

إستراتيجيات الوقاية من الإحترق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي

د. معروف محمد

كلية العلوم الإجتماعية/جامعة وهران ٢/الجزائر

preventive strategies of secondary school teachers' burnout

Dr. Mohammed Marouf

Faculty of social sciences/ University of Oran2/ Algeria

marouf0910@gmail.com

Abstract: The aim of this study was to investigate the Coping strategies used by secondary school teachers to avoid and prevent Burnout , The sample consisted of ٣٥٣ teachers, who taught in the secondary schools of Tlemcen in western Algeria;two scales were used to carry out this study: a scale of coping strategies,Maslach Burnout Inventory (M. B. I). After statistical processing using SPSS-23, the study concluded that there is a contribution of (29%) of Task strategies (problem solving) and emotion management strategies in reducing Burnout, whereas no contribution of (distraction –sport) strategies, and social support strategies in reducing Burnout.

Keywords: coping strategies, Task (problem solving), emotion management, social support, distraction and sport, burnout, emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (Coping) التي يستعملها أساتذة التعليم الثانوي لتفادي آثار الإحترق الوظيفي والوقاية منه، حيث طبقت الدراسة على عينة تتكون من ٣٥٣ أستاذا بولاية تلمسان في الغرب الجزائري، وللإجابة على التساؤلات المطروحة طبق الباحث إستمارة إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المنجزة من قبل الباحث ومقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي المترجم إلى اللغة العربية من قبل عدد من الباحثين، وبعد المعالجة الإحصائية بإستخدام برنامج SPSS-23 خلصت الدراسة إلى وجود مساهمة لإستراتيجيتي حل المشكل وتسيير الإنفعال في خفض الإحترق الوظيفي بنسبة (٢٩٪)، مع عدم وجود مساهمة لإستراتيجيتي (الترفيه والرياضة، والمساندة الإجتماعية) في خفض أحاسيس الإحترق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: إستراتيجيات التعامل، حل المشكل، تسيير الإنفعال، المساندة الإجتماعية، الترفيه والرياضة، الإحترق الوظيفي، الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز.

المقدمة:

تشير بعض الدراسات إلى أن نسبة عالية من أمراض العصر سببها كثرة الضغوط النفسية التي تؤدي بالأفراد إلى الوقوع في شراك ما يسمى بالإحترق الوظيفي، والتي تؤثر بصفة نفس جسمية (سيكوسوماتية) على الفرد، والتي من بينها دراسة كاتون وجروسنيكل وكوب ولونج وميشل "Caton, grossnickle, cope, long, Mitchell" (1998) التي تطرقت إلى وجود الإحترق الوظيفي عند المعلمين بالولايات المتحدة الأمريكية بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبدل الشعور، وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجازالشخصي، ويشير ميلر وآخرون Miller et al

(١٩٩٩) إلى عوامل بقاء المعلم أو إنسحابه من العمل أو تحويله إلى عمل آخر في المجال التربوي بسبب الإحترق الوظيفي، إذ أن ٢١ % من عينة الدراسة تركوا عملهم بعد سنتين من العمل (الظفيري والقريوتي، ٢٠١٠: ١٧٧). وبينت الدراسة التي قام بها Allard (٢٠١٠) أنه ما بين ٢٠٪ إلى ٢٥٪ من المدرسين يغادرون المهنة خلال ثلاث سنوات الأولى، في محافظة الكبيك (Montgomery et al, 2010: 763).

ويعتبر الإهتمام بالإستراتيجيات التي يستعملها الأساتذة في تعاملهم مع الضغوطات المهنية والوضعية الضاغطة أثناء تأديتهم لمهامهم من النقاط الرئيسية التي جعلت بعض الباحثين يعمدون إلى تقصي إستراتيجيات التعامل التي يلجؤ إليها الأساتذة في تعاملهم مع الضغوط التي يلاقونها في عملهم ومدى إسهامها في الوقاية من الإحترق الوظيفي، من بينهم أنجل وآخرون Angel & al (٢٠٠٣) التي أشارت دراستهم إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين إستراتيجيات التعامل والإحترق الوظيفي (ردير، ٢٠٠٧: ٧١-٧٢).

