الإنسان تكمن فيه معالم غير ملموسة كثيرة، فيصعب معرفة عوالمه وأعماقه، فهو مجموعة من المواقف والانطباعات والدوافع التي لا ترى، وتصعب ملاحظتها، وقبل ذلك تحتاج إلى من يقف ويقدر أهمية التعامل معها.

وفي ظل الظروف الجديدة التي تميز علاقة الشخص بعمله، ومنظمته، والتي فرضت عليه مجموعة من الأدوار المختلفة يجب عليه الالتزام بها مراعي كل موقف يتعرض له، مما يؤدي إلى نشوء جملة من الضغوط حيث أن استمرارها يؤدي إلى ظهور بعض السلوكيات والظواهر السلبية عند العمال ومنها ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

فالاحتراق الوظيفي ظاهرة نفسية تصيب بدرجة كبيرة الأفراد الذين يعملون في المهن التي من طبيعتها التعامل مع الناس بصفة مباشرة أو المهن الإنسانية مثل: التعليم، التمريض، المحاماة وغيرها، وتتمثل ظاهرة الاحتراق الوظيفي في شعور العامل بمجموعة من الأعراض

الأساسية في الظاهرة وهي: الإجهاد الانفعالي، تدني الانجاز، تبدل الشعور، كما يعد مؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى تدني أدائها لما له من آثار سلبية على المنظمات والعاملين

ومن أجل هذا تناولت الباحثتان الدراسة الحالية موضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي حيث تناولت الدراسة 04 فصول كما يلي:

● **الفصل الأول:** وقد تناول الجانب المنهجي للدراسة وعرض المبررات الأساسية لاختيار الموضوع منها الذاتية والموضوعية، وأهداف الدراسة، الإشكالية البحثية، تحديد المفاهيم الواردة وإعطاء مفهوم إجرائي لكل من مفهوم الدراسة مع تحديد أهم المفاهيم المرتبطة به ما كما عرضنا مناقشة الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع سواء المتعلقة الأسس النظرية الدعم الاجتماعي وتلك المتعلقة بالاحتراق الوظيفي.

● **الفصل الثاني:** يتضمن الجانب النظري.

● **الفصل الثالث:** فقد خصص هو كذلك لعرض ومناقشة الجانب النظري

في حين الجانب الميداني ويضم فصلين هما:

● **الفصل الرابع:** وعنوانه التحليل الوصفي والاستدلالي لبيانات الدراسة ،عالجنا فيه مجالات الدراسة كما تم فيه تحديد مجتمع الدراسة وعينة البحث والمنهج المطبق، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وأساليب التحليل الكمية والكيفية، كما تم تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة المختارة وتحديد الخصائص العامة لها، كما حاولنا فيه التأكد من مدى صدق الفرضيات والتساؤلات التي طرحت في هذه الدراسة، ولقد تمحور هذا الفصل في مجمله حول تحليل البيانات المتعلقة بأسئلة الاستمارة والتي صممت وفقا لسلم ليكرت الخماسي

● **الفصل الخامس:** تم عرض أهم النتائج الإحصائية التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها وتحليلها في ضوء الفروض وكذا الدراسات السابقة، بالإضافة إلى خاتمة وتوصيات.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

تمهيد

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- التعريف الإجرائي لمفاهيم البحث

خلاصة

1- إشكالية الدراسة:

أولاً: إشكالية الدراسة:

يعد الدعم الاجتماعي من المصادر الهامة و الفاعلة التي يحتاجها الإنسان، حيث يمكن أن يرتبط مستوى الدعم الاجتماعي بكيفية إدراك الأفراد للمشكلات والضغوطات النفسية المختلفة،

وتأتي هذه الأهمية للدعم الاجتماعي الذي يدركه الفرد كونه مجموعة التفاعلات الاجتماعية التي توفر للأفراد المساعدة الحقيقية، التي ينظر إليها الفرد على أنها رعاية أو محبة وبالنظر لأهمية الدعم الاجتماعي في تحسن فعالية المناعة هو ما كشفت عنه تحاليل إحصائية إضافية (يخلف عثمان، 2001، ص ص 144، 145)، التي تشابهت مع دراسة رمضان زعطوط للدعم الاجتماعي دور مهم في الشفاء من الأمراض العضوية. (رمضان زعطوط، 2005)، وبالتالي فإن الدعم الاجتماعي يعكس تصورات الفرد المعرفية للجهات الداعمة له كما اشارت له دراسة شلدون كوهين وآخرون (Cohen & al) سنة 1997، التي أثرت بدورها في مختلف سلوكياته الحياتية ونشاطاته، كونه من المصادر الأساسية للمسؤولية المجتمعية وذلك للتخفيف من العناء والشعور بمزيد من السعادة، مما يولد المشاعر الإيجابية، وكذلك تنمية جوانب السلوك الاجتماعي البناء، والذي يمثل في الإيثار وتحمل المسؤولية وكفاءة التفاعل مع المحيطين داخل البيئة والأسرة.

إن العلاقة بين الجسم والنفس علاقة تأثير متبادل، فلا توجد صحة الجسم في معزل عن صحة النفس، ولا صحة النفس في معزل عن صحة الجسم، وهذه العلاقة القوية بين النفس والجسم تجعل من الصعب الفصل بين متطلبات كل من الصحة النفسية والصحة الجسمية، فما ينمي الجسم ينمي النفس، وما يضعف الجسم يضعف النفس.

وبمرور الوقت تبدأ الخطوط الفاصلة بين مجالات حياة الدعم الاجتماعي في التلاشي ما ينتج عنه عدد من الآثار الضارة على مستوى الفرد والأسرة والمنظمة، فهؤلاء الأفراد لا يقضون جل وقتهم في العمل فحسب إنما يفقدون بذلك الوقت المفترض قضائه في انجاز المتطلبات الشخصية والأسرية وهو ما يخلق حالة من عدم التوازن، الذي يقود بدوره لتدني مستوى الصحة البدنية والنفسية للفرد.

ومن هنا ظهر ما يعرف بالاحتراق الوظيفي الذي يعد من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها و تطوير كفاءة معينة في التعامل معها، فهو مرض شائع فما من مجال حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملا بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتما في حال استمرارها النتيجة مأساوية، وقد اكتسب الموضوع أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية ولكن أيضا في مجال التطور الإداري لأنها من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير حكومية، ويعتبر مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدني والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل

فالاحتراق الوظيفي ظاهرة نفسية تصيب بدرجة كبيرة الأفراد الذين يعملون في المهن التي من طبيعتها التعامل مع الناس بصفة مباشرة أو المهن الإنسانية،

توجد علاقة عكسية دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، ويتمثل في شعور العامل بمجموعة من الأعراض الأساسية في الظاهرة وهي: الإجهاد الانفعالي، تدني الانجاز، تبدل الشعور، كما يعد مؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى تدني أدائها لما له من آثار سلبية على المنظمات والعاملين.

وفي مقابل ذلك جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على إمكانية وجود علاقة بين الدعم الاجتماعي والاحترق الوظيفي وعليه فإن التساؤل الرئيسي للدراسة يتبلور كالتالي:

- هل هناك علاقة ارتباطية بين مستوى الدعم الاجتماعي ودرجة الاحترق الوظيفي لدى موظفي كلية العلوم الاجتماعية والانسانية؟

وللإجابة على التساؤل العامة جاءت التساؤلات الفرعية التالية:

أ- تساؤلات الدراسة الفرعية:

- ما مستوى الدعم الاجتماعي الذي يحظى به موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟
- ما المصادر المساهمة في الاحترق الوظيفي لدى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟
- كيف تساهم مصادر الإحترق الوظيفي بدرجات مختلفة؟

2- فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضية حل أولي محتمل يضعه الباحث ويعمل على التأكد منه لإثباته، إذ هي همزة وصل بين الجانب النظري يتم اختباره في واقع ميداني لإثبات صحته أو نفيه، وعليه فقد عمدت مجموعة البحث الى وضع الفرضية الرئيسية للدراسة كالتالي:

أ-الفرضية العامة: لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي ودرجة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون

ب-فرضيات الدراسة الفرعية:

وللإجابة على الفرضية العامة جاءت الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد الإنهاك الانفعالي لدى موظفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد عدم الإنسانية لدى موظفي جامعة ابن خلدون
- لا توجد علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد الإنجاز الشخصي لدى موظفي جامعة ابن خلدون

3- أسباب اختيار الموضوع:

قمنا كباحثين، باختيار موضوعات البحث لأسباب واعتبارات عديدة، بعضها ذاتي ويتجلى في رغبة شخصية قوية في تجسيد فكرة أو تحقيق ما نهدف إليه ونسعى لتحقيق أغراض معينة حاضرة وفرض واقع اجتماعي محدد من خلال خطوات علمية محددة، أو ربما لاعتبارات وأسباب موضوعية، والتي تعتبر المحفزات الأساسية للبحث.

