

الإحترق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض

نسرين إبراهيم الصبان

إدارة الخدمة الاجتماعية/ مستشفى قوى الأمن/ المملكة العربية السعودية

nolsabban@sfbh.med.su

تاريخ نشر البحث: 2021/10/28

تاريخ قبول النشر: 2021/8/10

تاريخ استلام البحث: 2021/7/13

المستخلص:

تعد ظاهرة الإحترق الوظيفي ظاهرة اجتماعية نفسية حظيت باهتمام الباحثين والدارسين، وهي ظاهرة ذات ملامح ومظاهر متعددة قد تحدث أو تظهر في أي مجتمع من المجتمعات، وتؤثر هذه الظاهرة على من يعملون في القطاعات الحكومية، وعلى الرغم من تعدد وتنوع مسارات حركة البحث في مجال الإحترق بصفة عامة، فإن الواقع يشير للحاجة لدراسات مباشرة عن مستوى الإحترق الوظيفي على وجه الخصوص وعلاقته بالمساندة الاجتماعية، وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية عبر تحديد مشكلتها في السعي لإدراك العلاقة بين الإحترق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض. وتهدف الدراسة إلى تحديد مستوى الإحترق الوظيفي والكشف عن واقع المساندة الاجتماعية وبيان مدى تأثير بعض المتغيرات في درجة الإحترق الوظيفي والشعور بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على الاستبانة في جمع البيانات، وطبقت على عينة بلغت (155) فرداً، وأسفرت النتائج عن أن مستوى الإحترق الوظيفي جاء مرتفعاً لدى عينة الدراسة وأن مستوى الشعور بالمساندة الاجتماعية جاء متوسطاً، وأن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق الوظيفي وأبعاده الفرعية (طبيعة العمل، العائد المادي، المصادر ذات العلاقة بالعلاقات في العمل، مصادر الضغوط الحياتية والشخصية) والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض.

الكلمات الدالة: الإحترق الوظيفي، المساندة الاجتماعية، مستشفى قوى الأمن.

Job Burnout and Its Relationship to Social Support among Workers in the Patient Services Department and Eligibility for Treatment in the Security Forces Hospital Program in Riyadh

Nisreen Ibrahim Al Sabban

Social Services/ Security Forces Hospital Program / Saudi Arabia

Abstract

The phenomenon of job burnout is a social and psychological phenomenon that has attracted the attention of researchers, and it is a phenomenon with multiple manifestations that may occur, and is one of the most important phenomena that afflict workers in government institutions, despite the diversity of the paths of the search movement in the field of combustion. reality indicates the need for direct studies on the level of job burnout in particular and its relationship to social support, this is what the study seeks by identifying its problem to understand the relationship between job burnout and social support among workers in the Patient Services Department and the eligibility of treatment in the Security Forces Hospital

153

Journal of the University of Babylon for Humanities (JUBH) is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Online ISSN: 2312-8135 Print ISSN: 1992-0652

www.journalofbabylon.com/index.php/JUBH

Email: humjournal@uobabylon.edu.iq

Program. it aims to determine the level of job burnout, and reveal the reality of social support, and the impact of some variables on the level of job burnout and the sense of social support. They used the descriptive approach, and relied on a questionnaire in data collection, and applied to (155) individuals The results revealed that the level of job burnout was high and that the level of feeling social support was medium, and there was a significant inverse relationship between job burnout and its subdimensions such as (nature of work, financial return), and social support among workers in the Patient Services Department and eligibility for treatment.

Keywords: Job Burnout, Social Support, Security Forces Hospital.

1. المقدمة:

يسير العالم اليوم بشكل متسارع ومتغير في ظل مجموعة من التحديات والتطلعات التي تؤثر بشكل مباشر على جميع المجالات الحياتية بما فيها مؤسسات الأعمال بجميع أنماطها، ولا شك في أن ذلك يلقي بظلاله على العاملين إيجاباً أو سلباً، ويتطلب منهم امتلاك مهارات التوافق والتكيف مع هذه المتغيرات والتحديات مما يمثل ضغطاً قوياً عليهم ويؤثر على مدى رضاهم الوظيفي.

ويعد الاحتراق ظاهرة محل اهتمام كثير من الباحثين ونصب أعين المهتمين في العقود الثلاثة الماضية، وانعكس ذلك على الدراسات والأبحاث التي وصفت ذلك الاحتراق بأنه أحد آثار ضغوط العمل، ويتأثر به ممن يمارسون مهناً خدمية أو ميدانية.[1]

ويمثل الحديث عن مفهوم الاحتراق الوظيفي مساحة كبيرة في مجال المهن الإنسانية وفي مقدمتها التربية والتعليم، وكان فرودنبيرغ (Frudenberg) أول من استخدمه في الميدان الأكاديمي عام 1974م للتعبير عن الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية، الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة. والذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بمهامهم المهنية كاملة، فيسبب لهم الإحساس بالقصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب منهم، وغالباً ما يترتب على هذا الوضع حدوث ضغط نفسي يلزم المهني بأن يتكيف معه لكي يقلل من إحساسه بالعجز، ويمتاز هذا النمط من التكيف بتدني مستوى الدافعية والشعور بعدم الرضا وبالعلاقة الجافة التي تربطه بزملائه. إذ عرفه بأنه: حالة من الاستنزاف الانفعالي، والبدني بسبب ما يتعرض له من ضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة.[2]

ويترك الاحتراق الوظيفي آثاراً سلبية متنوعة على الفرد، فمن الناحية الجسمية يزيد من شعور المرشد بالمرض، والتوتر، وارتفاع ضغط الدم، وآلام الظهر، والصداع المستمر، والشعور بالغثاس، واضطرابات النوم، والأنفلونزا المتكررة، والتهاب المفاصل. ومن الناحية النفسية يؤدي إلى تدني مفهوم الذات والشعور بالبؤس والتعاسة، وتدنّي الثقة بالنفس وفقدان الذاكرة، والشعور بالحزن والعجز والاكتئاب والاستياء، وحدة الطبع والإحباط والغضب وفقدان روح الدعابة، وإهمال الأولويات الشخصية[3]، كذلك يظهر الفرد المحترق وظيفياً عدداً من الأعراض كالإعياء والإجهاد ومشاكل في النوم والصداع والهزال الجسدي والإحباط والنظرة السلبية وعدم الاهتمام بنفسه والميل إلى الأعمال الكتابية بدلاً من التفاعل الاجتماعي والميل إلى التشاؤم وعدم القدرة على التحمل [4] ويعد الاحتراق الوظيفي محصلة لعدم التوازن، أو الاختلال في المجال السلوكي أو البنية السلوكية.[5]

ويشير الفكر التربوي المختص بالأفراد وإدارتهم بأن من يعمل في عدد من الوظائف المرتبطة بالتعامل مع الآخرين وخاصة العاملين بعلاقات شؤون المرضى بالمستشفيات والعاملين في المراكز الاجتماعية وغيرها من المهن يتعرضون للاحتراق أثناء عملهم نظراً لعدة ظروف، وما يناط بهم من مهام وواجبات تدفعهم للعمل بأقصى جهد ممكن لتحقيق أهداف تلك المؤسسات التي يعملون بها، عندئذ ظهرت عدة نظريات قامت بدراسة وتحليل الاحتراق النفسي كظاهرة، ومن تلك النظريات التي تفسر ذلك السلوك بأنه نتيجة للظروف البيئية والفيزيائية وهي النظرية السلوكية. بينما تفسر نظرية المعرفة بأن ما يدفع الفرد لمثل هذه السلوكيات هو المعرفة الداخلية العقلية، وتظهر الأنا كدافع داخلي قوي لسلوك الفرد من وجهة نظر نظرية فرويد.[6]

ولأهمية الاحتراق الوظيفي فقد بينت نتائج دراسة كيونغ[7]، أن المشاركة في صنع القرار له نتائج مؤثرة في التخفيف من الاحتراق الوظيفي ورفع مستوى الرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي، وتصور حجم العمل، وبينت نتائج دراسة دي نوبيل، ماكورميك[8] بوجود علاقة بين الاتصالات التنظيمية، وأبعاد الرضا الوظيفي. وتعد المساندة الاجتماعية من الظواهر التي عرفت قديماً، غير أنها لم تلق اهتماماً بحثياً، إلا بعد ملاحظة آثارها على العديد من وقائع الحياة الاجتماعية وخصوصاً تلك المواقف التي يصاحبها إجهاد نفسي ودورها الفاعل في تخفيف تلك الآثار نتيجة الضغط النفسي والأحداث المؤلمة.[9]

والمساندة الاجتماعية تعد أحد مصادر الشعور بالأمن الذي يحتاجه الإنسان من بيئته التي يعيش فيها، وخاصة عندما يشعر أن طاقته لا تكفي لمواجهة بعض المواقف الحياتية، وأنه يحتاج مدد وعون من الآخرين. وتعد البداية الحقيقية لدراسة المساندة الاجتماعية (Social Support) ونظرياتها ما قدمه كل من كاسل Cassel وكوب Cobb[10] في ورقتيهما عن توضيح أهمية العلاقات والمساندة الاجتماعية (Social Support) في الحفاظ على الصحة النفسية، وقد أثارت ورقتيهما بحثاً جديدة في محاولة معرفة أثر العلاقات الاجتماعية على كل أوجه الصحة بشكل عام.

وأن المساندة المدركة أو المساندة المقدمة عن طريق العلاقات الاجتماعية وتعلم المهارات الاجتماعية من العوامل المهمة التي تقي من العديد من الاضطرابات النفسية مثل القلق، والاكتئاب، والشعور بالوحدة.

ولقد أجريت العديد من الدراسات حول المساندة الاجتماعية ففي دراسة بحراوي[11] لتقييم واقع الخدمات المساندة المقدمة للأفراد ذوي التخلف العقلي في الأردن فقد توصلت إلى أن الخدمات المساندة في محور خدمات التربية الرياضية المعدلة هي الأكثر تطبيقاً، يليها خدمات محور الترفيه، ثم محور خدمات إرشاد أولياء الأمور، ثم محور خدمات علم النفس والإرشاد النفسي، ثم محور خدمات العمل الاجتماعي إلى آخر المحاور.