وفي دراسة لـ بيرسن وزينب Birsen Bagceci & Zeynep Hamamci (٢٠١٢) حول تقصي العلاقة بين الإحترق الوظيفي وإستراتيجيات التعامل عند الأساتذة في تركيا أشارت إلى أن إستراتيجيات التعامل مع الضغوط تلعب دوراً واحداً ووحيداً في التنبؤ بالإحترق الوظيفي عند الأساتذة (Bagceci et Hamamci, 2012: 70-71).

إشكالية البحث:

إن الأفراد وهم يمارسون نشاطاتهم وأعمالهم اليومية ويطمحون للوصول بجهودهم التي يبذلونها إلى مبتغاهم وأهدافهم، يجدون أنفسهم مطالبين بمحاولة تقادي وتجنب الضغوط أو المعوقات التي تعترضهم في تأدية مهامهم، وهنا تبرز الطريقة التي يسلكها الفرد لتقادي وتجنب هذه الضغوط وهو ما يصطلح عليه بآليات التعامل، أو إستراتيجيات التعامل، أو إستراتيجيات التكيف أو التصدي للمواقف الضاغطة.

وإن إستراتيجيات التعامل مع ضغوط ومتطلبات الوظيفة التي يستعملها الأفراد ويتبنونها أثناء تأديتهم لوظائفهم تختلف من فرد لآخر، وذلك للحيلولة منهم لإيجاد طريقة للتأقلم مع المشكلات أو حلها أو تقاديتها، ولا شك أن هذا الاختلاف في الإستراتيجيات له مسبباته وله نتائجه ومخلفاته أيضاً، ويبدو أن إختلاف إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة عند الأشخاص يخضع لعملية التأثير والتأثر بين الأفراد والمواقف الضاغطة.

وبناء على ما تقدم يمكن طرح إشكالية الدراسة من خلال التساؤل التالي:

- هل يختلف أثر إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (حل المشكل، والمساندة الإجتماعية، والترفيه والرياضة، وتسيير الإنفعال) في التنبؤ بالإحترق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي؟

فرضيات البحث:

بناء على التساؤل المطروح، قام الباحث بصياغة الفرضية التالية:

- يختلف أثر إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (حل المشكل، والمساندة الإجتماعية، والترفيه والرياضة، وتسيير الإنفعال) في التنبؤ بالإحترق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي.

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مايلي:

- معرفة وجود العلاقة بين إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة والإحتراق الوظيفي.
- معرفة الإستراتيجيات التي يتبناها الأساتذة في خفض الإحتراق الوظيفي ومعرفة مدى مساهمتها في ذلك، في حالة وجود هذه العلاقة.

أهمية البحث:

- تعتبر إضافة للدراسات التي تناولت هذا الموضوع.
- تحاول هذه الدراسة الإشارة إلى أهم الإستراتيجيات التي يلجأ إليها أساتذة التعليم الثانوي لتقادي الإحتراق الوظيفي.
- تعتبر هذه الدراسة من الموضوعات التي تحتاجها المؤسسات التربوية للوقوف على ضرورة وقاية الموظفين من أخطار ضغوط العمل التي قد توصل الفرد إلى الإحتراق الوظيفي، والعمل على تحسين ظروف العمل التي يمر بها الأساتذة من أجل التعامل الإيجابي مع الوضعيات الضاغطة، وكل ذلك يصب في تحسين وتطوير العملية التربوية على مستوى التلميذ والأستاذ والإدارة والمجتمع على صفة العموم.

حدود الدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة على أساتذة التعليم الثانوي في ٤ ثانوية، تابعة إلى مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الثلاثة لولاية تلمسان (مغنية، تلمسان، الرمشي) خلال العام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧.