- الحقائق التي يفرضها الموضوع على حياة الباحث اليومية.
- الاهتمام بالدعم الاجتماعي وقضايا الإرهاق الوظيفي.
- هناك نقص في الأبحاث التي تتناول بشكل مباشر كل متغير دعم اجتماعي في مجال إدارة الموارد البشرية.
- توضيح أهمية موضوع الإرهاق الوظيفي.
- فهم الموضوع وإجراء البحوث في الميدان على أساس الإرث النظري للدعم الاجتماعي والإرهاق الوظيفي.
- هذا الموضوع غائب عن الملاحظات التي تمت مناقشتها في مجال إدارة الموارد البشرية في كليتنا ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بها.
- البحث والتحقيق الأولي حول موضوع الإرهاق الوظيفي مطلوب من خلال توضيح ما تمت دراسته وما هو موجود في الحياة الواقعية.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

- الكشف عن العلاقة بين الدعم الاجتماعي ودرجة بعد الإنهاك الانفعالي لدى موظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
- الكشف عن العلاقة بين الدعم الاجتماعي ودرجة تبدل المشاعر لدى موظفي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

- الكشف عن العلاقة بين الدعم الاجتماعي ودرجة نقص الإنجاز الشخصي لدى موظفي كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

5- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من جهة في محاولة تسليط الضوء على دور العوامل النفسية في الإصابة بالأمراض العضوية، أو بالأحرى في طبيعة العلاقة القائمة بين الجانب النفسي والجانب العضوي لدى الفرد، حيث أن هناك عوامل نفسية باستطاعتها التأثير على الصحة الجسمية للفرد إما بالسلب أو بالإيجاب، ونحن حاولنا بدورنا من خلال هذه الدراسة اختيار عامل نفسي له دور ايجابي على الصحة الجسمية والذي تمثل في الدعم الاجتماعي وأثره على الاحتراق الوظيفي، ومن جهة أخرى في إظهار هذا الدور من خلال ابراز العلاقة من الناحية النظرية في توضيح علاقة الاحتراق الوظيفي والدعم الاجتماعي، وبالتالي ستوفر المزيد من المعلومات في ضوء ما يتم التوصل إليه، في عدة مجالات بالأخص علم النفس والإرشاد النفسي، مما يسهم في عملية التوجيه لدى القائمين في هذا المجال.

6- التعريف الإجرائي مفاهيم البحث:

باعتبار أن المفاهيم قد تحمل أكثر من معنى لارتباطها بالواقع لذلك فإن تحديدها يكتسي أهمية بالغة في دراستنا الحالية وهي ضرورة معرفية لهذا وجب تحديدها، ومن بين أهم مفاهيم الدراسة مايلي:

6-1 الدعم الاجتماعي:

هو الدرجة التي سيحصل عليها المبحوث على مقياس الدعم الاجتماعي المستخدم في هذه الدراسة.

6-2- الإحتراق الوظيفي:

عرف على أنه ظاهرة نفسية تصيب الأفراد تتمثل في كون الإحتراق اجهاد جسدي عقلي عاطفي وهذه الضغوط نتيجة الأعباء الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتقه مما تسبب له اجهاد وإنهاك نفسي

الفصل الثاني: الدعم الاجتماعي

تمهيد

1- مفهوم الدعم الاجتماعي

2- النماذج الرئيسية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي

3- نظريات الدعم الاجتماعي

4- مصادر الدعم الاجتماعي

5- أنواع الدعم الاجتماعي

6- طرق تقديم الدعم الاجتماعي

7- شروط تقديم الدعم الاجتماعي

خلاصة

تمهيد:

يكن الدعم الاجتماعي في مدى توفر علاقات اجتماعية لدى الفرد بحيث تقدم له هذه العلاقات مختلف المساعدات والعون الذي يحتاجه، وللدعم الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة الفرد نظرا لارتباطه الايجابي بالصحة النفسية والجسمية، فهو من جهة يعتبر وسيلة للتخفيف من شدة الضغوط التي يعاني منها الفرد مما يجعله يكتسب طابعا نفسيا ايجابيا يتجه نحو تحقيق الصحة النفسية، ومن جهة أخرى يمكن اعتباره من أهم الأساليب المساعدة على مواجهة الاضطرابات العضوية التي تصيب الفرد والتخفيف من حدة الآثار السلبية التي قد تحدثها هذه الاضطرابات على الأفراد، وسنتناول في هذا الفصل كلا من تعريف الدعم الاجتماعي، النماذج المفسرة لدوره، أنواعه وطرق تقديمه إضافة إلى علاقاته بالضغوط والصحة النفسية وعلاقته بالجهاز المناعي، وكذلك الأهمية الطبية للعلاقات الاجتماعي.

باعتبار أن المفاهيم قد تحمل أكثر من معنى لارتباطها بالواقع، لذلك فإن تحديدها يكتسي أهمية بالغة في دراستنا الحالية وهي ضرورة معرفية لهذا وجب تحديدها، ومن بين أهم مفاهيم الدراسة ما يلي:

1- مفهوم الدعم الاجتماعي:

هي المصادر الاجتماعية التي يلجأ إليها الأشخاص الأسرة، الأصدقاء، الأقارب، زملاء العمل) وذلك لمساعدتهم على مواجهة صعوبات الحياة إذ يمثلون سند مادي أو معنوي، وأن يكون لدى الفرد درجة من الرضا عن هذا الدعم.

كما يعرف بأنه وجود أشخاص مقربين ممثلين بأفراد الأسرة، الأصدقاء، الجيران، زملاء العمل الذين يقدمون الدعم المعنوي والمشاركة الوجدانية

الإمكانية الفعالة للمصادر المتاحة في بيئة الفرد الاجتماعية التي يمكن أن يرجع إليهم عند الحاجة طلباً للدعم أو استخدامها للمساعدة في أوقات الضيق وأن يكون لدى الفرد درجة من الرضا عن هذا الدعم، ويزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال نظم شبكة العلاقات الاجتماعية مع الأشخاص الذين له معهم اتصال منظم: الأسرة، الأصدقاء، زملاء العمل.

(حواشين، 2018، ص 159)

2- النماذج الرئيسية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي:

هناك عدة نماذج لتفسير الدعم الاجتماعي نذكر منها:

1.2. نموذج الأثر الرئيسي للدعم: يفترض هذا النموذج أن الدعم يرتبط أساساً بالأشخاص الذين يقعون تحت ضغط، ويعرف هذا بنموذج التخفيف أو الحماية، حيث ينظر إلى الدعم على أنه يعمل على حماية الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط، من احتمال التأثير الضار لهذه الضغوط، حيث أن هناك أثر عام ومفيد للدعم الاجتماعي على الصحة البدنية والنفسية يمكن أن يحدث لأن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أن تزود الأشخاص بخبرات إيجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع، وهذا النوع من الدعم يمكن أن يرتبط بالسعادة، حيث أنه يوفر حالة إيجابية من الوجدان وإحساساً بالاستقرار في مواقف الحياة، والاعتراف بأهمية الذات . كذلك فإن التكامل في الشبكة الاجتماعية يمكن أن يساعد أيضاً في تجنب الخبرات السالبة (المشكلات المالية والقانونية ...) والتي من الممكن - بدون وجود الدعم- أن تزيد من احتمال حدوث الاضطراب النفسي أو البدني ويصور هذا النموذج للدعم من وجهة نظر سوسولوجية على أنه تفاعل اجتماعي منظم أو الانغماس في الأدوار الاجتماعية (رأفت، 2011، 25) . أما من ناحية الواجهة السيكولوجية فإنه ينظر للدعم على أنه تفاعل اجتماعي واندماج

اجتماعي، ومكافأة العلاقات ومساندة الحالة، وهذا النوع من الدعم الخاص بالشبكة الاجتماعي يمكن أن يرتبط بالصحة البدنية عن طريق آثار الانفعال على الهرمونات العصبية، أو وظائف جهاز المناعة، أو عن طريق التأثير على أنماط السلوك المتصل بالصحة مثل تدخين السجائر وتعاطي الخمر أو البحث عن المساعدة الطبية (سمير، 2017، 37).

ويركز هذا النموذج على فكرة التأثير المباشر الذي يمارسه الدعم الاجتماعي على السلوك، الأمر الذي يدفع الناس حسب هذا النموذج لممارسة سلوكيات صحية سليمة كالتغذية الصحية مثلا وممارسة الرياضة والعادات الصحية الأخرى التي تحافظ على صحة الإنسان تحميه من اضطرابات عضوية ونفسية محتملة، إضافة إلى كون العلاقات الحميمة والروابط الوثيقة تعزز الكفاية الذاتية وتقدير الذات التي بدورها تخدم صحة الفرد الجسمية و النفسية (يخلف عثمان، 2001، ص146)، وبالتالي فإن هناك علاقة عالية بين صحة الفرد العضوية والنفسية، وطبيعة علاقاته مع الآخرين . فالعلاقة الطيبة التي يتمكن الفرد من خلالها تلقي الدعم المادي والمعنوي و إشباع حاجاته تساعده على الحفاظ على صحته العضوية والنفسية، وترفع من معنوياته (الشناوي، 2008، 53).

وعلى العموم فإنه يمكن القول أن الدعم الاجتماعي ذو تأثير ايجابي على الصحة النفسية والجسمية للفرد ويوضح الشكل التالي التصور الأساسي لهذا النموذج (الجوهي ، 2008، ص 75)

2.2. نموذج الأثر الواقعي من الضغط: ولازاروس ولونير (Launier & Lazarus)

إن الضغط ينشأ عندما يقدر شخص ما موقفاً يتعرض له على أنه مهدد أو ملح بينما لا تكون لديه الاستجابة المناسبة للتعامل وفي رأي سيلز Sells أن هذه المواقف هي تلك التي يدرك فيها الشخص أنه من الضروري أن يستجيب للموقف ولكن الاستجابة المناسبة لا تكون متاحة له بشكل مباشر ، وتشمل الآثار المباشرة الناتجة عن تقدير الفرد للموقف الضاغط الجوانب الوجدانية السلبية، وازدياد الاستجابة الفزيولوجية والتكيفات السلوكية وعلى الرغم من أن حادثاً ضاغطاً واحداً قد لا يفرض مطالب كثيرة على القدرة على التعامل مع الموقف لدى كثير من الأشخاص، إلا أنه عندما تتجمع مشكلات متعددة وتكون مستمرة ومجهدة لقدرة الفرد على حل المشكلة فإنه من الممكن أن تحدث اضطرابات خطيرة (الشناوي، 2008، ص 38).