كما قام Bergman [12] بدراسة أثر المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط النفسية، والصحة النفسية وقد توصلت النتائج إلى أن المساندة الاجتماعية ترتبط سلباً بأعراض الاكتئاب، وأظهرت النتائج أيضاً أن المساندة الاجتماعية تزيد من شعور الفرد بالرضا عن ذاته وعن الحياة، وفي دراسة الخفش[13] للتعرف على واقع الخدمات المساندة المقدمة لذوي الإعاقات الفكرية والجسمية في محافظة الطفيلة بالأردن، فقد أظهرت النتائج أن

الخدمات الصحية قد حصلت على المركز الأول بمتوسط (2.42) في حين حصلت خدمة التسهيلات البيئية على المركز الأخير بمتوسط (1.49).

1.1. مشكلة الدراسة: تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي ظاهرة اجتماعية نفسية حظيت باهتمام الباحثين والدارسين، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى ضغوط العمل والزيادة المستمرة في الأعباء والمتطلبات الواقعة على كاهله وعدم قدرته على تحملها ولاسيما عندما لا تتطابق الطموحات مع الواقع، مما ينجم عنه آثار سلبية تتمثل في الاستنزاف الانفعالي والجسماني والسلوكي وسوء التوافق. وهي ظاهرة ذات ملامح ومظاهر متعددة قد تحدث أو تظهر في أي مجتمع من المجتمعات، وهي ذات طابع خطير، ودليل على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية، ربما تدفع إلى الانحدار والفشل، وأنها من الظواهر النسبية التي تختلف باختلاف الزمان والمكان [14]، لذا فإن هذه الظاهرة تستحق الدراسة فهي موجودة في أغلب المجتمعات ولها نتائج سلبية على هذه المجتمعات، سواء على الجانب الوظيفي أو الجانب النفسي. [15]

وظاهرة الاحتراق الوظيفي بصورها وملاحها المتعددة تعد أحد أهم الظواهر التي تصيب العاملين في المؤسسات الحكومية لتدل على مرور المؤسسة بأزمة حقيقية تهدد نجاحها وتميزها. [16]

وعلى الرغم من تعدد مسارات حركة البحث في مجال الاحتراق بصفة عامة مثل: دراسة حسن، والجلامة [17] التي اهتمت ببحث العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية. ودراسة دوكم [18] التي اهتمت بالمقارنة بين نموذج القدرات والنموذج المختلط لقياس الذكاء الوجداني في التنبؤ باحترق العاملين بقطاع التعليم العام، ودراسة أصلان [19] التي سعت للكشف عن معدلات احتراق أعضاء الهيئة التعليمية النفسية بجامعة آل البيت وعلاقتها بالخبرة والتخصص الدراسي. ودراسة بقيعي [20] التي بحثت الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى. ودراسة المشاط [21] التي تناولت مفهوم الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة جدة. ودراسة عيداروس [22] التي تناولت مستويات الاحتراق النفسي لدى القيادات الجامعية بجامعتي الطائف والزقازيق وأثرها على تأصيل ثقافة الإبداع الإداري، ودراسة الفريحات والربضي [23] التي بحثت عن درجات الاحتراق النفسي على منسوبات تعليم رياض الأطفال بمحافظة عجلون، فإن الواقع يشير للحاجة لدراسات مباشرة عن ذلك على وجه الخصوص وعلاقته بالمساندة الاجتماعية، وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية عبر تحديد مشكلتها في السعي لإدراك العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.

1.2. أسئلة الدراسة: سعت الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

2. ما درجة الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية بين الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض؟
3. ما العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض؟

4. هل يوجد تأثير سلبي للمساندة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض عينة الدراسة؟

1.3 أهداف الدراسة: سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.
2. الكشف عن واقع المساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.
3. التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.

1.4 أهمية الدراسة: إن الدور الذي تقوم به إدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج في مستشفى قوى الأمن بالرياض وأهميته يدفع بالباحثة لبحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج، وتكمن هذه الأهمية في ما يأتي:

1. على الرغم من تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي على المستوى العالمي إلا أن هناك نقصاً ملموساً لدى الباحثين في تناول هذا الموضوع من حيث أنه لم يجد الاهتمام الكافي، وبالتالي ستأتي هذه الدراسة لتمثل خطوة علمية لتبسيط الضوء البحثي على الموضوع والتي ستثري المكتبة العربية بهذا الموضوع.
2. يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات المهمة التي لم تحظ باهتمام الباحثين إلا مؤخراً لما له من أهمية كبيرة وآثار عديدة على العاملين الإداريين من وجهة نظر الباحثة نفسها فإن ذلك يؤدي إلى التقليل من فاعليتهم وكفاءتهم وتدهور الأداء الوظيفي وإلى تدهور صحتهم وسلوكهم، وأنها تساعد على توعية مؤسساتها لما للاحتراق الوظيفي من آثار على المؤسسات والأفراد العاملين بها، لأن الاحتراق قد يكون أحد الأسباب لمشكلة انخفاض الأداء وكثرة الغياب وضعف الانتماء والميل إلى العدوانية.
3. تسعى هذه الدراسة لفهم مشكلات العاملين الإداريين التي تعترضهم أثناء عملهم وهي محاولة لمساعدتهم ومساندتهم، بالأخذ بنتائج هذه الدراسة، وغيرها من الدراسات والعمل مع أصحاب القرار للحد من الضغوط.
4. تعد هذه الدراسة بمثابة دعوة لتحسين ظروف العاملين بشكل عام والإداريين بشكل خاص ومساعدتهم من برنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض في تحقيق صحتهم النفسية والتغلب على العوامل التي تعترضها.
5. وترجع الأهمية العلمية لهذه الدراسة عبر النتائج والتوصيات التي ستقدمها لصانعي القرارات ورسمي سياسات العمل الإدارية للأخذ بها في التخطيط المستقبلي للتخفيف من الاحتراق الوظيفي.

1.5 حدود الدراسة: اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية

1. الحدود الموضوعية: مستوى الاحتراق والوظيفي والشعور بالمساندة الاجتماعية والعلاقة بينهما.
2. الحدود البشرية: العاملين بإدارة خدمات المرضى المحددين بعينة الدراسة.
3. الحدود المكانية: إدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج في مستشفى قوى الأمن بالرياض.
4. الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في العام 1441/1442هـ.

1.6. مصطلحات الدراسة:

1. **المساندة الاجتماعية:** مفهوم المساندة الاجتماعية (Social Support) يشير إلى مقدار ما يتلقاه الفرد من دعم وجدائي ومعرفي وسلوكي ومادي عبر الآخرين في بيئته الاجتماعية. [24]
وإجرائياً هي تلك الخدمات التي يتم تزويدها للعاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض لتمكينهم من تحقيق الأهداف المناطة بهم بأعلى قدر من الكفاءة والتميز.

2. **الاحتراق الوظيفي:** يعرف بأنه استهلاك لمخزون الفرد النفسي، الذي يؤدي لاختلال في توازنه ويحدث اضطراباً لديه بسبب ما يلقي على عاتقه من مسؤوليات وظيفية ومتطلبات مهنية تؤثر عليه سلباً، ثم تؤثر على العملاء بشكل مباشر، وعلى المنظومة التي يعمل بها بشكل غير مباشر ولا يمكن التخلص منها إلا عبر التعامل المباشر مع العوامل البيئية التي سببتها وليس عبر التركيز على دور الفرد في مسابرة تلك المواقف (أي التكيف معها). [25]

1.7. **الدراسات السابقة:** سعت دراسة القحطاني والمالكي [26]: إلى التعرف على أنواع الخدمات المساندة ومدى فاعليتها والمقدمة للتلميذات ذوات الإعاقات الفكرية في مؤسساتهن التعليمية من وجهة نظر المعلمات في مدينة الرياض والفروق في تحديد هذه الأنواع وفعاليتها وفقاً لمكان العمل وسنوات الخبرة والمؤهل والمرحلة التعليمية وقد تكونت عينة الدراسة من (80) معلمة طبق عليهن استبانة للتعرف على أنواع الخدمات المساندة ومدى فاعليتها وباستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار تحليل التباين الأحادي، وأسفرت الدراسة عن أن مستوى توفر أنواع الخدمات المساندة المقدمة فعلياً للتلميذات ذوات الإعاقات الفكرية من وجهة نظر المعلمات تراوحت بين متوفرة وغير متوفرة ومستوى موافقة أفراد العينة على فاعلية الخدمات الصحية المدرسية والخدمات النفسية المدرسية والخدمات الإرشادية المدرسية وخدمات علاج اللغة والكلام وخدمات العلاج الطبيعي وخدمات العلاج الوظيفي وخدمات النقل المقدمة تتوافر إلى حد ما ولا توجد فروق دالة بين أفراد العينة وفقاً لمكان العمل والمرحلة التعليمية والمؤهل والخبرة حول محاور الدراسة التي شملت: ماهية المساندة التي تقدم فعلياً للتلميذات ذوات الإعاقات الفكرية من وجهة نظر المعلمات ومدى فاعلية الخدمات المساندة المتوفرة لذوات الإعاقات الفكرية في دعم وتيسير العملية التعليمية والتربوية من وجهة نظر المعلمات.