تحديد مصطلحات الدراسة:

إستراتيجيات التعامل: هي استجابات معرفية وسلوكية وإنفعالية يقوم بها أستاذ التعليم الثانوي في تعامله مع المواقف الضاغطة، من أجل الوقاية والحفاظ على توازنه الجسمي والنفسي، وهي الدرجة المحصورة بين ٣٢ و ١٦٠ التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على مجموع أبعاد إستمارة إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المطبقة في هذه الدراسة.

إستراتيجية حل المشكل: هي محاولة تحديد مصدر المشكلة والعمل على مواجهتها وإيجاد حل لها، وهي الدرجة المحصورة بين ٨ و ٤٠ التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على بعد حل المشكل لإستمارة إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المطبقة في هذه الدراسة.

إستراتيجية تسيير الإنفعال: هي العملية الإيجابية التي تَنصَبُ على محاولة خفض وضبط التوترات والإنفعالات المرتفعة والمترتبة على الموقف الضاغط أو المشكلة، وهي الدرجة المحصورة بين ٨ و ٤٠ التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على بعد خفض الإنفعال لإستمارة إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المطبقة في هذه الدراسة.

إستراتيجية المساندة الإجتماعية: هي عملية البحث عن الدعم والمساندة الإجتماعية سواء كان هذا الدعم عاطفيا أو معرفيا أو ماديا أو تقييميا، وهي إستراتيجية تجنبية يعتمدها الفرد قبل وجود حلول للمشكل، وهي الدرجة المحصورة

بين ٤٠ و٨٠ التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على بعد إستراتيجية المساندة الإجتماعية لإستمارة إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المطبقة في هذه الدراسة.

إستراتيجية الترفيه والرياضة: هي النشاطات الترفيهية والرياضية التي يمارسها الأشخاص، وهي إستراتيجية تجنبية يعتمدها الفرد قبل وجود حلول للمشكل، وهي الدرجة المحصورة بين ٤٠ و٨٠ التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على بعد إستراتيجية الترفيه والرياضة لإستمارة إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المطبقة في هذه الدراسة. **الإحترق الوظيفي:** هي حالة نفسية يصل فيها الأفراد إلى الشعور والإحساس بالإستنزاف والإرهاق العاطفي وتكوين إتجاهات سلبية نحو الآخرين مع التقدير والتقييم السلبي لذواتهم ويمكن حصرها في ثلاثة أبعاد بارزة تعتبر مؤشرات أساسية لتواجد أحاسيس الإحترق الوظيفي لدى الأفراد وهي (الاجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز)، أثناء تأديتهم لوظيفتهم، وهي الدرجة المحصورة بين ١٣٢ و٠ التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الثانوي على مجموع أبعاد مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي المطبق في هذه الدراسة.

إستراتيجيات التعامل Coping:

يعرف "لازروس وفولكمان" (١٩٨٤) التعامل coping بأنه: "مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية، الموجهة للتحكم والسيطرة وتحمل المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتجاوز إمكانيات الفرد (Servant,2005:10). ويعرف postel (1998) آليات التعامل coping أنها "عمليات أو إجراءات فعالة يقوم بها الفرد من خلال تقييمه لقدراته ولمواقف الحياة وخاصة المواقف الضاغطة مع النجاح في إستعمال هذه العمليات أو الإجراءات" (postel, 1998: 109).

وتعتبر Bruchon (2001) مصطلح Coping أنه "مجموعة ردود أفعال وإستراتيجيات يستعملها الأفراد من أجل مواجهة مواقف ضاغطة" (Bruchon, 2001:68).

حسب قارسيا وآخرون Garcia et al (٢٠٠٧) فإن الإستراتيجيات تتميز بأنها ذات سعة قابلة للتعديل، وأنها تتضمن سعة تنبؤية جيدة " (الشريبي، ٢٠١٢:٦٤).