ويفترض هذا النموذج أن أحداث الحياة المثيرة للمشقة التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم اليومية ذات تأثير سلبي على صحتهم النفسية والبدنية، وأن العلاقات الاجتماعية المساندة تقي الفرد وتحول دون حدوث هذه التأثيرات السلبية للمشقة عليه . ومن ثم فإن الدعم الاجتماعي وفقاً لهذا النموذج يرتبط بالصحة لدى الأفراد الذين يخبرون أحداثاً مثيرة للمشقة (ملكوش، 2000، ص76)، ومنه فإن العلاقات الاجتماعية الحميمة تعزز سلوكيات إيجابية أو استجابات عصبية غددية مناسبة التي تحافظ بدورها على نشاط الجسم الفسيولوجي السليم في وجه الضغوط المدمرة والمخاطر الصحية الأخرى التي تهدد صحة

الإنسان وعافيته . بعبارة أخرى ما يقترحه هذا النموذج هو أن الدعم الاجتماعي جانب من الجوانب الهامة لعملية إدارة الضغوط، أي أنه عبارة عن آلية تخفيف الضغوط أو مفتاحها. وهذا ما يفسر القيمة الوقائية أو العلاجية للعلاقات الاجتماعية الحميمة والقوية (عوض، 2018، ص146).

وتشتمل الآليات التي تربط الضغط بالمرض على سلسلة من الاختلالات للهرمونات العصبية أو الوظيفة الجهاز المناعي، وتغيرات مميزة من السلوكيات المتصلة بالصحة (إدمان الخمر، نقص التغذية ...) أو مجموعة من الإخفاق في الاهتمام بالنفس ويلاحظ أن التعريف الخاص بالضغط يربط بدقة بين الضغط المقدر ومشاعر انعدام القدرة، و إمكان فقدان تقدير الذات . وتنشأ مشاعر انعدام القدرة (قلة الحيلة أو العجز) من انعدام القدرة المدركة للتعامل مع المواقف التي تتطلب استجابة فعالة، وقد يحدث فقدان التقدير للدرجة التي يعزو الشخص الإخفاق في التعامل مع الضغط بشكل مناسب لقدرة الذاتية أو للسمات الشخصية المستقرة بدلا من إرجاعه لسبب خارجي ، ومنه فان الدور الذي يقوم به الدعم الاجتماعي في هذه السلسلة يمكن أن ينحصر في موضعين هما: (الشناوي، 2008، 39)

1.2.2.الموضع الأول: يمكن للدعم الاجتماعي أن يتدخل بين الحادث الضاغط (أو توقع هذا الحادث) وبين رد فعل الضغط، حيث يقوم بتخفيف أو منع استجابة تقدير الضغط بمعنى أن إدراك الشخص أن الآخرين يمكنهم أن يقدموا له الموارد والإمكانات اللازمة

قد يجعله يعيد تقدير إمكانية وجود ضرر نتيجة للموقف أو تقوي لديه القدرة على التعامل مع المطالب التي يفرضها عليه الموقف ومن ثم فإن الفرد لا يقدر الموقف على أنه شديد الضغط.

2.2.2.الموضع الثاني: أن الدعم المناسب قد يتدخل بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية، وذلك عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الضغط أو بالتأثير المباشر على العمليات الفزيولوجية؛ وقد يزيل الدعم الأثر المترتب على تقدير الضغط عن طريق تقديم حل للمشكلة، وذلك بالتخفيف أو التهوين من الأهمية التي يدركها الشخص لهذه المشكلة.

3. نظريات الدعم الاجتماعي:

وفي هذا الصدد يذكر (Kelly, 2007) أن هناك عمليتين أساسيتين من خلالهما يمكن أن تؤثر العلاقات الاجتماعي على الصحة: هما نموذج التأثير الرئيسي ونموذج مصدات الضغوط.

1.3 نموذج التأثير الرئيسي Main effect model

يفترض أن الدعم ذات فائدة لأن يكون الفرد بخير سواء أكان واقعا تحت ضغوط أو لا، فنجد أن الشخص المنخرط في شبكة اجتماعية من المحتمل أن يمر بخبرات ايجابية، وأن يعرف قيمة ذاته، وأن يتولد لديه الشعور بالانتماء والأمن أكثر من غيره والتغير في أفكار الشخص فيما يتعلق بمفهومه الذات والشعور بقيمه ذاته وكيفية ضبطها جميعها يؤثر

على صحته، فمن المحتمل أن مثل هذه الأشياء تقلل الضيق لدى الفرد وتزيد دافعيته للإهتمام بنفسه كما تزيد من الوظيفة المناعية لديه.

2.3. نموذج الحماية من الضغوط Stress-buffering model

يظهر أن الدعم الاجتماعي ذات فائدة لمن يمرون بضغط بالفعل، ويركز كوهين وآخرون على سمات العلاقات الاجتماعي التي يعتقد بأنها ترتقي به أو تحافظ على الصحة البدنية أو النفسية . (علاء الدين، 2010، 37)

ان هذا النموذج يقصد به أن المساندة الاجتماعي المرتفعة تحمي الشخص من سيطرة الضغط النفسي وتأثيره السلبي على حالته الصحية الصبان (2003)

- هناك نموذجان آخران (الصبان، 2003) وهما:

3.3. نموذج الارتباط:

يرى Bowlby مؤسس نظرية الارتباط أن الدعم الاجتماعي التي يقدمها الأهل والأصدقاء لا تعوض الفرد عن النقص الكبير الذي يكون حدث له بسبب فقد شخص عزيز لأنه فقد الشخص الذي يمثل الارتباط . وهناك نوعان من الشعور بالوحدة النفسية هما:

- الشعور بالوحدة الوجدانية .
- الشعور بالوحدة الاجتماعي.

والدعم الاجتماعي تؤثر فقط في الشعور بالوحدة الاجتماعي أما الحالة الزوجية (متزوج/أرمل) فهي تؤثر في الشعور بالوحدة الوجدانية ، وذلك لأن غياب الارتباط الوجداني مع الشكل الذي يتعلق به الفرد يؤثر على الشعور بالوحدة الاجتماعي ، وهناك بعض الدراسات التي أيدت نموذج الارتباط واعتبرت أن تعبير الفرد عن خبراته الوجدانية سواء بالكتابة أو الحديث يؤدي إلى التحسن في حالته الصحية بل أن الكلمات التي يستخدمها في وصف الصدمة تنبأ عن مدى التحسن في حالته الصحية البدنية أو النفسية .

4.3. النموذج الشامل:

وضع هذا النموذج (Pearlín & Liberman) وتم إعادة تطويره في عام (1981) وهو يرى أن الدعم الاجتماعي يمكن أن تحقق تأثيرها حتى قبل وقوع الحدث الضاغط على النحو الآتي:

- يمكن أن تحد الدعم الاجتماعي من احتمالية وقوع الحدث الضاغط
- إذا وقع الحدث الضاغط فإن الدعم من خلال تفاعلها مع العوامل ذات الأهمية قد تعدل أو تغير من إدراك الفرد للحدث، ومن ثم تلتطف أو تخفف من التوتر المحتمل.
- إذا وصل التوتر إلى درجة تجعل الحدث المتوقع يغير من وظائف الدور يمكن للمساعدة أن تؤثر على العلاقة بين الحدث الضاغط والإجهاد المصاحب.

- يمكن أن تؤثر الدعم الاجتماعي في استراتيجيات المواجهة أو التعامل مع الحدث الضاغط، وبذلك تعدل من العلاقة بين الحدث وما يسببه من إجهاد.
- بمقدار الدرجة التي ينحدر عندها الحدث الضاغط فإن عوامل شخصية مثل تقدير الذات تجعل في إمكانية الدعم أن تعجل من هذه الآثار. (طشطوش ، 2015 ، 37)
- قد يكون هناك تأثير مباشر من الدعم على مستوى التوافق.

هذه النماذج السابقة تعمل على حماية الفرد من سيطرة الضغط النفسي وتأثيره السلبي على حياته الصحية البدنية أو النفسية.

4. مصادر الدعم الاجتماعي :

وفقا لمراجعة الأدبيات والبحوث والدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة والاطلاع عليها، فقد وجد الباحث العديد من المصادر المتعددة والمتنوعة للدعم الاجتماعي والتي تلعب دورا هاما في حياة الفرد، وقد اعتمد الباحث على ثلاثة مصادر للدعم الاجتماعي، وهي كالتالي:

4.1 الأسرة والأقارب:

يرى الباحث أن الأسرة تحتل المكانة الأولى بالنسبة للمعاق والتي يكون لها دورة فعالا ورئيسية كمصدر من مصادر الدعم في التغيير والتخفيف من آلام وهموم أبنائهم، وصولا

بهم إلى الرضا عن الحياة، وشعورهم بالحب والتقدير وتعزيز الثقة بالنفس، وعدم الخوف من المستقبل.

تعرف الأسرة بأنها وحدة بيولوجية اجتماعية مكونة من زوج وزوجة وأبنائها، ويمكن اعتبار الأسرة نظام اجتماعية أو منظمة اجتماعية تقوم بسد حاجات إنسانية معينة، كما أن الأسرة تقوم بعدة وظائف اتجاها نفسها واتجاه أبنائها، وهذه الوظائف منفصلة إلا أنها تتشابك مع بعضها البعض وتعمل كل وظيفة على مساندة الوظائف الأخرى في كل مرحلة من مراحل حياة الأسرة، ومن هذه الوظائف وظائف بيولوجية ووظائف اقتصادية ووظائف اجتماعية، ووظائف دينية وأخلاقية (عوض، 2018، 69).

2.4. الأصدقاء:

يرى الباحث بأن الأصدقاء كمصدر من مصادر الدعم يلعب دورا مهما في حياة المعاقين، فهم بالنسبة له المرجعية التي يلجأ إليها غالبا في حال تعرضهم للعديد من المشكلات والعقبات، كما أنه يمكن أن يتأثر فيهم ويؤثر فيهم كذلك، ويشير الباحث أيضا بأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه لا يستطيع العيش بمفرده، فالمعاق بحاجة إلى تكوين علاقات وأصدقاء في المجتمع تكون هذه العلاقات قائمة على الحب والاحترام والتقدير وتقبل كل منهم للآخر.