دراسة آل فهاد [27]: التي تهدف إلى معرفة ماهية الخدمات المساندة المقدمة لذوي الإعاقات المتعددة (فكري- بصري) معهد النور للمكفوفين بالرياض من وجهة نظر المعلمين، وهدفت إلى التعرف على أهم الخدمات المساندة المقدمة حالياً لذوي الإعاقات المتعددة (فكري-بصري) من وجهة نظر المعلمين، وسعت إلى التعرف على المعوقات التي تعوق تقديم الخدمات المساندة لذوي الإعاقات المتعددة (فكري-بصري) في معهد النور بالرياض من وجهة نظر المعلمين، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة أداة لجمع البيانات وقد تكونت عينة الدراسة من 40 من المعلمين، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي: أن واقع الخدمات المساندة في معهد النور للمكفوفين بالرياض بعضها والقليل منها مفعّل وأغلب

الخدمات المساندة غير متوفرة داخل المعهد، وأن الخدمات المساندة المقدمة لذوي الإعاقات المتعددة (فكري- بصري) معهد النور للمكفوفين بالرياض من وجهة نظر العاملين بالمعهد التي شملت على خدمة النقل والمواصلات في المعهد، والخدمات الإرشادية المدرسية، والخدمات الاجتماعية، والخدمات الترفيهية، وخدمات التشخيص والتقييم، وأن من أهم المعوقات التي تعوق تقديم الخدمات المساندة لذوي الإعاقات المتعددة (فكري- بصري) في معهد النور بالرياض من وجهة نظر المعلمين هي عدم التنسيق والتكامل بين الجهات المقدمة للخدمات المساندة لذوي الإعاقات المتعددة (فكري- بصري)، وعدم تعاون الأسر وعدم معرفتها بأهمية الخدمات المساندة لذوي الإعاقات المتعددة (فكري- بصري)، وعدم وجود فريق متعدد التخصصات الذي يساعد في توفير الخدمات المساندة لذوي الإعاقات المتعددة (فكري- وبصري).

أجرى نجيب وحزمة [28] دراسة هدفت إلى معرفة تأثير الاغتراب الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى موظفي عقود الإدماج المهني بديرية التربية لولاية الجلفة الجزائرية، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (141) موظفا موزعين على مختلف المصالح تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة الموزعة عليهم، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود اغتراب وظيفي لدى العاملين بنسبة ضئيلة جداً تكاد تنعدم، أما عن ولاء الموظفين لديرية التربية فهو يرتبط بالعديد من المخرجات الإيجابية مثل زيادة مشاعر الانتماء والإحساس بالأمان، مما يخلق حالة من الرضا النفسي للفرد، كل هذه العوامل تؤدي إلى زيادة الجيد وانخفاض معدل دوران العمل ونسبة الغياب والتأخير.

وأجرت فاطمة القريوطي [29] دراسة هدفت إلى التعرف على درجة الأمان وعلاقته بالاغتراب على مجتمع الدراسة التي شملت 250 مدير مدرسة خاصة تابعة لإدارة تعليم الزرقاء الأول بالأردن وتتبع الدراسة وجهة نظر 124 منهم من الجنسين الذكور والإناث شكلت ما نسبته 48% من مجتمع الدراسة بشكل عشوائي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة لقياس الأمان الوظيفي، وذات الأداة لتقيس الاغتراب الوظيفي، واستخدمت المنهج الوصفي، وانتهت الدراسة لعدد من النتائج، منها: أن درجة الأمان الوظيفي كانت متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة في ما يتعلق بدرجة الأمن الوظيفي تعزى للجنس والحالة الاجتماعية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة لمن يمتلكون خبرة عشر سنوات أو أكثر من ذلك، والمؤهل التعليمي لمن يحملون درجة الماجستير أو أكثر من ذلك، وجاءت درجة الاغتراب الوظيفي منخفضة، وليس هناك فروق إحصائية بين متوسط إجابات العينة تعزى للجنس والخبرة الإدارية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، وللمؤهل الدراسي لصالح حملة الماجستير والدكتوراه، وظهر ارتباط عكسي بين الأمان الوظيفي والاغتراب لدى عينة الدراسة من المدراء والمديرات.

وهدف دراسة سودربرغ وآخرون [30] التعرف على التأثير الاجتماعي والنفسي لبيئة العمل، والتنقل الوظيفي في السويد، واختلاف الجنس على التسرب الوظيفي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام

الأسلوب المسحي ووجدوا أن بيئة العمل هي المصدر الرئيسي للتسرب، وخاصة ارتفاع متطلبات الوظيفة مقابل ضعف السيطرة، وعدم التوازن بين الجهد المبذول والمكافآت الممنوحة.

وقام عياصرة، وعبد الرحمن [31] بدراسة وصفية لقياس مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين بمديرية التربية والتعليم بمحافظة جرش في الأردن، ومدى التفاوت بينها بالنظر لعدة متغيرات شملت الجنس والدخل والحصول الدراسية والسكن، وكانت الدراسة على 500 من المعلمين والمعلمات الذين تم اختيارهم عشوائياً من مجتمع الدراسة، معتمدة على المنهج الوصفي، واستخدم الباحثان معيار ماسلاك، وخرجت الدراسة بعدد من النتائج من أهمها: ارتفاع مستوى الاحتراق عند عينة الدراسة وفقاً لمستوى التكرار والشدة، ويعزى ذلك للضغط النفسي والمهني والأسري وانخفاض مستوى التقدير الاجتماعي والدخل المادي، بينما انخفض مستوى الاحتراق لدى المعلمين على بعد تكرار نقص الشعور بالإنجاز وشدة وهذا يعني أن لديهم مشاعر جيدة نحو تحقيق الإنجاز.

واستهدفت دراسة Stauffer & Mason [32] تحديد ضغوط المعلمين ومصادر عدم الرضا لديهم وتقديم خطوات عملية وقائية لموظفي المدارس لتخفيف إجهاد المعلمين، مستخدمة منهج تحليل المحتوى، وتكون مجتمع الدراسة من معلمي المدارس الابتدائية في جنوب شرق الولايات المتحدة، حيث كان تحليل المحتوى لتحليل (64) استجابة مجانية لمعلمي المدارس الابتدائية منها (36) معلماً من المدارس غير ذات أولوية عالية و(28) معلماً من المدارس ذات الأولوية العالية، وجميعهم من الضواحي، وتسمى بأداة ستريوسورس النوعية. وكان من أبرز نتائج الدراسة: أن هناك فئتين من عوامل إجهاد المعلم هي عوامل شخصية (منها: عدم تقدير المعلمين بشكل عام وضغوط المساءلة على عملهم) وعوامل سياقية (منها: الهياكل السياسية والتعليمية، العوامل التعليمية، العوامل الطلابية، العوامل الأم (الأسرة)، المناخ المدرسي)، وأن من بين الضغوط التي يعانيها المعلمون في المدارس نقص الدعم أو الموارد، وضغوط مديري المدارس بطريقة تعاملهم التسلطية مع المعلمين وكثرة المهام التي يكلفون بها، وأيضاً العوامل المناخية المدرسية مثل عدم فهم الأدوار والسلبية بين الزملاء والبيئة المجهدة، وهناك أيضاً العوامل التعليمية تشكل ضغوط على المعلمين مثل: عبء العمل والمسؤوليات التعليمية وتنفيذها في وقت محدد وهذا يرهق المعلم ويتسبب في إجهاده.

التعليق على الدراسات السابقة:

يشير العرض السابق لتنوع الدراسات التي اهتمت بموضوع الاحتراق والاحتراق النفسي بصفة خاصة وكذلك الدراسات التي اهتمت بالمساندة الاجتماعية مع وجود ندرة في الدراسات التي ركزت على الاحتراق الوظيفي، وبلاحظ استخدام أغلب الدراسات السابقة للمنهج الوصفي والاعتماد على الاستبانة أو المقياس في جمع البيانات، مع تباين الفئات والمراحل العمرية والمهنية وكذلك البيئات التي طبقت بها. وتأتي الدراسة الحالية متفقة مع الدراسات السابقة من حيث الاهتمام بالاحتراق بصفة عامة وكذلك المساندة الاجتماعية مع تميزها بالتركيز على الاحتراق الوظيفي على وجه الخصوص بالإضافة لتمييزها في جمعها بين الاحتراق الوظيفي والمساندة المجتمعية في محاولة لإدراك العلاقة بينهما، ولذا فهي تتميز كذلك في توجيهها وهدفها الرئيسي، بجانب ما سبق

تتميز الدراسة الحالية في مجتمعها وعينتها، ولقد تشكل الإطار النظري لهذه الدراسة بفضل الدراسات السابقة وفي تصميم وإعداد الأداة وكذلك في تفسير ومناقشة النتائج.

2. الإطار النظري:

2.1. المحور الأول: الاحتراق الوظيفي

2.1.1. مفهوم الاحتراق الوظيفي: هو شعور الفرد القائم بالعمل بضعف قدرته على إشباع طموحاته وتنفيذ توقعاته من هذا العمل، ثم عجزه عن القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة به وما يترتب عليها من الحاجة إلى بعض المعدات أو التقنيات غير المتوافرة أو بسبب عدم امتلاك الشخص لبعض المهارات الشخصية، مما يجعله يحترق وظيفياً، عند ذلك يتولد لديه شعور بالقلق وضعف الحماس والتوتر مما ينعكس على سلوك الفرد وتعامله مع الآخرين. [33]

وعُرف أيضاً بأنه: عبارة عن عدة أعراض تصيب الفرد ذهنياً وشخصياً تتمثل في الاستنفاد الانفعالي والتبدل والإجهاد والشعور بالنقص عما أنجزه وقام بأدائه. [34]

وعرفه سعيد [5] بأنه: "عبارة عن مجموعة من المشاعر السلبية تجاه العمل تكون نتيجة لمجموعة من العوامل أهمها شعور العامل بفقدان نتاج عمله ويؤدي ذلك بدوره إلى عدم تحقيق الإشباع الذاتي للفرد". وعرفه عليا وشلاوة [35] بأنه: "حالة نفسية يعاني منها العامل، ويشعر معها بعدم الثقة بالواقع المهني المعاش، وبعد الهوية بينه وبين زملائه في العمل، بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركونه للعجز واللامعنى والعزلة واللامعيارية".

ويمكن النظر لظاهرة الاحتراق بأنها عملية وأنها تتكون من ثلاث مراحل، الأولى: وجود ضغط عمل، والثانية: التعب والإجهاد، والثالثة: مجموعة من التغيرات في الاتجاهات والسلوك المهني؛ كالميل إلى معاملة العميل بطريقة آلية، والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية وما يترتب على ذلك من تقليل الالتزام بالمسؤولية المهنية. [36]

2.1.2. عناصر الاحتراق الوظيفي:

يشير الصيرفي [37]، وفليه وعبد المجيد [38] إلى أن عناصر الاحتراق الوظيفي تتمثل في:
أ- الأجر: يعد بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا، وأثره يمتد ليعطي الشعور بالأمن، وليرمز إلى المكانة الاجتماعية.