ويعرفها موس Moss بأنها "مجموعة من أنماط السلوك التكيفية والمتعلمة والتي تتطلب عادة بذل الجهد، وتحدد الحاجة، وتستهدف حل المشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفها أو قمعها، وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط" (الضريبي، ٢٠١٠:٦٨).

ويمكن أن نخلص إلى تعريف إستراتيجيات التعامل بأنها "إستجابات معرفية وسلوكية يقوم بها الفرد في تعامله مع مواقف الحياة الضاغطة، وقد تكون هذه الإستجابات إيجابية في مسايرتها للموقف الضاغط، تجعل الفرد متحكماً في الموقف الضاغط، وقد تكون إستجابات سلبية وغير مسايرة للموقف الضاغط مما ينجم عن ذلك تأثير سلبي على توازن الفرد الجسمي والنفسي.

الإحترق الوظيفي:

لقد تعرض العديد من الباحثين لتعريف الإحترق الوظيفي، حيث تعددت هذه التعريفات إلا أن هناك شبه إتفاق على معناه وخصائصه برغم إختلاف التسميات والترجمات، حيث يصطلح عليه في اللغة العربية بتسمية الإحترق النفسي وهناك قليل من الباحثين في الدراسات الأخيرة أصبح يطلق عليه تسمية الإحترق الوظيفي وهو ما يتقارب إلى حد كبير من التسمية باللغة الفرنسية Epuiselement professionnel، كما أن الأبحاث باللغة الإنجليزية إستعملت كثيرا تسمية Burnout على غرار كريستينا ماسلاش (١٩٩١) التي نجدها فيما بعد رفقة مجموعة من الباحثين (٢٠٠١) تستعمل مصطلح Job Burnout، وفيما يلي بعض التعريفات لمفهوم الإحترق الوظيفي.

يرى هربرت فريد نبرجر (Freudenberger. H) (١٩٧٤) الذي يعتبر أول من أشار إلى ظاهرة الإحترق الوظيفي على أنه "حالة من الإستنزاف الإنفعالي أو الإستنفاد البدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط" (الزهراني، ٢٠٠٨: ٥).

وعرف شرنس Chernesse (١٩٨٠) الإحترق الوظيفي بأنه "العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من إرتباطه بعمله، نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها أثناء أداء هذا العمل" (عوض، ٢٠٠٧: ١٤).

واعتبرت كل من ماسلاش وجاكسون Maslach et Jackson (١٩٨١) الإحترق الوظيفي مفهوما يتكون من ثلاثة أبعاد:

١. الإجهاد العاطفي Emotional Exhaustion: وهو زيادة الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.

٢. تبدل الشعور depersonalization: بناء اتجاه سلبي نحو الآخرين والعملاء.

٣. نقص الشعور بالانجاز Reduced personal accomplishment: وهو ميل الفرد للتقييم السلبي لذاته (عوض، ٢٠٠٧: ١٤).

وفي سياق آخر ترى كل من ماسلاش وشوفلي وليتر Maslach et Schoufli et Leiter (٢٠٠١) أن الإحترق الوظيفي ينقسم إلى عاملين هما:

1- عوامل فردية (Individual factors): تسهم فيها الخصائص الشخصية والخصائص الديموغرافية والإتجاهات نحو العمل.

2- عوامل ظرفية (Situational factors): تسهم فيها خصائص الوظيفة ونوع العمل والخصائص التنظيمية (Maslach et al, 2001:407-411).

من خلال هذه التعريفات يمكن الخروج بتعريف نظري يتماشى وموضوع دراستنا مفاده أن الإحترق الوظيفي هو حالة نفسية قد يصل إليها الأفراد العاملون في مهن طبيعتها التعامل والإحتكاك مع أشخاص كثيرين وتقديم خدمات لهم مثل المعلمين والأطباء والممرضين، حيث تصل هذه الحالة بالشخص إلى الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي وتكوين إتجاهات سلبية نحو الآخرين مع التقدير والتقييم السلبي لذاته.