وتعرف جماعة الأصدقاء بأنهم الأفراد المتشابهون في بعض الجوانب مثل المهارة والمستوى التعليمي، والسن، والوضع الاقتصادي، أيضا إلى أن دور الأصدقاء في الدعم يتلازم مع دور الأسرة.

3.4. مؤسسات المجتمع:

يرى الباحث كما أن للأسرة وللأقارب والأصدقاء دورا مهما فعلا وإيجابية في حياة الأفراد، كذلك فإن المؤسسات المجتمع دورا لا يقل أهمية عنهما، والتي يقع على عاتقه حمل كبير اتجاه هذه الفئة من فئات المجتمع، ويرى الباحث بأن مؤسسات المجتمع كونها تمتلك الكثير من الإمكانيات، فبالتالي هي الأقدر على توفير وتقديم الكثير من الدعم بأشكاله المختلفة، قد يتمثل هذا الدعم في تكوين علاقات اجتماعية وبناء روابط قوية قائمة على الثقة المتبادلة ما بين المؤسسة والمعاق، وكذلك يمكنها إعطاء أدوارا فعالة في المجتمع، كما يمكنها تقديم الدعم النفسي والاجتماعي من خلال أخصائيين يقومون بالعمل على متابعة مشكلات معاقين والعمل على حلها وكذلك مساعدتهم على حلها، ويتمثل دعم المؤسسات أيضا في عمليات التأهيل والذي يتمثل في تقديم التأهيل المناسب للمعاق حركية وصولا بهم إلى التكيف مع الإعاقة وتقديم كل ما يحتاجونه، وكذلك تقديم العديد من أشكال الدعم الأخرى، الاقتصادي والعاطفي وغيره. (رياض، 2000، 97)

ويوجز الباحث القول أن الدعم الاجتماعي بمصادره المختلفة كالأسرة والأقارب والأصدقاء ومؤسسات المجتمع يعتبر ذو أهمية كبيرة بالنسبة للأفراد، قد تبدو بأنها

منفصلة ولكنها عملية متكاملة ولكل مصدر من هذه المصادر أثرا كبيرا وحيوية وفعالا في التغيير من حياة الأفراد بشكل إيجابي.

وتتنوع المصادر المختلفة للدعم الاجتماعي في أبعادها وفي مدى فعاليتها طبقا للظروف المتاحة لها، وهناك إجماع واتفق بين علماء النفس والذين يشيرون إلى وجود مصدرين أساسيين للدعم الاجتماعي يتمثلان في الآتي:

• **المصدر الأول:** الدعم الاجتماعي داخل العمل ويمثلها (رؤساء العمل، وزملاء العمل، والمحيطين ببيئة العمل).

• **المصدر الثاني:** الدعم الاجتماعي خارج العمل ويمثلها (أفراد الأسرة، والأقارب والأصدقاء، والجيران) بالإضافة إلى شبكة العلاقات الاجتماعي التي يتفاعل معها الفرد في حياته اليومية. (رامي، 2015، 11)

ان أسلوب التفاعل الاجتماعي الذي يقوم به الفرد داخل شبكة علاقاته الاجتماعي يتأثر بمدى التقدير الذي يجده من خلال الدعم الاجتماعي الذي يقدمه المحيطين به، وهذا يبرز مدى أهمية الكيفية التي يدرك فيها الفرد المقومات الأساسية التي تدفعه إلى هذا التفاعل الاجتماعي الايجابي، وطبيعة دور الدعم الاجتماعي في تكوينه وتقديره.

ان العلاقات الاجتماعي للفرد تقوم على مقوم انفعالي معرفي تدعمه أساليب مواجهة الفرد وأنشطة الآخرين، وتقدير هذا النوع يساعد الفرد على تحديد الوقت والظروف التي يحتاج إليها في تقديم مصادر الدعم الاجتماعي المطلوبة له (حواشين، 2017، 49).

ويخلص (Norbek , 1984) مصادر الدعم الاجتماعي في ثمانية مصادر أساسية،

هي على النحو التالي:

الزوج أو الزوجة، والأسرة أو الأقارب، والجيران، وزملاء العمل، وزملاء الدراسة، والأفراد الذين يوفرّون الرعاية الصحية والنفسية، والمرشد أو المعالج النفسي، ورجال الدين.

5. أنواع الدعم الاجتماعي:

توجد أنواع مختلفة من الدعم الاجتماعي أهمها ما يلي:

1.5. الدعم الاجتماعي الوجداني:

هو إظهار مشاعر الثقة والحب والحنان للآخرين كما يعرف على أنه دعم وسند نفسي يجده الإنسان في وقوف الناس معه، ومشاركتهم له أفراحه و أحزانه، وتعاطفهم معه واتجاهاتهم نحوه واهتمامهم بأمره مما يجعله يشعر بالثقة في نفسه وفي الناس، فيزداد فرحا في السراء ويزداد صبورا وتحملا في الضراء (كمال، 2000، ص197).

2.5. الدعم المعنوي (الإدراكي):

هو دعم نفسي يجده الإنسان في كلمات التهاني والثناء عليه في السراء، وفي عبارات المواساة والشفقة في الضراء، فيجد في تهنئة الناس له الاستحسان والتقدير والتقبل والحب المتبادل، ويجد في مواساتهم له التخفيف من مشاعر التوتر والقلق والسخط والجزع،

والتشجيع على التفكير فيما أصابه بطريقة تفاؤلية فيها رضا بقضاء الله وقدره (كمال، 2000، ص197).

3.5. الدعم المعلوماتي:

يشمل تقديم المعلومات ووجهات النظر أو الآراء والنصائح (Line Beure Gard, 1996, p57 بحيث تجعل هذه المعلومات الفرد أكثر تبصرا بعوامل النجاح أو الفشل، فيزداد قدرة على مواصلة النجاح وعلى تحمل الفشل والإحباط، بل قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح (مرسي ، 2000، ص 17).

وهذا النوع من الدعم يساعد على تحديد وفهم التعامل مع المشاكل والأحداث الضاغطة ويطلق عليه أحيانا النصح Advice والتوجيه المعرفي (Cognitive Guidance، عبد الرحمان ، 1994، ص 40).

4.5. الدعم السلوكي:

يشير إلى المشاركة في المهام والأعمال المختلفة بالجهد البدني (عادل، 2001، ص 73).

5.5. الدعم المادي :

يتمثل في إمداد الفرد بالمساعدة المادية أو العون المادي (يخلف ، 2001، ص 139).

6.5. دعم التقدير :

هذا النوع من الدعم يكون في شكل معلومات بأن هذا الشخص مقدر ومقبول، ويتحسن تقدير الذات بأن تنتقل للأشخاص أنهم مقدرون لقيمتهم الذاتية وخبراتهم وأنهم مقبولون بالرغم من أي صعوبات أو أخطاء شخصية، وهذا النوع من الدعم يشار إليه أيضا بمسميات مختلفة مثل الدعم النفسي، والدعم التعبيري، ودعم تقدير الذات ودعم التنفيس والدعم الوثيق (محروس، 1994، ص 40).

7.5. الصحة الاجتماعي:

تشتمل على قضاء بعض الوقت مع الآخرين في أنشطة الفراغ والترفيه، وهذا الدعم قد يخفف الضغوط من حيث أنه يشبع الحاجة إلى الانتماء والاتصال مع الآخرين، وكذلك بالمساعدة على إبعاد الفرد عن الانشغال بالمشكلات أو عن طريق تيسير الجوانب الوجدانية الموجبة، ويشار إلى هذا النوع من الدعم أحيانا بأنه دعم الانتشار والانتماء (السيد ، 1994 ، ص 40).

6. طرق تقديم الدعم الاجتماعي:

يحصل الإنسان على الدعم الاجتماعي إما بشكل رسمي أو غير رسمي:

1.6. الدعم الاجتماعي الرسمي:

يقوم بتقديمه أخصائون نفسيون واجتماعيون مؤهلون في مساعدة الناس في الأزمات والنكبات والمشكلات، إما عن طريق مؤسسات حكومية متخصصة، أو جمعيات أهلية متطوعة، حيث يهرع هؤلاء الأخصائون إلى تقديم الدعم الاجتماعي للمتضررين لتخفيف آلامهم ومعاناتهم ومشاكلهم في مواقف الأزمات. ويشمل الدعم الاجتماعي الرسمي تقديم الإرشاد النفسي والاجتماعي في حل المشكلات، وتقديم المساعدة المادية - المالية والعينية - للمتضررين بهدف التخفيف عنهم والأخذ بأيديهم في هذه المواقف الصعبة. وتحرص جميع المجتمعات على توفير الدعم الاجتماعي، ومراكز الإسعافات الأولية والخطوط التليفونية ومجالس إدارة الأزمات وشرطة النجدة والإطفاء وغيرها (كمال، 2000، ص198).

والجدير بالذكر أن الاستفادة من الدعم الاجتماعي لا يتم بصفة عشوائية بمعنى أن كل من هو بحاجة إلى المساعدة يتلقاها بغض النظر عن انتماءاته الاجتماعي ومكانته في الجماعة، بل تلقي الدعم الاجتماعي تحكمه طبيعة وبنية الشبكة الاجتماعي التي تحيط بالفرد، أي طبيعة العلاقات التي تربطه بالآخرين في أسرته وفي المجتمع الذي يعيش فيه. وهذه الروابط تختلف في كثير من الخصائص منها: (يخلف ، 2000، ص 140)

- الحجم: عدد الأفراد الذين يتفاعل معهم الشخص ويقوم معهم علاقات اجتماعية متوازنة.