ب- محتوى العمل: إن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تؤدي دوراً مهماً في التأثير على درجة الرضا، وفي ما يلي عرض لأهم متغيرات المحتوى وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي:

- درجة تنوع المهام: كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة، وبالتالي زادت درجة الرضا عن العمل، والعكس صحيح.

- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: إذا وجد الموظف نفسه في إطار واسع من وسائل تنفيذ الأعمال وطرق ممارستها ويحدد الوقت الذي يحتاجه لأداء مهامه ينخفض عند ذلك شعوره بالاحترق الوظيفي.
- درجة استخدام الفرد لقدراته: إن الموظف إذا شعر بأنه يستهلك كل طاقته في سبيل العمل الموكل إليه زاد بذلك درجة رضاه عن العمل.
- خبرات النجاح والفشل في العمل: يتأثر هذا العنصر بمستوى تقدير الفرد لذاته واعتزازه بنفسه، ثم يؤثر على الاحتراق الوظيفي للموظف، فالعلاقة هنا طردية، فكلما كان تقدير الفرد واعتزازه بذاته مرتفعاً ظهر أثر تلك الخبرات على الرضا بشكل جلي وبمستوى مرتفع والعكس صحيح، وأن تلك الخبرات تتأثر بشعور الفرد حيال قدرته على تنفيذ متطلبات العمل فكلما كان قادراً على التمتع بتلك المتطلبات كان أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا لديه مرتفعة.
- ج- فرص الترقية: يمكن القول: بأن الفرد إذا توافقت توقعاته للترقية أو زادت عما هو متاح فعلاً وكان طموحه موازياً لذلك شعر بعدم الرضا عن العمل وكذلك عندما تنخفض توقعاته وطموحاته نحو الترقية ينخفض شعوره بالاحترق الوظيفي ويزداد رضاه عن العمل.
- د- نمط الإشراف: إن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه، الذي يقيم علاقات معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام والمودة يحقق رضا عالياً بين المرؤوسين عن ذلك المشرف الذي يفتقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه.
- هـ- جماعات العمل: يلاحظ أن اندماج الموظف وتفاعله مع الموظفين الآخرين معه في ذات الجهة التي يعمل بها وتبادل المنافع مع بعضهم البعض ظهر أثر فريق العمل على رضا ذلك الموظف عن عمله، وكان إيجابياً، وإذا شعر الموظف بالنفور من زملائه بالعمل ظهر التوتر عليه وعلى علاقته بهم، مما يكون لفريق العمل الأثر السلبي والذي يسبب استيائه من عمله، ثم تنخفض درجة رضاه عن العمل.
- و- ساعات العمل: عندما يتوافر لدى الموظف مساحة من الحرية في أوقات راحته أثناء وقت العمل يزداد معها رضاه عن العمل، وعندما يتم التضيق على هذه المساحة من الحرية والتقييد في وقت راحته أثناء العمل ينخفض معها رضاه عن العمل.
- ز- ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله؛ أي على درجة الرضا عن العمل، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تنصف بظروف عمل مادية سيئة، والعكس صحيح.
- ح- العدالة في تقسيم الواجبات ومنح الحقوق: تعد من العناصر المؤثرة في الاحتراق الوظيفي ورضا الفرد عن وظيفته مجموعة الواجبات والحقوق التي يحصل عليها وأن تتسم في توزيعها بالعدالة.

2.1.3. أبعاد الاحتراق الوظيفي:

يتطور الاحتراق الوظيفي كتطور أي أعراض مرضية، ينتقل من طور إلى طور، تداخل فيما بينها وتتصل ببعضها البعض، وللاحتراق ثلاثة أطوار يمكن بيانها في النقاط الآتية [39]:

- الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion): يتشكل هذا الطور وهو رد فعل لمجموعة من العوامل والدوافع كالإجهاد المهني وتوتر العلاقات الشخصية، فعلى سبيل المثال: مهنة الإرشاد، يتجلى الاحتراق الوظيفي عندما يتمتع المرشد بمستويات عالية من الأداء المهني والتفاعل مع متطلبات العمل والولاء للمنظمة التي يعمل بها عند ذلك يندفع وهو ردة فعل نحو النفور من العمل نظير حجم العمل الملقى عليه لكونه شخصية تتمسك بها المنظومة وتتق بعبائها وتوكل إليه العديد من المهام.
 - تبدل المشاعر (Depersonalization): بالنظر للمثال السابق في مهنة الإرشاد، يقوم ذلك المرشد الذي أنهكه العمل وأجهد أعصابه السعي لتلبية دوافعه التي ميزته عن أقرانه من مكونات مهنية عالية إلى السكون للنزعات السلبية فيبني مواقف سلبية نحو من يتعامل معهم من الطلبة وأولياء الأمور وفريق العمل وتتعاظم بذلك الهوة بينه وبينهم كمتنفس عما يعانيه من الاحتراق.
 - نقص الشعور بالإنجاز (Personal Accomplishment): يصل المرشد بعدما ينتقل من طور إلى طور، نحو شعور عدم الرضى والقبول بما يقدمه من عمل ولا يشعر بالإنجاز، ثم يتعاظم ذلك الشعور ليصل به إلى قناعته بعدم جدواه وأن ما يقدمه لا يرقى للتوقعات والطموحات التي يهدف لتحقيقها.
- ومما ينبغي الإشارة إليه أنه لا يمكن وصف الفرد الذي يظهر عليه عرض واحد أو أكثر من أعراض الأطوار السابقة بأنه لا يحترق وظيفياً، فليس بالضرورة أن تجتمع أعراض كل طور من هذه الأطوار. [1]

2.2. المحور الثاني: المساندة الاجتماعية:

2.2.1. مفهوم المساندة الاجتماعية: توصلت العديد من الدراسات والأبحاث لمفاهيم وتعريفات للمساندة الاجتماعية (Social Support) وكانت تشير هذه التعريفات إلى المساندة الاجتماعية بشكل عام، أو بارتباطها بنوع من الأنواع، كالعلاقات بين الأفراد بعضها البعض، بينما أشارت تعريفات أخرى على بعض خصائص تلك العلاقات معتبرتها جوهر المساندة الاجتماعية. [10]

ويعرف السرسى وعبد المقصود [40] المساندة الاجتماعية (Social) Support بأنها "الدعم الانفعالي والمادي والأدائي الذي يتلقاه الفرد من قبل الآخرين المحيطين به - الأسرة، الأصدقاء، الجيران، زملاء العمل أو الفصل - ومدى قدرة الفرد على تقبل وإدراك هذا الدعم".

وهذا التعريف أفضل من سابقه؛ لما فيه من جوانب قوة، لشموله على عناصر الدعم والمساندة، وأنه أورد الجهات التي يتلقى منها الفرد المساندة الاجتماعية وقد وردت في التعريف لفظة الدعم وهي مرادفة لكلمة المساندة. وعُرِّفت كذلك بأنها: "تلك المساعدة والمشاركة الوجدانية والمادية والاجتماعية والخدمية، التي تتلقاها الأم من مصادر مختلفة مثل: الزوج والأبناء والأقارب والأصدقاء والمجتمع ككل ممثلاً في المؤسسات المختلفة" [41]. وبأنها: مدى وجود أو توافر الأشخاص الذين يمكن للفرد أن يثق بهم، وهم أولئك الأشخاص الذين يتركون لديه انطباعات بأن في وسعهم أن يعتنوا به، وأنهم يقدرونه ويحبونه، ويشتمل هذا التعريف على عنصرين أساسيين تتمثل في: إدراك الفرد بوجود مجموعة من الأشخاص بالقرب منه يمكنه أن يستند عليهم عند حاجته، ورضاه عن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها. [42]

ويعرف عبد السلام [10] المساعدة الاجتماعية (Social Support) بأنها: ما يتلقاه الفرد من جماعة أسرته أو أصحابه أو فريق العمل من التكافل الاجتماعي والمعرفي في عدة صورة كالمال والعاطفة والمعلومات التي يستمدّها منهم فيما يعترضه من مواقف صعبة، ويكون لهذا الدعم أثر في تقليل الآثار السلبية التي تنشأ عند مواجهته للظروف الصعبة التي تواجهه، ورفع مستوى صحته النفسية والعقلية.

وقد تميز هذا التعريف بعدة ميزات ظاهرة وهي أنه أشتمل على عناصر الدعم الذي يستمدّه الفرد كما أنه ذكر الجهات المقدمة للدعم والآثار الإيجابية التي يحصل عليها الفرد عبر تلقيه للمساعدة الاجتماعية.

كما عرفت المساعدة الاجتماعية بأنها تقديم الدعم المادي والمعنوي من جماعات رسمية أو غير رسمية للمكروب بقصد رفع روحه المعنوية وحمايته من الآثار النفسية السيئة لأحداث الحياة الضاغطة. [43]

2.2.2. مجالات المساعدة الاجتماعية: تتعدد مجالات المساعدة المجتمعية ووفق ما أشارت إليه الأدبيات التربوية والدراسات السابقة يمكن تصنيفها إلى المجالات التالية:

المساعدة الوجدانية: تعرف بأنها: مظاهر الرعاية والاهتمام التي تقدم بشكل لفظي أو غير لفظي، وتتضمن الاستماع والتعاطف والطمأنينة وتتيح الفرصة للتعبير عن المشاعر التي ربما تخفف من المشقة، وتؤدي إلى تحسين العلاقات بين الأفراد والتزويد ببعض الأهداف أو المعاني لخبرات الحياة. [44]

وعند تحليل هذا التعريف نجد أنه قد اشتمل على مراعاة جوانب المشاعر الإنسانية التي تجعل الفرد يشعر بقرب المحيطين له ومؤازرتهم له والوقوف معه وإحاطته بالحب والاحترام ومساعدته عند الحاجة.