الدراسات السابقة:

دراسة نجات زكي ومديحة عثمان (١٩٩٨):

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإحترق الوظيفي وأساليب المواجهة، والتعرف على مدى إمكانية التنبؤ بالضغوط النفسية والإحترق للمعلمين من خلال أساليب مواجهة المشكلات، حيث أشارت النتائج إلى وجود ارتباط دال موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة (القلق، خفض التوتر، تجاهل المشكل، تأنيب النفس) وبين الإحترق الوظيفي، مع وجود ارتباط دال سالب بين أساليب المواجهة الفعالة (التركيز على حل المشكلة، والعمل بجد واللجوء إلى الأصدقاء والبحث عن الدعم الروحي، والتركيز على الإيجابيات)، وبين الإحترق الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن تبني المعلم لأساليب مواجهة فعالة يقلل من تعرضه للإحترق الوظيفي، على عكس المعلم الذي يتبنى أساليب مواجهة غير فعالة مما يؤدي بالمعلم إلى التعرض للإحترق الوظيفي، كما أن لأساليب المواجهة قدرة على التنبؤ بالإحترق الوظيفي. (دردير، ٢٠٠٧: ٧٠).

دراسة: بيرسن وزينب Birsen Bagceci & Zeynep Hamamci (٢٠١٢):

هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى تواجد علاقة بين الإحترق النفسي وآليات التعامل في وسط الأساتذة الأتراك، ومن نتائج الدراسة أنه غالباً ما نجد أن الأساتذة أصحاب الخبرة يتميزون بقدر عال من الإجهاد الإنفعالي، كما أشارت الدراسة إلى أن إستراتيجيات التعامل مع الضغوط تلعب دوراً واحداً ووحيداً في التنبؤ بالإحترق النفسي عند الأساتذة. كما أشارت الدراسة إلى أن إستراتيجية الثقة بالنفس self confident تعتبر مؤشراً ينبؤ عن نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لديهم

(71: Bagceci & Hamamci, 2012, 67)

دراسة المحمود: (٢٠٠٠): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي اللغة الإنجليزية، حيث بينت النتائج أن مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي اللغة الإنجليزية كان عالياً في بعد الإجهاد الانفعالي ومعتدلاً في بعدي تبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز وأن مستوى الإحترق النفسي يزداد بزيادة عمر المعلم، وينخفض بانخفاض مؤهله العلمي (عابدين، ٢٠١١: ٤٤٩).

دراسة العلي (٢٠٠٣): هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مفهوم الذات والإحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، حيث بينت النتائج أن مستوى الإحترق النفسي جاء مرتفعاً في بعد الإجهاد الانفعالي ومعتدلاً في بعد تبدل الشعور، وامتدنياً في بعد نقص الشعور بالإنجاز وأن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مفهوم الذات والإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (عابدين، ٢٠١١: ٤٤٨).

إجراءات الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي لملاءمته مع طبيعة هذا النوع من الدراسات التي تتطلب الوصف

والتحليل

أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية:

أولاً- إستمارة إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة:

تم بناء الإستمارة المتعلقة بإستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة من طرف الباحث، بعد الإطلاع على مجموعة من المقاييس التي تناولت إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ومن خلال الإطلاع على الإطار النظري لأبعاد ومجالات إستراتيجيات التعامل لمجموعة من الأساتذة والباحثين ومن بينها أبعاد المواجهة عند بيلنز وموس (Billings et Moss 1981) (وأبعاد المواجهة عند فولكمان ولزاروس Folkman et Lazarus 1988) وأبعاد المواجهة عند كارفر وآخرون (Carver et Al 1989) (وأبعاد المواجهة عند إندلر وباركر Endler et Parker 1990)، حيث قام الباحث بحساب صدق وثبات المقياس على عينة قدرها ١٢٣ أستاذا فكانت النتائج التالية:

الصدق: إعتد الباحث صدق التناسق الداخلي فكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (٢) يوضح معامل إرتباط أبعاد المقياس بالمقياس الكلي:

الأبعاد	الإرتباط بالمقياس الكلي
إستراتيجية حل المشكل	0,507**
إستراتيجية المساندة الإجتماعية	0,768**
الإستراتيجيات الترفيهية والرياضية	0,725**
إستراتيجية تسيير الإنفعال	0,573**

* وجود دلالة عند ٠.٥ ** وجود دلالة عند ٠.١

يتضح من الجدول أن معاملات الإرتباط لأبعاد الإجهاد الإنفعالي وتبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي مع الاختبار الكلي التي هي على التوالي (٠.٥٠٧، ٠.٧٦٨، ٠.٧٢٥، ٠.٥٧٣) أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ٠.١ وتعتبر معاملات مقبولة.

الثبات: تم حساب ثبات المقياس عن طريق معامل إرتباط "ألفا كرومباخ" والذي كانت قيمته تساوي ٠.٨٤٥ وعن طريق التجزئة النصفية بحساب معامل إرتباط بيرسون ٠.٦٩١ وتصحيحه بمعامل سبيرمن براون ٠.٨١٧ وهي معاملات حسنة مما يدل على أن المقياس يمتاز بدرجة جد مقبولة من الثبات.

ثانياً- مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي (MBI):

إستخدم الباحث مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي Maslach Burnout Inventory (MBI) لقياس الإحترق الوظيفي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والإجتماعية، الذي تم تقنيه في البيئة العربية من قبل عدد من الباحثين، نذكر منهم: داوني والكيلاني وعليان (١٩٨٩) ومقابلة وسلامة (١٩٩٣) والطحاينة والوابلي (١٩٩٥) والطوالبة (١٩٩٨) والفرح (٢٠٠١)، حيث قام الباحث بحساب صدق وثبات المقياس على عينة قدرها ١٢٣ أستاذا فكانت النتائج التالية:

الصدق: إعتد الباحث صدق التناسق الداخلي فكانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (٢) يوضح معامل إرتباط أبعاد المقياس بالمقياس الكلي:

الأبعاد	الإرتباط بالمقياس الكلي (MBI)
الإجهاد الإنفعالي	. 812**
تبدل الشعور	. 609**
نقص الشعور بالإنجاز	. 657**

* وجود دلالة عند .٠٥ ** وجود دلالة عند .٠١

يتضح من الجدول أن معاملات الإرتباط لأبعاد الإجهاد الإنفعالي وتبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي مع الاختبار الكلي التي هي على التوالي (.٠٨١٢، .٠٦٠٩، .٠٦٥٧) أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة .٠١ وتعتبر معاملات جد مقبولة.

الثبات: تم حساب ثبات المقياس عن طريق معامل إرتباط "ألفا كرومباخ" والذي كانت قيمته تساوي .٠٧٨٧ وعن طريق التجزئة النصفية بحساب معامل إرتباط بيرسون .٠٦٤٦ وتصحيحه بمعامل سبيرمن براون .٠٧٨٥ وهي معاملات حسنة مما يدل على أن المقياس يمتاز بدرجة جد مقبولة من الثبات.

إجراءات التطبيق:

تم إجراء الدراسة في الثانويات المعنية بالإتصال بمدراء المؤسسات وبمستشاري التوجيه والإرشاد العاملين بالثانويات المعنية وشرح طريقة الإجابة على المقاييس من قبل الأساتذة وذلك خلال شهر أفريل ٢٠١٧. الأساليب الإحصائية: إتمد الباحث على برنامج excel ثم برامج (SPSS-23)، من أجل الإستفادة من معامل الإرتباط "بيرسون" ومعادلة ألفا كرومباخ ومعادلة "سبيرمن براون" ومعاملات الإنحدار المتعدد.