- التركيب: هل الأشخاص الذين يقيم معهم علاقات هم أقارب أم أصدقاء أم زملاء في العمل.

- الألفة: إلى أي مدى تتسم علاقاته مع الآخرين ضمن الشبكة الاجتماعي التي تحيط به بالألفة والثقة المتبادلة.

- الاستقرار: إلى أي مدى تتسم علاقاته مع الآخرين من الذين يحيطون به بالاستقرار والاستمرار في الزمن بحيث تكون علاقاته متينة وقوية.

- الدعم الاجتماعي غير الرسمي: هو مساعدة يحصل عليها الإنسان من الأهل والأصدقاء والزملاء والجيران بدوافع المودة والمحبة والمصالح المشتركة، والالتزامات الأسرية والاجتماعي والأخلاقية والإنسانية والدينية، حيث يساند القريب قريبه أو الصديق صديقه أو الزميل زميله أو الجار جاره مساندة متبادلة ويقدم الدعم الاجتماعي غير الرسمي بعدة طرق، من أهمها تبادل الزيارات والاتصالات التليفونية والمراسلات، والتجمع في الأعياد والمناسبات، وتقديم الهدايا والمساعدات المالية والعينية في الأزمات والنكبات (كمال، 2000، ص198).

يشكل الدعم الاجتماعي أهمية كبيرة في التكامل والتوافق بين الأفراد حيث يظهر بأشكال نوعية وخاصة حسب طبيعة كل مجتمع وبنائه أين يكون نظام العلاقات ثابت نسبيا بين الأفراد تسوده مجموعة من المعايير والقواعد والقيم حسب طبيعة الثقافة السائدة،

فالدعم الاجتماعي لا يتطور بطريقة عشوائية بين الأفراد وإنما يخضع لمجموعة من

التنظيمات الاجتماعي

فالعلاقات الاجتماعي تعتبر حتمية اجتماعية لا بديل عنها، إذ لا يمكن للفرد أن يكتسب مختلف الصفات الاجتماعي والتشبع بأصول المعرفة وقيم التراث الثقافي بدون التعامل مع غيره من أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه، وربط علاقات اجتماعية مع أفراد المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه فكلما كانت حاجات الفرد وظروفه الشخصية تقتضي إقامة علاقات مع أشخاص يمكنه إشباع حاجاته بواسطتهم، كلما سعى هذا الفرد إلى إقامة هذه العلاقات، وكلما توافقت حاجات الأفراد وتوفرت إمكانية تبادل الإشباع، كلما ساعد ذلك على توطيد العلاقة بينهم (يحياوي ، 2003، ص 532).

7. شروط تقديم الدعم الاجتماعي:

هنالك بعض الشروط التي يجب أن تتوفر في عملية المساندة النفسية والاجتماعي عند تقديمها ومن أهمها: (ملكوش، 2000، 37).

- كمية الدعم: لا بد إن يكون معدل الدعم الاجتماعي والنفسي معتدل عند تقديمه للفرد حتى لا يجعله أكثر اعتمادية، وينخفض بالتالي تقديره لذاته.
- اختيار التوقيت المناسب لتقديم الدعم: ويحتاج هذا البعد إلى الكثير من المهارات الاجتماعي لدى مقدم الدعم حتى يؤدي إلى نتائج جيدة لدى المتلقي.

- **مصدر الدعم:** لابد أن تتوافر بعض الخصائص لدى مقدمي الدعم، والتي تتمثل في المرونة، النضج، الفهم الكامل للطبيعة المشكلة التي يمر بها المتلقي حتى يساهم بقدر فعال في تقديم الدعم.
- **كثافة الدعم:** إن مصادر الدعم الاجتماعي والنفسي لدى المتلقي تؤدي سريعة إلى حل المشكلات التي يمر بها المتلقي، وتساعدته سريعة على تخطي الأزمات التي يمر بها في حياته.
- **نوع الدعم:** ويتمثل هذا البعد في القدرة والمهارة والفهم لدى مقدمي الدعم في تقديمها بما يتناسب مع ما يدركه ويرغبه المتلقي من تصرفات وسلوكيات تتناسب مع نوع وطبيعة الدعم الذي يقدم إليه.
- **التشابه والفهم والتعاطف:** ويقصد به الدعم الاجتماعي يمكن تقبله في حالة التشابه النفسي والاجتماعي للمقدم والمتلقي، ويكون فاعلا لدى المتلقي إذا كانت الظروف التي يمر بها المقدم والمتلقي متشابهة

خلاصة:

يعتبر الدعم الاجتماعي عامل نفسي و اجتماعي صحي بحيث لديه تأثير إيجابي على الجانب البيولوجي للفرد، فقد ساعد بعض المرضى على الشفاء من أمراضهم التي يعانون منها، أين لاحظوا أن الأفراد الذين يتلقون قدرا كافيا من الدعم الاجتماعي تنشيط لديهم فعالية الجهاز المناعي مما يساعدهم على مقاومة بعض الاضطرابات الجسمية، عكس الذين يعانون من الوحدة والعزلة وقلة العلاقات الاجتماعي وبالتالي انخفاض مستوى الدعم الاجتماعي، فهم عرضة لمختلف الأمراض ويجدون صعوبة في مقاومة الأمراض والتماثل نحو الشفاء، كما يعانون من مستويات عالية من الضغوط النفسية وكذا ارتفاع الأعراض الاكتئابية لديهم.

الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي

تمهيد

1- مفهوم الاحتراق الوظيفي:

2- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

3- أبعاد الاحتراق الوظيفي

4- أسباب الاحتراق الوظيفي

5- خصائص الاحتراق الوظيفي

6- مراحل الاحتراق الوظيفي

7- آثار الاحتراق الوظيفي

8- العوامل التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي

9- مقاييس الاحتراق الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

تبرز في مجالات العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره الكامل الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرين، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعملة تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنزاف الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي التي يمكن تعريفها بالاحتراق الوظيفي، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف أكثر على هذا المفهوم.

1- مفهوم الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي (Burnout) يعرف الاحتراق بأنه "مجموعة من الأعراض الجسدية والعاطفية والعقلية التي تتسبب بالإرهاك الشديد وتمتدح بمشاعر تدني الذات العليا للفرد أو تخفيض الكفاءة الذاتية والنتيجة عن التعرض المستمر والمكثف للضغوط" (السيد، 2003: ص 2).

ولقد عرفته ماسلاش (Maslach) سنة 1982 بأنه: "مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز في المجال المهني، والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤديون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس" (التلباني، 2015، ص16).

كما يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه " حالة من الإجهاد الجسدي والعقلي والعصبي والعاطفي، وأنه ناتج عن العمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة في الحالات التي تحتاج إلى بذل جهد عاطفي. (عباس، 2011، 29)

2- أبعاد الاحتراق الوظيفي:

انطلاقاً من البحوث الميدانية تستند الدراسة الحالية إلى المحاولات العديد التي قامت بها ماسلاش وباحثين آخرين لتصنيف أبعاد الاحتراق الوظيفي (Maslach and Jackson 1981; Maslach et al. 2001; Maslach and Leiter, 2016) فإنها خلصت الى نتيجة أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تضمنت ثلاثة أبعاد أساسية على النحو التالي:

3-1 الانهك الانفعالي (النفسي): وتتمثل في فقدان الفرد الثقة بالنفس والروح المعنوية،

وكذلك فقدانه الاهتمام والرعاية واستنفاد كل طاقاته العاطفية. قد يكون هذا الشعور

بالإرهاق العاطفي مصحوبًا بشعور بالإحباط والضغط النفسي عندما يشعر أنه لم يعد قادرًا على الاستمرار في إعطاء أو الوفاء بمسؤولياته. وعادة ما يحدث هذا الإرهاق العاطفي للفرد بسبب المطالب النفسية والعاطفية المفرطة للغير. (Maslach Et Al, 2001, p74)

2-2 **تبدل المشاعر:** يتمثل فقدان الانسانية في التعامل مع الموظفين وفي تجريدهم من أحوالهم الشخصية من الذين يتعاملون معهم، وهذا يعني معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر. في هذه الحالة يتسم الفرد بالقسوة والتشاؤم والانتقاد المتكرر وإلقاء اللوم على زملائه. ويتسم في هذه الحالة بالبرودة، اللامبالاة، الشعور السلبي تجاه الآخر (Maslach Et Al, 2001, p84)

2-3 **نقص الانجاز الشخصي:** هو الشعور بتدني نقص الانجاز الشخصي، والذي يتميز بالميل نحو التقييم الذاتي السلبي وشعور الأفراد بالفشل من خلاله، فضلًا عن ضعف إحساسهم بنقص الكفاءة في تفاعلهم مع الآخرين، وهذا يحدث عندما يشعر الفرد بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. أعراض هذا البعد هي مشاعر الفرد الذي يتوقع باستمرار عقوبات، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور أعراض التوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الأفراد أن جهودهم لن يكون لها نتيجة فعالة، فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات. (السيد، 2003، 37).

3- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وهي:

3 - 1 نظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرة الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للطلبات غير المقبولة بل المتعارضة في المكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقت به وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفس الانفعالي. (الخرابشة، 2005، ص301)

3 - 2 النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقابلة فإنه قد يتعلم

سلوكا غير سويا، يسمى الاحتراق ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، ومن التقنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي: فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خال السيطرة الذاتية على الضغط والاسترخاء. (ساهر، 2010، 12)

3 - 3 النظرية الوجودية:

فتركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول، إذ أن الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق الوظيفي.

مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول: إن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به، إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زيادة العبه أو ضغوط قلة العبه، ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية، فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له، وكذلك إنتاجه مما يعرض

الفرد للاحتراق الوظيفي بل قد يثرى عمله، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملا مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي على المجتمع كله. (الكلبي، 2001، 17)

4 - أبعاد الاحتراق الوظيفي.