المساعدة المعرفية: تعرف بأنها: المساعدة الفكرية العقلية التي تتمثل في تقديم ما يحتاجه الفرد من معلومات ونصائح تساعد على تجاوز المواقف التي تعترضه وتساهم في إكسابه الخبرة نحو عناصر النجاح والفشل، فيزداد قدرة على مواصلة النجاح وعلى تحمل الفشل والإحباط بل قد تساعد على تحويل الفشل إلى نجاح. [45]

ويشير هذا التعريف إلى مساعدة الفرد في فهم المواقف أو التعايش مع مشاكل البيئة أو المشاكل الشخصية بحيث يصبح لدى الفرد قدرة على التعامل مع هذه الصعوبات ويكون لديه رصيد من الخبرة والمعرفة في مواجهة أحداث الحياة المختلفة والتعايش معها حيث أن المعرفة والخبرة تراكمية لدى الإنسان.

المساعدة المادية (الاقتصادية): ويشتمل هذا النوع على تقديم المساعدة المالية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر وما يحتاج من خدمات تسهم في حصوله عليها، ويمكن تقديم العون الإجرائي على رفع الضغط عنه بواسطة حل المشكلات الإجرائية أو بدفعه لممارسة بعض الأنشطة التي يكون لها الأثر البالغ في المساعدة مثل الراحة والاسترخاء وغيرهما. [46]

ويشير هذا النوع من المساعدة إلى كافة المساعدات المادية والملموسة التي تقدم للفرد بما يساعده على تذليل كافة الصعوبات التي تواجهه أو قد تعترض له وتسخير كافة الإمكانيات الممكنة التي يحتاجها الفرد.

- المساعدة المعنوية أو المساعدة الإدراكية Appraisal Support: لا تقف المساعدة عند نوع واحد أو صورة ليس لها بديل، وإنما تتمثل المساعدة في صور شتى، ومن ذلك الإشادة لما يقوم به من أفعال إيجابية، والوقوف بجانبه

- عندما يمر بمحنة أو ضراء، فيشعر عندئذ بالتقدير والقبول عند جماعته وأصحابه، وتزيل هذه المواساة والمساندة التوتر والقلق والسخط والجزع، ويدفعه ذلك للتفاؤل ومشاعر الرضا بما قضاه الله وقدره.
- المساندة التبصيرية أو المساندة المعرفية Information Support: وهي مساندة فكرية عقلية تقوم على النصيح والإرشاد وتقديم المعلومات التي تساعد الإنسان على فهم الموقف بطريقة واقعية موضوعية، وتجعله أكثر تبصراً بعوامل النجاح أو الفشل، فتزداد قدرته على مواصلة النجاح من ناحية، وتحمل الفشل والإحباط من ناحية أخرى، بل إنه قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح.
- وتصنف المساندة الاجتماعية (Social Support) إلى أربع فئات من المساندة تتمثل في ما يلي: [46]
- أ- مساندة التقدير Esteem Support: وهذا النوع يكون في شكل معلومات بأن هذا الشخص موضع تقدير Esteem ومقبول Accepted، ويتحسن تقدير الذات بأن تتقل للأشخاص أنهم مقدرون لقيمتهم الذاتية وخبراتهم وأنهم مقبلون بالرغم من أي صعوبات أو أخطاء شخصية، ويشار إليه بمسميات مختلفة مثل المساندة النفسية والمساندة التعبيرية Expressive ومساندة تقديرية الذات Self.
- ب- المساندة المعلوماتية (المعرفية): وتقدم هذه المساندة على عدة أشكال مثل: النصيح Advice ومساندة التقدير Appraisal Support والتوجيه المعرفي Cognitive Guidance، وهي تتمثل في تحديد ماهية المشكلة وكيفية التعامل معها.
- ج- الصحة الاجتماعية: يظهر أثر الصديق على الفرد عندما يشاركه بعض الممارسات الترويجية واستثمار أوقات الفراغ بما يعود بالنفع على الفرد ذاته من تخفيف آثار الضغوط بشتى أنواعها، وتلك المساندة تشبع حاجات الفرد وتشعره بالانتماء للآخرين، وتحول هذه المشاركة الاجتماعية عما يشغل الفرد من المشكلات والضغوط والأفكار، ويسمى هذا النوع من المساندة بمساندة الانتشار والانتماء.
- د- المساندة الإجرائية: ويشتمل هذا النوع على تقديم المساعدة المالية سواء بشكل مباشر أو غير مباشر وما يحتاج من خدمات تسهم في حصوله عليها، ويمكن تقديم العون الإجرائي على رفع الضغط عنه بواسطة حل المشكلات الإجرائية أو بدفعه لممارسة بعض الأنشطة التي يكون لها الأثر البالغ في المساندة مثل الراحة والاسترخاء وغيرهما، ويطلق على المساندة الإجرائية أيضاً بمسميات مثل العون Aid، المساندة المادية Material والمساندة الملموسة Tangible Support، وعلى الرغم من أن وظائف المساندة يمكن تحديدها نظرياً فإنه من المواقف الطبيعية لا نجدها منفصلة عن بعضها البعض، فإنه يمكن على سبيل المثال — لأولئك الأفراد الذين لديهم صحة اجتماعية أكبر يمكن أن يكون لديهم أيضاً فرصة للحصول على المساندة الإجرائية ومساعدة التقدير، وتظهر الدراسات التطبيقية وجود علاقات ارتباطية بين المقاييس المختلفة للمساندة. [46]

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

- 3.1. منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، لأنه يتناسب مع هذا النمط من الدراسات، والمعتمد على استجواب جميع أفراد مجتمع الدراسة أو عينة ممثلة لهم.
- 3.2. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض، أما عينة الدراسة فقد بلغت (155) موظف من العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض.
- 3.3. خصائص أفراد الدراسة: يتصف أفراد العينة بعدد من الخصائص الديموغرافية، التي تظهر في البيانات التالية:

جدول (1) يتناول خصائص أفراد الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	خصائص أفراد الدراسة
النوع		
36.8	57	ذكر
63.2	98	أنثى
العمر		
11.0	17	20-29 عاماً
41.3	64	30-39 سنة
41.3	64	40-49 سنة
6.5	10	أكثر من 50 عاماً
الحالة الاجتماعية		
24.5	38	أعزب
64.5	100	متزوج
11.0	17	مطلق
المؤهل العلمي		
20.0	31	دبلوم
58.1	90	بكالوريوس
21.9	34	دراسات عليا
سنوات الخبرة		
14.8	23	أقل من 5 سنوات
29.0	45	5-10 سنوات
26.5	41	11-15 سنة
29.7	46	أكثر من 15 سنة
		الإجمالي

يوضح الجدول (1) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية، وذلك على النحو الآتي:

بالنسبة لمتغير النوع فإن ما يزيد على نصف أفراد الدراسة من الإناث بترار (98) موظفا ونسبة (63.2%)، في حين أن هناك (57) من أفراد الدراسة بنسبة (36.8%) من الذكور، وفي ما يتعلق بمتغير العمر فإن هناك (64) موظفا بنسبة (41.3%) عمرهم (30-39، 40-49)، في حين أن هناك (10) موظفين بنسبة (6.5%) عمرهم يزيد عن 50 سنة، وأما في ما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية فإن هناك (100) موظف/ة بنسبة (64.5%) متزوجين، في حين أن هناك (17) موظف/ة بنسبة (11.0%) من المطلقين، وفي ما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فإن هناك (90) موظف/ة بنسبة (58.1%) مؤهلهم العلمي بكالوريوس، في حين أن هناك (31) موظف/ة بنسبة (20.0%) مؤهلهم العلمي دبلوم، وفي الأخير وبالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فإن هناك (46) موظف بنسبة (29.7%) خبرتهم أكثر من (15) سنة، في حين أن هناك (23) موظف/ة بنسبة (14.8%) خبرتهم أقل من (5) سنوات.

3.1. أداة الدراسة: بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بنائها بعد مراجعة وقراءة الدراسات والأبحاث

السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين:

■ **الجزء الأول:** وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد الدراسة مثل: النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

■ **الجزء الثاني:** وهو يتكون من (60) عبارة موزعة على محورين، المحور الأول يتناول: الاحتراق الوظيفي، ويتضمن (30) عبارة موزعة على أربعة أبعاد وهي (طبيعة العمل (8) عبارات، العائد المادي (7) عبارات، مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل (6) عبارات، مصادر الضغوط الحياتية والشخصية (9) عبارات، أما المحور الثاني فيتناول: المساندة الاجتماعية، ويتضمن من (30) عبارة، وطلبت الباحثة من أفراد الدراسة الإجابة عن كل عبارة بوضع علامة (√) أمام أحد الخيارات الآتية: (تنطبق دائماً، تنطبق كثيراً، تنطبق بدرجة متوسطة، تنطبق بدرجة قليلة، لا تنطبق أبداً)، وقد تم تحديد فئات المقياس المتدرج الخماسي كما في الجدول (2)، وذلك على النحو الآتي:

جدول (2) تحديد فئات المقياس المتدرج الخماسي

لا تنطبق أبداً	تنطبق بدرجة قليلة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق كثيراً	تنطبق دائماً
1 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5.0

3.2. **صدق الاستبانة (الأداة):** صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها تقيس ما أعدت لقياسه ولقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة عبر ما يأتي:

الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين): بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة التي تتناول "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى

الأمن بالرياض"، تم عرضها على عدد من المحكمين وذلك للاسترشاد بأرائهم، وبناء على التعديلات والاقتراحات التي أبدت، قامت الباحثة بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها الغالبية، من تعديل بعض العبارات، حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية.

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بتطبيقها ميدانياً على عينة استطلاعية مكونة من (35) موظف/ة، كما تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، وتم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول الآتية.