عرض نتائج فرضية البحث ومناقشتها:

بعد التأكد من وجود إرتباط بين إستراتيجيات التعامل والإحتراق الوظيفي، تم إستعمال معامل تحليل الإنحدار المتعدد القياسي (Standard Multiple Regression) لمعالجة الفرضية والتي صياغتها كالتالي: "يختلف أثر إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (حل المشكل، المساندة الإجتماعية، الترفيه والرياضة، تسيير الإنفعال) في التنبؤ بالإحتراق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي".

وقبل إجراء تحليل الإنحدار المتعدد تم التأكد من توفر شروط إستخدام الإنحدار وهي كما يلي:

- فحص إعتدالية التوزيع (طبيعية) Normality من خلال حساب مستوى الدلالة لمعامل "كولموكوروف وسميرنوف" Kolmogorov-Smirnov الذي يساوي .٠٢٠٠ والذي يعتبر دالاً عندما يكون مستوى الدلالة ($< .٠٥$) مما يبين أن بيانات المتغير التابع تحقق شرط التوزيع الطبيعي.

- فحص قيمة (Durbin Watson)، وهو خاص بفحص الارتباط الذاتي للبواقي (Residuals) والذي يساوي .١٧٢٤ حيث تتراوح قيمته ما بين (٠-٤)، فإذا كانت ما بين (٢-٤) كان الارتباط سالبا، أما إذا كانت ما بين (٠-٢) فإن الارتباط يكون موجبا، وفي هذه الحالة فهو إرتباط موجب.

- فحص خطية التوزيع الإحتمالي للبواقي Linearity

وعليه تم صياغة معادلة الانحدار كالتالي:

الإحترق الوظيفي = ١.١٠ - ٦٩٧ - ٠.٨٣ (حل المشكل) - ٠.٨٤ (خفظ الإنفعال).

بينت المعالجة الإحصائية للفرضية أن مجموع إستراتيجيات التعامل التي يتبناها الأساتذة تفسر حوالي 29% من التباين الموجود في الإحترق الوظيفي، وذلك إستنادا إلى قيمة معامل التحديد المصحح الذي يدرس حجم الأثر والذي قيمته (٠.٢٩١) مما يدل على أن حجم الأثر هنا يعتبر كبيرا ويشكل نسبة كبيرة، كذلك من خلال قيمة بيتا Beta التي تساوي (-0.83) بالنسبة لبعدها حل المشكل وقيمت بيتا التي تساوي (-0.84) بالنسبة لبعدها تسيير الإنفعال، وهما قيمتان مرتفعتان.

وهذا ما يعني أنه كلما إرتفعت إستراتيجية حل المشكل بدرجة معيارية واحدة فإنه يصاحبه إنخفاض في الإحترق الوظيفي بقيمة (-0.83)، وكذلك فإنه كلما إرتفعت إستراتيجية تسيير الإنفعال بدرجة معيارية فإنه يصاحبه أيضا إنخفاض في الإحترق الوظيفي بقيمة (-0.84).

ونشير هنا إلى أن هذا التأثير في خفض الإحترق الوظيفي تسهم فيه إستراتيجيتين بارزتين هما (حل المشكل، تسيير الإنفعال)، بينما لم نجد أثرا لإسهام الإستراتيجيتين الأخريتين وهما (الترفيه والرياضة، المساندة الإجتماعية) على المقياس الكلي للإحترق الوظيفي.

كما أن حجم أثر إستراتيجية حل المشكل يفوق قليلا حجم أثر إستراتيجية تسيير الإنفعال في خفض الإحترق الوظيفي. ولعل هذا يعود إلى نجاعة إستراتيجية حل المشكل في التعامل مع الضغوط وهو ما تأيده دراسات Roger et al (١٩٩٣) و Hart et al (1995) التي بينت أن الإستراتيجيات الموجهة نحو حل المشكل هي أكثر فاعلية من الإستراتيجيات الموجهة نحو الإنفعال (plana et al,2003:47).