يتضمن الاحتراق الوظيفي العديد من الأبعاد يمكن حصرها في العناصر التالية:

4 - 1 الإجهاد الانفعالي (الإعياء الانفعالي).

وهو عامل خارجي يتلقاه فرد ما في زمان ومكان معين، إذ يحاول هذا أن يسخر دفاعات ذهنية في مواجهته، وتصحب الألياء الحيوية تلقائياً حركة الدفاعات العقلية، وقد تشوش الحياة النفسية بفعل هذا التأثير الذي يجلب مخاطر جسدية تبعا لحالة البنية النفسية والسياق الجسدي والاجتماعي. (حسن، 2008، 50)

4 - 2 ضعف نقص الانجاز الشخصي.

وهو يعبر عن التقييم الذاتي للاحتراق ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة والفعالية وفقدان الدافعية للإنجاز وانخفاض الإنتاجية في العمل وانحدار المشاعر ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية والميل للاكتئاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط للتكيف معها والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات.

4 - 3 تبدد المشاعر.

يوضح هذا البعد الاتجاهات السلبية تجاه ممن يعمل معهم الموظف المحترف وظيفيا وهذه الاتجاهات السلبية تكون أحيانا تهكمية لا تمثل الخصائص المميزة للعامل وتعرف كل من "ماشلا شوبيز" هذا البعد من الاحترق الوظيفي بأنه إحساس الإنسانية والسخرية من العملاء.

5 - أسباب الاحترق الوظيفي.

أسباب الاحترق أغلبها مرتبطة ببيئة العمل وما تنتجه من فرص تساعد على تعليم محتويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن، وفي المقابل تكون المكافأة ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في الآتي:

- علاقات العمل الشخصية - عبء وغموض وصراع الدور - نقص المكافآت وغياب الدعم - ضعف التغذية الراجعة عن مدى الكفاءة أو عدم كفاءة الأداء - نظام الأجور والحوافز - المهام البيروقراطية المتزايدة - ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل - الرقابة والملل في العمل - الخصائص الشخصية للفرد - العملاء والمراجعون سريع والانفعال - سياسات غامضة أو تحكمية - نظم الاتصال غير فعالة - صرامة

وجهود التنظيم. (الحاتم، 2012، 95)

5 - 1 عوامل خاصة بالجانب الفردي:

هناك شبه اتفاق معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من غيره ويرجع ذلك كونه تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروف خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه. فمثلا العامل الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات سلوكية وضغوطات وقلة الإمكانيات. (السيد، 2003، 23)

5 - 2 عوامل خاصة بالجانب الاجتماعي:

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي بالعاملين الذي يعملون في هذه المؤسسات وإزاء بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم الإحباط والإحساس عرضة للاحتراق (عباس، 2011، 28)

5 - 3 العوامل التنظيمية والإدارية:

الجانب الوظيفي دور كبير في الإصابة بالاحترق الوظيفي كون الوظيفة مهمة في حياة الفرد من حيث تحقيق حاجاته الأساسية كالمسكن والرعاية الصحية، فضلا عن أثرها في تكوين شخصية الموظف في تحقيق احتياجاته الشخصية المتوقعة من الوظيفة سيدفعه للشعور بعدم الرضا الوظيفي والضغط المؤذي في نهاية المطاف إلى الاحتراق الوظيفي. (السيد، 2003، 23)

6 - خصائص الاحتراق الوظيفي:

يتصنف الاحتراق الوظيفي بالخصائص التالية:

- يعاني ضحايا الاحتراق من إنهاك بدني شديد حيث يكون لديهم طاقة منخفضة ويشعرون بالإجهاد المستمر، وإضافة لذلك لديهم أعراض الشد البدني والذي يشعرهم أن هناك جهدا عنيفا تم بذله وينعكس في صداع مستمر، دوار، نوم قليل، فقدان الشهية للطعام، تغيرات في عادات النوم.
- المعاناة العاطفية حيث الشعور بالإحباط والشعور بالبوؤس والضعف وأنه قد قيد في وظيفة واحدة.
- الأشخاص الذين يعانون من الاحتراق غالبا ما يتعرضون لإنهاك عقلي أو اتجاهي، فهم يسخرون من الآخرين ويحملون اتجاهات سلبية ويميلون إلى الحط من أنفسهم،

نجدهم ينظرون للعالم المحيط بهم من خلال نظرة كئيبة وسوداء وليست نظرة وريدية ملونة. (بوحارة، 2010، 10)

- إنهم يشعرون بتبديد الانجازات الشخصية المحققة، فهم يستنتجون أنهم لن يستطيعوا إنجاز أكثر مما تحقق في الماضي ويفترضون أنهم لا يريدون النجاح في المستقبل.

7 - مراحل الاحتراق الوظيفي.

ويشير الباحثون إلى أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وزيادة الحمل الوظيفي يعتبران من أكثر المصادر مساهمة في نشوء الحالة :

يؤدي التعرض المستمر للضغوط الى حدوث حالة الاحتراق الوظيفي كما أنه لا يحدث دفعة واحدة، فهناك مراحل يمر عبرها حتى يصل الفرد إلى دورة من المعاناة جراء الاحتراق الوظيفي، ولا يصل الفرد اليه بشكل مفاجئ بل عبر مراحل ويجمع أهل الاختصاص في الاحتراق الوظيفي أنها أربعة كالتالي:

7 - 1 مرحلة الاستغراق:

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

7- 2 مرحلة التبدل:

هذه المرحلة تنمو ببطء، ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً ونقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية وينتقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة، كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه. (زيدان، 1998، 11)

7 - 3 مرحلة الانفصال:

وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

7 - 4 المرحلة الحرجة:

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق الوظيفي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سواء وخطراً ويختل تفكير الفرد، شكوك الذات ويصل إلى مرحلة الاجتياح والانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار. (الزهراني، 2008، 54)

8 - آثار الاحتراق الوظيفي

توصلت بعض البحوث والدراسات الميدانية إلى أن الاحتراق الوظيفي له ثلاثة آثار رئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي (أبو ريا، 2011، ص36،35).

8 - 1 الشعور بالإنهاك العاطفي والجسماني:

الذي عادة ما ينشأ جراء زيادة المطالب السيكولوجية والعاطفية والبيولوجية على أولئك المسؤولين عند خدمة الآخرين، ولعل استخدام لفظ الإنهاك يعكس إحدى المسلمات المهمة الخاصة بالاحترق الوظيفي، التي تتلخص فحواها في أن مشاعر الاحترق الوظيفي يكثر حدوثها بالنسبة لأولئك الأشخاص الأكثر انغماسا في أعمالهم والمتضمنة الاحتكاك بالعديد من الأفراد.

8 - 2 الشعور بالقصور في مستوى الإنجازات الشخصية:

ويتمثل بعدم التمكن من تحقيق ذلك القدر من الانجازات التي تتناسب ومستوى التطلعات الشخصية، وهذا لعدم وجود وقت الفراغ الكافي لتحقيق ذلك نظرا للانغماس العميق في مطالب العمل.

8 - 3 الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، والميل إلى معاملة الآخرين مثل

معاملة الأشياء :

عادة ما ينعكس في الميل إلى استخدام شعارات مادية كاستخدام أرقام المكاتب بدلا من استخدام مسببات شخصية لمن يتم التعامل معه من الأفراد، ولا شك أن هذا الاتجاه يؤدي بدوره إلى خفض الحس العاطفي بالعمل عند التعامل مع الآخرين.

9 - العوامل التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي:

أشارت الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة إلى وجود عدد كبير من العوامل التي تلعب دورا بارزا في حدوث ظاهرة الاحتراق ولقد لخصها "جيرنس" على النحو التالي: (خليل، 2003، 21)

9 - 1 العوامل الخاصة بالبعد الفردي :

اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء و التزاما بعمله و إخلاصا له هو الأكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين ، و يفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل التي يعمل فيها.

9 - 2 العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي:

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها ، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات و محاولاتهم التوفيق بين مصلحة العمل و أهدافه و رسالته و مصلحة المواطنين ، يجد العاملون الأكثر التزاما و انتماءا لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط و الإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم ، و بالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن و يجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي.

9 - 3 العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني:

أن المهنة و متطلباتها هي الجانب البارز و البعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله والتزامه به و بأهدافه ، فان ظروف العمل و بيئته تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل ، و على هذا فان إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل ، و كذلك احساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنخفضة ، و عدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة و بالتالي إلى الاحتراق الوظيفي. (شريط،2017، 21)

10 - مقاييس الاحتراق الوظيفي:

تشكل الاستجابات السلوكية الدالة على الاحتراق النفسي (الوظيفي) القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تقييم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل فيها إذا كان الفرد بخير أو محترقة نفسيا وفي العادة يقوم المستجيب بالاستجابة من متطور تدريجي على مقياس يتفاوت من ثلاثة إلى إحدى عشر خيارا فيما يلي أمثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات: (جبر، 2010، 54)

- مدى الشعور بالتعب و الارهاق.
- أسلوب المعاملة مع الآخرين.
- مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.
- مدى العزلة أو القرب من الآخرين. أسلوب الاتصال مع الآخرين.

- النظرة الشخصية للعمل.
- درجة التشاؤم أو التفاؤل في النظرة الشخصية للعمل.
- مدى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.
- الشعور الشخصي نحو المستفيدين من خدماته بالنسبة للعاملين في المهن

الاجتماعية

- الرغبة في مساعدة الآخرين.
- الحالة المزاجية والقدرة على التحكم في الانفعالات.
- مدى فقدان روح الدعابة عند الفرد.