جدول (3) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات أبعاد محور (الاحترق الوظيفي) بالدرجة الكلية لكل بُعد

طبيعة العمل		العائد المادي		مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل		مصادر الضغوط الحياتية والشخصية	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
1	**0.769	9	**0.774	16	**0.785	22	**0.811
2	**0.878	10	**0.871	17	**0.818	23	**0.891
3	**0.783	11	**0.827	18	**0.889	24	**0.819
4	**0.635	12	**0.868	19	**0.809	25	**0.832
5	**0.621	13	**0.830	20	**0.878	26	**0.687
6	**0.833	14	**0.748	21	**0.881	27	**0.711
7	**0.585	15	**0.833	-	-	28	**0.645
8	**0.566	-	-	-	-	29	**0.684
9	-	-	-	-	-	30	**0.789

جدول (4) معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد محور (الاحترق الوظيفي) بالدرجة الكلية للمحور

الأبعاد	معامل الارتباط
طبيعة العمل	**0.778
العائد المادي	**0.893
مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل	**0.837
مصادر الضغوط الحياتية والشخصية	**0.806

عند قراءة البيانات السابقة في جدول 3 و 4 نلاحظ بأن العبارات والأبعاد لمحور الاحترق الوظيفي دالة عند مستوى (0.01)، فقد تفاوتت درجات الأبعاد مع الدرجة الكلية للمحور ما بين (0.806، 0.893)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، ويشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

جدول (5) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور المساعدة الاجتماعية بالدرجة الكلية للمحور

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
31	**0.782	39	**0.673	47	**0.806	55	**0.953
32	**0.880	40	**0.605	48	**0.831	56	**0.769
33	**0.769	41	**0.710	49	**0.621	57	*0.652
34	**0.604	42	**0.687	50	**0.799	58	**0.747 .0
35	**0.859	43	**0.859	51	**0.655	59	**0.811
36	**0.859	44	**0.838	52	**0.707	60	**0.647
37	**0.838	45	**0.844	53	**0.766	-	-
38	**0.804	46	**0.813	54	**0.531	-	-

عند قراءة البيانات في جدول 5 نلاحظ أن عبارات محور المساعدة الاجتماعية دالة عند مستوى (0.01)، فقد تمايزت درجات الأبعاد مع الدرجة الكلية للمحور ما بين (0.531، 0.953)، وجميعها معاملات ارتباط جيدة، وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، ويشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

3.3. ثبات أداة الدراسة:

- **طريقتي معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية:** اعتمدت الباحثة في حساب ثبات الاستبانة باستخدام طريقتي معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية بعد التطبيق على العينة الاستطلاعية من العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض، كما في الجدول الآتي:

جدول (6) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
				الارتباط بين نصفي للمقياس	معامل الثبات بعد التصحيح Guttman
1	الاحترق الوظيفي	30	0.867	0.866	0.854
2	المساعدة الاجتماعية	30	0.889	0.875	0.881
	الثبات الكلي للاستبانة	60	0.926	0.829	0.813

يوضح الجدول (6) أن استبانة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، إذ بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (0.926)، وتراوحت معاملات الثبات للمحاور ما بين (0.867، 0.889).

وبلغ معامل الثبات بعد التصحيح لـ Guttman (0.813) مما يشير إلى الثبات المرتفع للاستبانة، وتراوحت معاملات الثبات بعد التصحيح لـ Guttman للمحاور ما بين (0.854، 0.881)، وجميعها معاملات ثبات عالية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

- **إعادة التطبيق:** حيث قامت الباحثة بتطبيق الاستبانة وإعادة التطبيق Test-retest بعد أسبوعين على العينة الاستطلاعية نفسها، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين درجات التطبيقين (0.927)، وهي قيمة دالة

إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد ثبات الاستبانة، وصلاحياتها للتطبيق ومن ثم يمكن الوثوق في نتائجها.

3.4. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

إجابة السؤال الأول: ما درجة الاحتراق الوظيفي والمساعدة الاجتماعية بين الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض؟
للتعرف على درجة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض؛ تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على أبعاد الاحتراق، كما يتضح من الجدولين الآتيين:

جدول (7) درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض

م	مصادر الاحتراق الوظيفي	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية للاستجابة	الدرجة	الترتيب
1	طبيعة العمل	8	30.336	4.346	75.84	كبيرة	4
2	العائد المادي	7	28.490	4.621	81.40	كبيرة	1
3	علاقات العمل	6	24.052	3.466	80.17	كبيرة	3
4	الضغوط الحياتية والشخصية	9	36.148	3.503	80.33	كبيرة	2
—	الدرجة الكلية	30	119.026	15.614	79.35	كبيرة	—

يتضح عبر الجدول (7) أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض جاءت كبيرة بمتوسط حسابي (119.026) وبانحراف معياري (15.614)، ونسبة مئوية للاستجابة (79.35)، حيث يأتي العائد المادي بالمرتبة الأولى بين مصادر الاحتراق الوظيفي بمتوسط حسابي (28.490) وبانحراف معياري (4.621)، ونسبة مئوية للاستجابة (81.40)، يليها الضغوط الحياتية والشخصية بمتوسط حسابي (36.148) وبانحراف معياري (3.503)، ونسبة مئوية للاستجابة (80.33)، وتأتي علاقات العمل بالمرتبة الثالثة بين تلك المصادر بمتوسط حسابي (24.052) وبانحراف معياري (3.466)، ونسبة مئوية للاستجابة (80.17)، وفي الأخير تأتي طبيعة العمل كأقل مصادر الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج بمتوسط حسابي (30.336) وبانحراف معياري (4.346)، ونسبة مئوية للاستجابة (75.84).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ارتفاع معدل الضغوط التي يتعرض لها العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض مقارنة بما يحصلون عليه من حوافز ومكافآت، بجانب انخفاض شعورهم بالأمن الوظيفي وما يترتب على تحقيقه من شعور بالراحة والهدوء النفسي.

يضاف لما سبق بعض المعوقات التي تحول دون قيامهم بمهامهم المهنية كاملة، مما يتسبب لهم الإحساس بالقصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب منهم، وغالباً ما يترتب على هذا الوضع حدوث ضغط نفسي يلزم المهني بأن يتكيف معه لكي يقلل من إحساسه بالعجز، ويتميز هذا النوع من التكيف بتدني مستوى الدافعية والشعور بعدم الرضا وبالعلاقة الجافة التي تربطه بزملائه. نظراً لما يستتزم انفعالياً وما يفقده من جهد بدني يعرضه لمزيد من الضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة.

جدول (8) درجة المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج

ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض

م	المساندة الاجتماعية	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية للاستجابة	الدرجة
	الدرجة الكلية	30	81.394	7.989	54.26	متوسطة

يتضح من الجدول (8) أن درجة المساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض جاءت متوسطة بمتوسط حسابي (81.394) وبانحراف معياري (7.989)، ونسبة مئوية للاستجابة (54.26).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الاهتمام الكافي والوعي المجتمعي المطلوب بأهمية هؤلاء العاملين وما يؤدونه من أمور إيجابية، ولعل ذلك يرجع لضعف التوعية بطبيعة عملهم بصفة خاصة وما تؤديه خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض بصفة عامة.

يضاف إلى ما سبق ضعف المشاركة الأهلية والمجتمعية والتدعيم المتطلب من القطاع الخاص لهؤلاء العاملين بصفة خاصة و لخدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض بصفة عامة. وتتفق هذه النتيجة نسبياً مع دراسة آل فهاد [27]: التي توصلت إلى مجموعة من النتائج منها: أن واقع الخدمات المساندة في معهد النور للمكفوفين بالرياض بعضها والقليل منها مفعول وأغلب الخدمات المساندة غير متوفرة داخل المعهد.

إجابة السؤال الثاني: ما العلاقة بين الاحترق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض؟

للتعرف على العلاقة بين الاحترق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض؛ تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، كما في الجدول (9):

جدول (9) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض

المساندة الاجتماعية		أبعاد الاحتراق الوظيفي
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.001	0.893-	طبيعة العمل
0.001	0.832-	العائد المادي
0.001	0.908-	المصادر ذات العلاقة بالعلاقات في العمل
0.001	0.912-	مصادر الضغوط الحياتية والشخصية
0.001	0.901-	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي

يتضح من الجدول (9) أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وأبعاده الفرعية (طبيعة العمل، العائد المادي، المصادر ذات العلاقة بالعلاقات في العمل، مصادر الضغوط الحياتية والشخصية) والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض، فقد بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون على التوالي (0.893-، 0.832-، 0.908-، 0.912-، 0.901-)، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن الاحتراق الوظيفي يتأثر بمستوى المساندة الاجتماعية، فحصول الموظف على المساندة الاجتماعية ممن حوله يحد من شعور بالاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن المساندة المدركة أو المساندة المقدمة عن طريق العلاقات الاجتماعية وتعلم المهارات الاجتماعية من العوامل المهمة التي تقي الفرد من العديد من الاضطرابات النفسية التي قد تتمثل في القلق، والاكتئاب، والشعور بالوحدة النفسية، فالفرد الذي لديه شعور بالوحدة النفسية مثلاً يفتقر إلى المهارات الاجتماعية ومن ثم يجد صعوبة في مشاركة الآخرين له مما يؤدي إلى شعوره بعدم التقدير الكافي لذاته فيما يعيش من مواقف اجتماعية.

إجابة السؤال الثالث: هل يوجد تأثير سلبي للمساندة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض عينة الدراسة؟
تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple linear regression لدراسة تأثير المساندة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (10).

جدول (10) نموذج الانحدار لتأثير المساندة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي

المتغير التابع	المتغير المستقل	معاملات الانحدار غير المعيارية	معاملات الانحدار المعيارية	اختبار (ت)	اختبار (ف)	معامل التحديد
		قيمة (B)	الخطأ المعياري	قيمة (ت)	قيمة (ف)	(R2)
مجموع المساندة الاجتماعية	ثابت الانحدار	262.391	5.6	46.86	0.00001	
	مجموع الاحتراق الوظيفي	1.761-	0.068	25.725-	0.00001	0.811

يتضح من الجدول (10) أن قيمة الفاء بلغت (661.793) بدلالة إحصائية قدرها (0.0001) وهو ما يشير إلى معنوية النموذج، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.811) وهو ما يشير إلى أن (81.1%) من التباين في الاحتراق الوظيفي يمكن تفسيره بناء على التباين في المساعدة الاجتماعية. ويشير اختبار (ت) إلى أن معاملات الانحدار المقدرة جاءت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) للمساعدة الاجتماعية، ثم يمكن صياغة علاقة الانحدار على الصورة التالية:

$$\text{المساعدة الاجتماعية للعاملين بإدارة خدمات المرضى} = 262.391 - 1.761 \times \text{الاحتراق الوظيفي}$$

وتعني هذه العلاقة أنه بزيادة المساعدة الاجتماعية بمقدار درجة واحدة فإن الاحتراق الوظيفي للعاملين بإدارة خدمات المرضى ينقص بمقدار (1.761) درجة عند ثبوت باقي المتغيرات. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما أشارت إليه بعض الدراسات التي اهتمت بالاحتراق من أن نقص المساعدة الاجتماعية من الأسرة أو الزملاء أو الإدارة، تعد مصدراً مهماً من مصادر الاحتراق النفسي والوظيفي. وأن غموض الدور الذي يعود إلى الاختلاف بين ما يتوقعه الآخرون من الفرد في عمله، وبين ما يجب عليه عمله بالفعل، ومن أسباب غموض الدور مدة بدء العمل الوظيفي، ووجود مدير جديد للعمل، وحدوث تغيير للهيكل التنظيمي للمؤسسة، وأن زيادة أعباء العمل مظهراً سلبياً من مظاهر الحياة داخل المؤسسة التعليمية، وبالمقابل انخفاض أعباء العمل تعد مصدر إزعاج فهي تتطلب من الفرد استخدام قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته. [25].