إن أي شخص وفي أي مهنة وعلى أي مستوى ليس في مأمن من الاحتراق الوظيفي ، وبالتالي يمكن أن يصبح ضحايا لهذه الظاهرة لذلك فان كيفية قياس مستوى الاحتراق الوظيفي بغرض الوقاية منه و علاجه يعد أمرا في غاية الأهمية و هذا ما سيتم ايضاحه من خلال عرض اهم المقاييس التي تعمل على هذه الظاهرة و تتمثل في الاتي: (خليل،

2017 ص.10)

10 - 1 مقياس "ماسلاش" للاحتراق الوظيفي :

يعرف مقياس Maslach للاحتراق الوظيفي (Maslach Burnout Inventory)

باختصار MBI يتكون هذا المقياس من 22 فقرة متصلة بشعور الفرد نحو مهنته وموزعة على ثلاثة أبعاد هي:

10 - 1 - 1 الإجهاد الانفعالي

10 - 1 - 2 تبدل المشاعر.

10 - 1 - 3 نقص نقص الانجاز الشخصي.

وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجم إلى العديد من اللغات ويعتبر من أبرز المقاييس المستخدمة لقياس ظاهرة الاحتراق، فقد اعتمدت عليه العديد من الدراسات نذكر منها دراسة عسكر وآخرون في سنة 1987، (القبصر) في سنة 1993، (الوابمي) في سنة 1990

10 - 2 مقياس "بيتر" للاحتراق الوظيفي: (Peter Burnout Scale)

يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي ويتكون من 20 عبارة، يتم الإجابة عنها من خلال مقياس متدرج من 1 إلى 5. يمثل الفئات التالية على الترتيب. (نادرًا، أحيانًا، غالبًا، عادة، كثيرًا) (الزهراني، 2008، 37)

20-30: أنت على ما يرام ولا خوف عليك .

31-60: لا بأس عليك طالما اتخذت الاحتياطات والوقاية اللازمة.

61-80 : أنت مترشح للإصابة بالاحتراق الوظيفي.

81-100: أنت تعاني من الاحتراق الوظيفي (سامية، 2003، 28)

خلاصة:

يعتبر الاحتراق الوظيفي أحد المشكلات المهنية التي تهدد عصرنا الحالي نتيجة الضغوطات الحياتية المستمرة والتي تسبب الشعور بنقص في نقص الانجاز الشخصي وتجعل المصاب به يشعر بإنهك جسدي وعاطفي يجعلانه غير مبال بما يحدث حوله وكأنه جماد، ولا يمكن الخطر في هذا الأمر فقط بل تتعدى خطورة الاحتراق الوظيفي الدرجة أنه يصبح مهدداً لحياة الفرد من خلال تأثيره على قلبه وعقله فيؤدي به إلى الهلاك.

وتتأثر المؤسسة بالأفراد المصابون بالاحتراق الوظيفي نتيجة الأعباء المتزايدة عليها

وعلى أفرادها مما يؤدي بها إلى خسائر نتيجة الأداء المتدني لأفرادها وبالتالي فشلها

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

تمهيد

1- منهج البحث

2- الدراسة الاستطلاعية

3- الدراسة الأساسية

خلاصة

تمهيد:

بعد التطرق الى التراث النظري والميداني حول الدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي خلال الفصول السابقة، سوف نحاول في هذا الفصل توضيح استراتيجيات الإجراءات المنهجية للدراسة الراهنة، حيث سنتناول مجالات الدراسة والمنهج المستخدم بالإضافة إلى جملة من الأدوات العلمية التي تساعد على جمع المعلومات وتقصّ الواقع الفعلي للظاهرة لوصفها وصفا دقيقا، كما تم في هذا الفصل تحديد مجتمع البحث واختيار عينة الدراسة وفق ما تتطلب طبيعة البحث، سنحاول تفسير البيانات المتعلقة بكل بعد من الأبعاد المستخدمة في استمارة البحث.

1- منهج البحث:

للإجابة على تساؤلات البحث ونظرا إلى طبيعة الموضوع الذي يقتضي التحقق من العلاقة بين الدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي إتبعنا المنهج الوصفي الذي يناسب هذا النوع من الدراسات التي تبحث في العلاقة بين المتغيرات من خلال وصف العينة وخصائصها

2- الدراسة الاستطلاعية:

يجمع كل المشتغلين بمناهج البحث في العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية على ضرورة تحديد ثلاثة مجالات رئيسية للدراسة وهي: المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني، كما وجب تحديدها بدقة علمية ضرورية وأساسية لأنه يساعد شكليا على رسم الحدود العلمية والعملية لموضوع الدراسة

2-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- تحديد منهج الدراسة
- التعرف على صعوبات الدراسة

2-2 الدراسة الاستطلاعية: وتعد الدراسات الاستطلاعية بمثابة اللبنة الأولى التي تركز عليها الدراسات الميدانية، وتمهد الدراسات الاستطلاعية للبحث العلمي.

-المجال الجغرافي: جامعة ابن خلدون تيارت

-المجال الزمني: ويقصد به الوقت الذي استغرقته الدراسة من تحديد الإطار النظري للدراسة إلى غاية تحليل النتائج بداية من فيفري 2022 إلى شهر ماي 2022

المجال البشري: موظفي جامعة ابن خلدون تيارت

المنهج: تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هاته الدراسة.

2-3 مكان اجراء الدراسة الاستطلاعية: جامعة ابن خلدون تيارت

2-4 المكان والمدة: من نهاية 2022/05/08 الى 2022/05/12، تم توزيع الاستمارة على 20 مفردة من موظفي جامعة ابن خلدون لولاية تيارت، وبعد استرجاعها قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من مدى صدق الداخلي للاستمارة التي يمكن الاعتماد عليها في جمع بيانات الدراسة.

2-4-1 المرحلة الأولى: 2022/02/07 أين تم اختيار موضوع الدراسة

2-4-2. المرحلة الثانية: كانت في 2022/04/23 الانتقال الى الجانب الامبريقي

تحديد مكان الدراسة

2-5 الخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة:

الجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
40	08	الذكور
60	12	الإناث
%100	20	المجموع

تبين النتائج المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول بأن أكبر نسبة هي من فئة الإناث وتمثل نسبة 60% وهي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل 40% من عينة الدراسة، ولعل ذلك يشير إلى أن طبيعة العمل بجامعة ابن خلدون ولاية تيارت وهو ما يمكن تفسيره بالتوجه القوي للإناث إلى تخصص الخاص بمجال الوظيفة العمومية الخدماتية غير الربحية.

2-6 أداة الدراسة:

للتحقق من فرضيات البحث اعتمدنا على استبيان كأداة للتطبيق على عينة الدراسة حيث تم بناء الاستبيان كالتالي:

حيث تكونت أداة الدراسة من 38 فقرة توزعت كالتالي:

- المحور الأول البيانات الشخصية: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية.

- المحور الثاني: يتعلق بمتغير الدعم الاجتماعي ويتكون من 16 عبارة من رقم 01 إلى 16.

2-11-1 الخصائص السكومترية:

- الصدق والثبات

- مقياس التجزئة النصفية

2-11-2 صدق المحكمين:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين لجامعة ابن خلدون تيارت_ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية حيث بلغ عدد المحكمين 4 أستاذة مما ساعدنا ذلك على تعديل الاستبيان في صورته النهائية.

2-11-3 صدق الاتساق الداخلي:

وقد تم إعداد الاستبيان وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي) حيث تم توزيع الاستبيان التجريبية على عينة قدرها 20 مفردة تحديد التجانس الداخلي ومدى فهم عينة البحث لعباراتها ثم قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS للتأكد من مدى صدق الداخلي للاستمارة

جدول رقم (02) يوضح معاملات تميز المفردات لاستبيان مصادر الدعم الاجتماعي

العلاقة ما بين الفقرة والبعد	العبارة	رقم العبارة	البعد
**0.69	لدي شخص مميز في حياتي يحرص على مشاعري	01	الدعم الاجتماعي
**0.59	أتضايق من اعتمادي على الآخرين	02	
**0.62	عائلتي تحاول فعلا مساعدتي	03	
*0.32	أحصل على المساعدة العاطفية فقط من عائلتي	04	
**0.78	أحصل على الدعم الذي احتاجه من عائلتي	05	
**0.46	أتضايق من الخلافات داخل الأسرة	06	
**0.64	أستطيع التحدث عن مشاكلي مع عائلتي	07	
**0.95	تهيئ العائلة لي الأجواء المناسبة لكي أكون سعيدا	08	
**0.96	لا أفتقد لحب الآخرين	09	
**0.91	أصدقائي فعلا يحاولون مساعدتي	10	
**0.94	يمكنني التحدث حول مشاكلي مع أصدقائي	11	
**0.89	يشعرنني أصدقائي بتفاؤل تجاه مستقبلي في الحياة	12	
**0.87	يخفف أصدقائي عني أي ضغط عصبي ينتابني	13	
*0.37	يشعرنني أصدقائي بالقرب منهم في كافة الأوقات	14	
**0.67	يراعي اصدقائي مشاعري ولا يهزئني	15	
**0.85	يخفف أصدقائي عني الآلام والهموم التي تصيبني	16	

*دالة عند 0.05

**دالة عند 0.01 مخرجات spss vr21

في الجدول رقم (02) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى

ان جميع عبارات استبيان الدعم الاجتماعي صادقة ودالة احصائيا عند 0.01 و0.05،

وهي صادقة وتؤكد على صلاحية استبيان

جدول رقم (03) يوضح ثبات استبيان الدعم الاجتماعي بطريقة التجزئة النصفية

معامل سبيرمان براون
Coefficient De Spearman-Brown
0.92

مخرجات spss vr21

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) ان استبيان الدعم الاجتماعي يتمتع بدرجة عالية من الثبات أي أنه صالح نظرا لقيمة معامل غوتمان وقيمة معامل سبيرمان العالية.