وتتفق هذه النتيجة نسبياً مع دراسة كنت بلنر وكونستانتين [47] التي أشارت إلى أن المرشدين، الذين يمتازون بدرجة عالية من تقدير الذات لديهم مستوى متدن من الاحتراق النفسي، ودراسة فاطمة القريروطي [29] التي أشارت إلى أنه كلما ارتفع الأمان الوظيفي انخفض الاغتراب الوظيفي وهكذا كلما انخفض الأمان الوظيفي ارتفع الاغتراب الوظيفي لدى مدراء ومديرات المدارس الخاصة في إدارة تعليم الزرقاء الأولى بالأردن.

4. التوصيات:

1. اهتمام الجهات المسؤولة بمؤسسات العمل المتعددة بالكشف المستمر عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمقاييس معدة لذلك ومحاولة التخفيف منه.
2. تشكيل لجان متخصصة بمؤسسات العمل لدراسة أسباب الاحتراق الوظيفي للعاملين ووضع آليات الحد منه.
3. نشر الوعي المجتمعي بصفة عامة وفي مؤسسات الأعمال بصفة خاصة بطبيعة المساعدة الاجتماعية وأبعادها وكيفية تحقيقها وما يترتب على ذلك من آثار إيجابية على العامل والمؤسسة التابع لها والمجتمع.
4. استثمار ما وصلت إليه الدول المتقدمة في مجال المساعدة الاجتماعية والحد من الاحتراق الوظيفي وتحليلها وربطها ومقارنتها بما وصلت إليه المكتبات العربية.
5. الاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين على ضغوط العمل المتعددة وكيفية التعامل الإيجابي معها.

5. المقترحات:

1. أسباب الاحتراق لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض وسبل التغلب عليها من وجهة نظرهم.
2. العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.
3. العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الأداء لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.
4. تصور مقترح للتغلب على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.
5. المساندة الاجتماعية وعلاقتها بكل من جودة الأداء ودافعية الإنجاز لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج.

CONFLICT OF INTERESTS

There are no conflicts of interest

6. المراجع:

- [1] نشوى كرم دريدر. الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ. ب) وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات. رسالة ماجستير غير منشورة. مصر. جامعة الفيوم. 2007م.
- [2] Bilge. F.: Examining the Burnout of Academics in Relation to Job Satisfaction and other Factor. Social Behavior and Personality Available on line. www.sbp-Journal.Com. 2006
- [3] Thomas. C.H. & Lankau. M. J. :Preventing Burnout: The Effect of LMX and Mentoring on Socialization. Role Stress. and Burnout. Human Resources Management. 48(3). 417-432. 2009
- [4] Bakker. A. Schanfeldi. W.. Sixma. H.. Bosveld. W & Van. D; Patient demands lack of reciprocity and burnout: a five-year longitudinal study among general practitioners. Journal of organization behavior. 21. 425-441. 2000
- [5] محمود عوده سعيد. الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الدينية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى. القدس. فلسطين. 2016م
- [6] مهند عبدعلي. مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظة جنين ونابلس. جامعة النجاح الوطنية. رسالة ماجستير غير منشورة. نابلس. فلسطين. 2003م.
- [7] Chi Keung, Cheng:" The Effect of Shared Decision-Making on the Improvement in Teachers' Job Development (EJ832908)", New Horizons in Education, V56, N3, pp31-46 Dec. .2008
- [8] De Nobile, Mc Cormick, John: "Organizational Communication and Job Satisfaction in Australian Catholic Primary Schools (EJ793551)", Educational Management Administration & Leadership, N36, N1, pp101-122. .2008

- [9] إيناس عبد القادر الدسوقي. السلوك التعاوني والمساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية. مجلة كلية التربية. جامعة المنصورة. العدد 75 الجزء الأول. 2011م.
- [10] علي عبد السلام. المساندة الاجتماعية وتطبيقاتها العملية. مكتبة النهضة المصرية. القاهرة. 2005م.
- [11] عاطف بحرأوي. تقييم الخدمات المساندة المقدمة للأفراد ذوي التخلف العقلي. رسالة دكتوراه غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان. الأردن. 2006م.
- [12] Bergman, C.S. Plomi, R. Pedersen, N. L & McClean, G. E. "Genetic Mediation of the relationship between social support and psychological wellbeing", Psychology and aging, 6 (4), 640-646. 2003
- [13] سهام الخفش. واقع الخدمات المساندة في محافظة الطفيلة ومدى فعاليتها لفئتي الإعاقة العقلية والجسمية. مجلة العلوم التربوية. المجلد 17. العدد 3. جامعة القاهرة. 2009م.
- [14] شميل بخيت المطرفي. الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء: دراسة مسحية على العاملين بإدارة جوازات منطقة مكة المكرمة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض. المملكة العربية السعودية. 2005م.
- [15] محمود أحمد أبو سمرة. محمد عوض شعيبات. أروى أبو مقدم. الاغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية في جامعتي القدس وفلسطين. جامعة القدس. فلسطين. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي. 34(2). 2014م.
- [16] يوسف عبد عطية بحر. مياسة سعيد أبو سلطان. الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات. 5(5). 2013م.
- [17] نجوى حسن علي حسن. فوزية عبد الله الجلامدة. العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية: دراسة مقارنة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس - السعودية، ع 33. 2013م.
- [18] أنيسة عبده مجاهد دوكم. دراسة مقارنة بين نموذج القدرات و النموذج المختلط لقياس الذكاء الوجداني في التنبؤ بالاحتراق النفسي لدى المعلمين. مجلة كلية التربية (جامعة بنها) - مصر، مج 23. ع 91. 2012م.
- [19] أصلان صبح المساعيد. مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة آل البيت وعلاقتها بالخبرة والتخصص الدراسي. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية-السعودية، مج 3. ع 1. 2011م.
- [20] نافز بقيعي. الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى. مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية - فلسطين، مج 25. ع 1. 2011م.
- [21] هدى عبد الرحمن أحمد المشاط. مفهوم الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة جدة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس - السعودية، مج 5. ع 1. 2011م.

- [22] أحمد نجم الدين عيداروس. مستويات الاحتراق النفسي لدى القيادات الجامعية بجامعتي الطائف والزقازيق وأثرها على تأصيل ثقافة الإبداع الإداري. دراسات عربية في التربية وعلم النفس - السعودية، مج 5، ع2. 2011م .
- [23] عمار الفريحات. وائل الرضي. مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون. مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية - فلسطين، مج 24، ع 5. 2010م.
- [24] شعبان رضوان. عادل هريدي. العلاقة بين المساندة الاجتماعية وكل من مظاهر الاكتئاب وتقدير الذات والرضا عن الحياة. القاهرة. مجلة علم النفس. العدد 58. 2001م.
- [25] جودت متولي. الاحتراق النفسي لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية. رسالة دكتوراه غير منشورة كلية الآداب جامعة المنيا مصر. 2005م.
- [26] غادة بن علي القحطاني. نبيل بن شرف المالكي. فاعلية الخدمات المساندة المقدمة للتلميذات ذوات الإعاقات الفكرية في المؤسسات التعليمية بمدينة الرياض من وجهة نظر المعلمات. مجلة البحث العلمي في التربية. كلية البنات. جامعة عين شمس. العدد 20. 2019م.
- [27] سعد بن حسن آل فهاد. واقع الخدمات المساندة المتعددة المقدمة لذوي الإعاقات (فكري - بصري) في معهد النور للمكفوفين بالرياض من وجهة نظر المعلمين. مجلة البحث العلمي في التربية. كلية البنات. جامعة عين شمس. العدد 20. 2019م.
- [28] الطاهر نجيب. عموري حمزة. الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي للموظفين بصيغة الإدماج المهني: دراسة ميدانية لموظفي الإدماج المهني بمديرية التربية لولاية الجلفة.(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة زيان عاشور بالجلفة. الجلفة. الجزائر. 2017م.
- [29] فاطمة موسى أحمد القريوطي. درجة الأمن الوظيفي وعلاقتها بمستوى الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الخاصة في مديرية تربية وتعليم الزرقاء الأولى من وجهة نظر المديرين أنفسهم. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الهاشمية. الأردن. 2016م.
- [30] Soderberg, M., & Others. "Psychosocial Work Environment, Job mobility and Gender Differences in Turnover Behaviour" a Prospective Study Among the Swedish General Population". Public Health, 14, 605-630. 2014.
- [31] معن محمود عياصرة. وعبد الرحمن علي أحمد. دراسة لمستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات في مديرية تربية وتعليم جرش في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية والنفسية. المجلد 14. العدد 3 سبتمبر. 2013م.
- [32] Stauffer, Sarah D. Mason, Erin C.M. Addressing Elementary School Teachers Professional Stressors: Practical Suggestions for School and Administrators. Educational Administration Quarterly, 49(5), 809-837. 2013