2-11 الأداة الثانية: المحور الثالث: يتعلق بمتغير الاحتراق الوظيفي ويتكون من

03 أبعاد كالتالي:

• البعد الأول: يتعلق بالإرهاك الانفعالي: ويتكون من 08 عبارات من رقم 17

الى 24.

• البعد الثاني: يتعلق بتبدل المشاعر: ويتكون من 07 عبارات من رقم 25 الى

31.

• البعد الثالث: يتعلق بنقص

• الإنجاز الشخصي: ويتكون من 07 عبارات من رقم 32 الى 38.

كما تمت معالجة الدراسة عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية لتحليل فقرات كل من أبعاد الاحتراق الوظيفي والتوافق لدى موظفي جامعة

ابن خلدون التي توصلت إليها الدراسة الميدانية ومعالجة معطياتها للإجابة على

فرضيات البحث، ولتبسيط ذلك يجب التذكير بالسلم التدريجي لمقياس الاحتراق

الوظيفي كإجراء أولي، والمتمثل في الجدول التالي:

جدول رقم (04) يوضح صدق الاتساق الداخلي لاستبيان مصادر الإحترق الوظيفي

العلاقة بين البعد والدرجة الكلية	العلاقة ما بين الفقرة والبعد	العبارة	رقم العبارة	البعد
**0.91	**0.79	أشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل	17	البعد الأول: الإرهاك الانفعالي
	**0.39	أتعمد الذهاب إلى العمل متأخرا	18	
	**0.76	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا	19	
	**0.75	أتعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل	20	
	**0.81	لو وجدت عملا آخر لترك عملتي	21	
	**0.73	أشعر أنني أبذل كل جهدي في العمل	22	
	**0.77	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر	23	
	**0.67	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي	24	
**0.88	**0.46	أشعر بأنني أتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف والمجملات	25	البعد الثاني: عدم الإنسانية
	**0.64	أعتقد أن لعلاقات القائمة على المادة والمصالح الشخصية هي السائدة في المنظمة	26	
	**0.95	أشعر بالقلق لإحساسي أن هذا العمل يجعلني قاسيا	27	
	**0.96	لا أحب الأعمال المشتركة مع الآخرين في العمل	28	
	**0.91	لا تربطني علاقات قوية مع زملائي	29	
	**0.94	لا أكره كثيرا لبعض زملاء العمل الذين أتعامل معهم	30	
	**0.89	أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ توليت هذا العمل	31	
**0.94	**0.90	أشعر بالرضا عن عملي	32	البعد الثالث: الإنجاز الشخصي
	**0.88	تمنحني الإدارة ما أستحق من تقدير	33	
	**0.63	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين	34	
	**0.80	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	35	
	*0.19	أشعر بالابتهاج عند تعاملي مع الغير	36	
	**0.91	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية للآخرين	37	
	**0.82	حققت أشياء كثيرة جديدة التقدير في هذا العمل	38	

*دالة عند 0.05 **دالة عند 0.01 مخرجات spss vr21

في الجدول رقم (04) تم حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات استبيان الاحتراق الوظيفي صادقة ودالة احصائيا عند 0.01 و0.05، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية استبيان.

جدول رقم (05) يوضح ثبات استبيان الاحتراق الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية

معامل سبيرمان براون Coefficient De Spearman-Brown
0.685

مخرجات spss vr21

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) ان استبيان الاحتراق الوظيفي يتمتع بدرجة عالية من الثبات أي أنه صالح نظرا لقيمة معامل غوتمان وقيمة معامل سبيرمان العالية.

2-12 ثبات الاستبيان:

2-12-1 ثبات استبيان بطريقة الفا كرونباخ:

جدول رقم (06) يوضح ثبات الاحتراق الوظيفي

ألفا كرونباخ 0.926	عدد الفقرات 38	الاستبيان
-----------------------	-------------------	-----------

المصدر من اعداد الطالبتان مخرجات spss vr 21

بلغت قيمة الثبات 68.51% مما يعني ان الاستبيان يتمتع بدرجة وثبات عال ومرتفع جيد، بحيث تزيد هاته النسبة عن النسبة المقبولة 70%، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الاستبيان.

ومن خلال هذه النتائج المحصل عليها نجد أنها مؤشرات تدعم مصداقية أداة الدراسة وتسمح لنا باعتماد النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة.

3- الدراسة الأساسية:

حيث سنتبع فيها خطوات البحث العلمي المعروفة والمتناولة والتي سنتناولها لاحقاً من أجل الحصول على المعرفة والحقائق المتصلة بمتغيرات أساسية والعلاقات الموجودة بينها.

3-1 المكان والمدة:

قمنا بتوزيع الاستبيان من 2022/05/15 الى 2022/05/17 ، الذي تم الاعتماد عليه في جمع بيانات الدراسة والتي كانت بعدد 78 استبيان وتم استرجاع 60 استبيانة صالحة للدراسة ومنه نسبة الاسترجاع العينة من المجتمع الكلي 76.92%.

3-2 العينة المتاحة وخصائصها:

موظفي جامعة ابن خلدون لولاية تيارت

استخدمت الدراسة الراهنة عينة العشوائية تعريف العينة العشوائية على أنها عينة حيث يكون لكل فرد من الموظفين فرصة معروفة وغير صفرية يتم اختيارها كجزء من العينة، عدد الأفراد الذين ينتمون الى العينة محل الدراسة وهي موظفي جامعة ابن خلدون -تيارت- حيث يتوزعون في السنة الدراسية 2021-2022.

3-3 الخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة:

الجدول رقم (07) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
35	21	الذكور
65	39	الإناث
%100	60	المجموع

تبين النتائج المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول بأن أكبر نسبة هي من فئة الإناث وتمثل نسبة 65% وهي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بنسبة الذكور التي تمثل 35% من عينة الدراسة، ولعل ذلك يشير إلى أن طبيعة العمل بجامعة ابن خلدون لولاية تيارت وهو ما يمكن تفسيره بالتوجه القوي للإناث إلى تخصص الخاص بمجال الإداري، وتؤكد على ان الاناث أكثر رضا من الذكور في هذا المجال الوظيفي الخدماتي غير الربحي وأقدرهن على التعامل مع مقتضيات الوظيفة.

الجدول رقم (08) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية%	التكرارات	السن
10	06	من 25 الى 30
55	33	من 30 الى 35
35	21	من 35 فما فوق
%100	60	المجموع

مخرجات spss vr21

من خلال الإحصائية المبيّنة في الجدول (08) يتضح لنا أن أدنى فئة هي من 25 الى 30 وهي فئة تلحق بفئة الشباب تم تمثيلها بنسبة تقدر بـ 10 %، وجاءت فئة من 30 الى 35 بنسبة 55% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلت فئة من 35 فما فوق بنسبة 35% وهي ثاني أعلى فئة عمرية للموظفين، وهذا يشير الى ان جامعة ابن خلدون لولاية تيارت تسعى للمزج بين الفئات العمرية من أجل ضمان سيرورة مهامها الوظيفية وتحقيق أهدافها التنظيمية.

الجدول رقم (09) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى
00	00	متوسط
30	18	ثانوي
70	42	جامعي
%100	60	المجموع

تبين الإحصاءات الرقمية الواردة في الجدول رقم (09) أن نسبة 70 % من حجم العينة حاصلون على شهادات جامعية وتلقوا تعليما جامعيًا، وأن نسبة 30 % منهم مستواهم التعليمي بلغ المستوى الثانوي نلاحظ في حين نجد كل من فئة المستوى المتوسط معدومة، ومنه يتبين أن الإطار العمالي لموظفي جامعة ابن خلدون تيارت هو

إطار ذو قدرات المهنية والتعليمية عالية أي أن عملية الاستقطاب والتوظيف محصورة على الإطارات المتعلمة فقط حيث أن طبيعة العمل بها تفرض وجود كفاءات عالية.

الجدول رقم (10) يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة المئوية %	التكرارات	السنوات
20	12	أقل من 5
45	27	من 05 الى 10
35	21	من 10 فأكثر
%100	60	المجموع

مخرجات spss vr21

تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول أن أقل نسبة % 20 من أفراد عينة البحث تنحصر أقدمية العمل لديها أقل من 05 سنوات، في حين تمثل نسبة % 35 منهم أقدمية أكثر من 10 سنوات، في حين سجلت أكبر نسبة قدرت بـ % 45 من أفراد العينة فئة أقدمية من 05 الى 10 سنوات، ومنه يلاحظ أن جامعة ابن خلدون تيارت تسعى للمزج بين الشباب وذوي الخبرة كون الشباب يعتبر عنصر فعال يمتاز بالفاعلية والنشاط وذوي الخبرة السرعة في الأداء والكفاءة في التعامل مع متطلبات العمل.

الجدول رقم (11) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الوضعية المهنية	عدد العمال	النسبة المئوية
موظف	26	43.33
رئيس مكتب	18	30
رئيس مصلحة	12	20
مدير فرعي	04	6.67
المجموع	60	%100

تبين المعطيات الإحصائية الواردة في هذا الجدول أن نسبة 43.33 % من أفراد

العينة ينتمون إلى فئة الموظف وأن نسبة 30% تمثل نسبة رؤساء المكاتب بينما تمثل

مدير فرعي نسبة 6.67% ومن المعلوم أن جامعة ابن خلدون تيارت يقتضي العمل بها

توفر عدد كبير من فئة الموظفين حيث يعتبر الموظف العمود الفقري للإدارة الجامعية

وأن طبيعة الوظائف بها تتطلب أفرادا يمتلكون كفاءة عالية في المجال الإداري.

خلاصة:

بعد اجراء الدراسة الاستطلاعية من اجل التأكد من خصائصها السيكومترية تم تحديد الأساليب الإحصائية التي تقوم من خلالها بمناقشة الفرضيات وعرض وتحليل النتائج في الفصل الأخير.