- [33] عمر الخرابشة أحمد عربيات. الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم وغرف المصادر. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية المجلد (17) العدد (2) 2005م.
- [34] أسامة بطانية المعتصم الجورانة. " مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية والتعليم الخاصة ومعلماتها في محافظة إربد وعلاقتها ببعض المتغيرات". مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. جامعة دمشق. (2) 2004م.
- [35] عبد الحميد عليا. عبد الحميد شلاوة. الاغتراب الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية في مدينة ورقلة: دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية في مدينة ورقلة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. الجزائر. 2012م.
- [36] زينب محمود شقير. الشخصية السوية والمضطربة. القاهرة: مكتبة النهضة العربية. 2000م.
- [37] محمد الصيرفي. السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية. الإسكندرية. دار الوفاء للطباعة. 2008م.
- [38] فاروق فليح؛ السيد عبدالمجيد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. 2014م.
- [39] Maslach, C. :Understanding Burnout: Work and Family Issues. In D. Haplen, S. Murphy, & S. Elaine (Eds), Work Family Interaction: Changing The Metaphor (Pp.99-114). Mahwah, NJ: Erlbaum. 2005.
- [40] أسماء السرسري. أماني عبدالمقصود. المساندة الاجتماعية كما يدركها المراهقين وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية. مجلة كلية التربية ببها. المجلد 10. العدد 44 2000م.
- [41] إيمان فؤاد الكاشف. دراسة لبعض أنواع الضغوط لدى أمهات الأطفال المعاقين وعلاقتها بالاحتياجات الأسرية. ومصادر المساندة الاجتماعية. جامعة الزقازيق. كلية التربية. مجلة كلية التربية. العدد (36): 2000م
- [42] إيمان محمد صقر. النموذج السببي للعلاقة بين ضغوط أحداث الحياة والمساندة الاجتماعية. وأساليب مواجهة الضغوط والاكتئاب لدى طلاب الجامعة. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية جامعة الزقازيق. 2001م.
- [43] إسماعيل الهلول عون المحيسن. المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالرضا عن الحياة والصلابة النفسية لدى المرأة الفلسطينية فاقدة الزوج. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية). المجلد 27 (11). 2013م.
- [44] حمدي سعد شعبان. برنامج إرشادي قائم على المساندة الاجتماعية لتقدير الذات لدى الأطفال المكفوفين. رسالة ماجستير. معهد الدراسات التربوية. جامعة القاهرة. 2002م.
- [45] كمال إبراهيم مرسى. السعادة وتنمية الصحة النفسية. دار النشر للجامعات. القاهرة. 2000.
- [46] محمد محروس الشناوي. محمد السيد عبدالرحمن. المساندة الاجتماعية والصحة النفسية مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية. مكتبة الأنجلو، القاهرة. 1994م.
- [47] Buttler, S, Kent & Constantine, Madonna. G Collective self- esteem and burnout in professional school counseling. V 9, N 1 P 55. 2005

الملاحق

أداة الدراسة: استبانة الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى وأحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض

البيانات الأولية

الجنس : ذكر () أنثى ()

العمر : () 29-20 عاماً () 39-29 عاماً

() 49-39 عاماً () أكثر من 49 عاماً

الحالة الاجتماعية:

() أعزب () متزوج () مطلق () أرمل

المؤهل العلمي:

() دبلوم () بكالوريوس () دراسات عليا

سنوات الخبرة:

() أقل من 5 سنوات () من 5-10 سنوات

() من 10-15 سنة () أكثر من 15 سنة

إيماناً من الباحثة بأهمية تشخيص الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية فقد تم توجيه هذه الاستبانة لسعادتك ضمن العينة المختارة لأغراض الدراسة.

بين يديك مجموعة من العبارات، والتي تصف مشاعرك، والمطلوب منك هو أن تحدد العبارة التي تحدد مشاعرك هذه الأيام، وذلك بوضع إشارة (/) أمام واحدة من الاختيارات لكل فقرة. مع العلم بأنه لا يوجد إجابة صحيحة أو خاطئة.

الباحثة

نسرین بنت إبراهيم الصبان

• المقياس الأول: الاحتراق الوظيفي

الرقم	العبارة	تتطبق دائماً	تتطبق بدرجة كبيرة	تتطبق بدرجة متوسطة	تتطبق بدرجة قليلة	لا تتطبق أبداً
1	اشعر أن الاحتراق الوظيفي يزداد عندما يغلب على طبيعة عملي الروتين الممل.					
2	بزعجني ضيق الوقت وعدم تمكني من أداء الواجبات المطلوبة مني.					
3	يقدر رؤسائي أدائي المميز في العمل دون شك في قدراتي.					
4	ظروف عملي الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، التدفئة) غير مناسبة.					
5	تسبب لي المكاتب المكتظة إرهاقاً مضاعفاً وتزيد توترتي.					
6	أجد صعوبة في التأقلم مع إجراءات حوسبة العمل وهذا يزيد إحباطي.					
7	تفرض الإدارة القرارات على موظفيها وعليهم التقيد بها.					
8	أحصل على التقدير والدعم الذي استحقته نتيجة قيامي بعملتي.					
9	راتبي الشهري الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الأساسية.					
10	الفرص المتاحة للعاملين لإكمال دراستهم الأكاديمية موضوعية.					
11	أشعر بأن مؤهلاتي أكبر مما يتطلبه العمل.					
12	توفر لي وظيفتي امتيازات لتأمين مستقبلي مثل (التأمين، التقاعد).					

13	عدم توفر الأمن الوظيفي للمهنة يشعرني بالقلق والضغط باستمرار.				
14	تقديم الموظفين يتم وفق العلاقات الشخصية والولاءات والانتماءات.				
15	فرص النمو والتطور المهني في العمل بطيئة.				
16	بضايقتني ضعف العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والرؤساء.				
17	يسبب لي ضغط عملي الإداري الكثير من المشاكل الأسرية المختلفة.				
18	بضايقتني كثرة الأعمال الإدارية المسندة إلي إضافة إلى مهام الأصلية.				
19	تعزز إدارة العمل مناخ الانسجام بين الزملاء لتحقيق أهداف المؤسسة.				
20	بزعجني عدم تلقي الدعم الكافي من زملائي عندما أواجه الضغط الوظيفي.				
21	أعتقد أن فقدان الموظف روح الانسجام مع الزملاء في مواقع العمل يزيد من احتراقه الوظيفي.				
22	أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال الموكلة إلي.				
23	أشعر بالإرهاك في الصباح عند تذكرتي مهام العمل.				
24	أشعر بعدم الاستقرار النفسي في وظيفتي الحالية.				
25	الجو النفسي العام الذي اعمل فيه غير مريح.				
26	أفكر في الاستقالة نتيجة الضغوط التي أتعرض لها.				
27	ينتابني شعور دائم بعدم امتلاكي للطاقة الكافية للقيام بواجباتي.				
28	أشعر بالضيق في أوقات الفراغ والعطل.				
29	يزداد الاحتراق الوظيفي لدي من طريقة رئيسي في علاج خلافات العمل.				
30	يساهم رفع درجة الاحتراق الوظيفي لدى كثرة التعليمات الإدارية.				
31	يقدم لي أصدقاء العمل المساندة اللازمة عند الضرورة.				
32	يشعروني زملائي في العمل بأهميتي حتى عندما أخطئ أحياناً.				
33	أشعر بالراحة عندما أطلب المساندة من زملائي في العمل.				
34	أعتمد على زملائي القريبين مني لمساعدتي عند تعرضي لمشكلة.				
35	أشعر بالوحدة كما لو كان ليس لي أحد أعرفه.				
36	طوال حياتي أجد من يساندني عندما احتاج للمساعدة.				
37	أعتقد أن المساندة من الزملاء هامة بالنسبة لي.				
38	أعتقد أن الناس لا يحتاجون إلى بعضهم البعض ويمكنهم الاعتماد على أنفسهم.				
39	أثق في قدراتي في التعامل مع المواقف دون الحاجة لمساندة الآخرين لي.				
40	يوجد لي أصدقاء ألجأ إليهم عندما أواجه مشاكل.				
41	أشعر بعدم وجود مساندة حقيقية من زملائي.				

• المقياس الثاني: المساندة الاجتماعية

الرقم	العبارة	تتطبق دائماً	تتطبق بدرجة كبيرة	تتطبق بدرجة متوسطة	تتطبق بدرجة قليلة	لا تتطبق أبداً
42	المساندة المعنوية من الزملاء هامة لي.					
43	توفر لي أسرتي المساندة الاجتماعية اللازمة لي عند الضرورة.					
44	فقدت الكثير من زملائي نتيجة خلافات العمل معهم.					
45	أعاني من الرق نتيجة عدم توفر مساندة اجتماعية من زملائي في العمل.					
46	أتجنب الدخول في مواجهات مباشرة مع الزملاء لعدم قدرتي على مواجهتها.					
47	أفكر في جدوى ما أعمله ومدى فائدته للمجتمع قبل القيام بتنفيذه.					
48	يصدر زملائي أحكاماً على الآخرين دون معرفة كافية بهم وهذا يزيد من ضغط العمل.					
49	أشعر بصعوبة ابداء الرأي بين زملائي حتى لو كنت أعرف بالموضوع الذي يتحدثون به.					
50	أشعر بالتعب والإجهاد رغم عدم وجود سبب عضوي (جسمي) واضح لذلك.					
51	أتصرف برودة فعل حادة مع أسرتي نتيجة عدم توفر المساندة من زملاء العمل.					
52	أحاول انجاز أعمالي في أوقاتها المحددة تجنباً لانتقاد الآخرين.					
53	علاقتي الجيدة مع مسؤولي تجعلني أتحدث معه بحرية في كل ما يزعجني.					
54	لدي القدرة على مواصلة عملي لفترة طويلة إن توفرت المساندة من الزملاء والمسؤولين.					
55	أنا غير منتم إلى أي جماعات اجتماعية (أنشطة اجتماعية).					
56	يستمتع إلي مسؤولي المباشر بانتباه.					
57	أتردد في طرح مشكلاتي على زملائي.					
58	أفكر طويلاً في حل مشكلات العمل منفرداً حتى لا يعلم بها زملائي.					
59	يتردد زملائي كثيراً في إبداء النصيح والمشورة لي.					
60	أعاني من ضغط عمل غير عادي بسبب عدم تقني بمن يعملون معي					