وهو ما يؤكد فولكمان ولاروس Lazarus et Folkman (١٩٨٦)، وإدارس Edwards (1988)، وبيغلي Begley (١٩٩٨) أن التعامل مع المواقف الضاغطة يستعمل الإستراتيجيتين معا (حل المشكل، الإنفعال) بحيث يوجه التعامل نحو إستراتيجية حل المشكل لمواجهة الوضعيات الضاغطة، ويوجه نحو إستراتيجية الإنفعال لمحاولة تخفيف الإستجابات الإنفعالية تجاه الأحداث الضاغطة (plana et al,2003:48).

ويقترح Chang (٢٠٠٩) إستراتيجية إستباقية للتعامل مع المواقف الضاغطة المتوقعة وهي ما يطلق عليه "بالتكيف الإستباقي" (Proactive Coping)، ويعتبرها أداة فعالة في إدارة الضغوط والإنفعالات وهي إستراتيجية إستباقية موجهة نحو التوقعات المستقبلية، وتعتمد على القدرة الشخصية للفرد في إدارة الأهداف من خلال توقع المشكلات والعمل على إيجاد حلول للتغيير المحتمل دون إعتبارها كتهديدات، ويعتبر Chang التكيف الإستباقي منهاجا إيجابيا للتعامل مع الضغوطات عند الأساتذة، حتى لا يتكون لديهم نمط تدريسي إعتيادي يجعلهم يحسون بأنهم يستنزفون عاطفيا من قبل التلاميذ ذوي السلوك السيئ وأنه يمكن التقليل من الضغط الإنفعالي إذا تعلم الأستاذ كيف يعيد تقييم الوضعيات الضاغطة (Chang,2009:211).

ويقترح Kucukoglu (٢٠١٤) أنه لكي يشعر الأستاذ بالسعادة والثقة في النفس، وحتى يتسنى له التغلب على الصعوبات التي ترافق فترة الإحترق الوظيفي يجب أن يتخذ إجراءات وإستراتيجيات من نوع خاص، بحيث يمكن

أن تتغير هذه الإستراتيجيات حسب المشكلة التي يواجهها الأستاذ، فإذا كان الحل ممكناً فإن إستراتيجية حل المشكل هي الإستراتيجية الأنجع والمباشرة لخفض ضغوط العمل، لكن عندما لا يتسنى الحل المباشر للمشكل فإن تبني إستراتيجيات مؤقتة أو تجنبية هو الحل الأمثل (Kucukoglu,2014:2745).

من خلال مقارنة هذه الدراسات مع الدراسة الحالية يتضح أن أغلب الدراسات تتوافق مع هذه الدراسة في أن إستراتيجيتي (حل المشكل، تسيير الإنفعال) هما الإستراتيجيتان البارزتان اللتان يستعملهما الأساتذة في خفض الضغوط والتخفيف من حدة الإحترق الوظيفي، وهذا ما يتوافق وتصنيف Lazarus et Folkman (1986).

ويمكن إرجاع تأثير إستراتيجيتي حل المشكل وتسيير الإنفعال عند أساتذة التعليم الثانوي إلى أن هاتين الإستراتيجيتين تعملان على التأثير المباشر على كل أسباب الإحترق الوظيفي سواء الأسباب ذات البعد الفردي أو الأسباب ذات البعد البيئي والإجتماعي أو الأسباب ذات البعد التنظيمي أو المهني، بينما نجد إستراتيجيتي الترفيه والرياضة والمساندة الإجتماعية لا تقومان بهذا التأثير المباشر ويكتفي دورهما بالعمل والتأثير على الأسباب ذات البعد الفردي ولا يمكنهما التأثير على الأسباب ذات البعد البيئي والتنظيمي للإحترق الوظيفي، لأن إستراتيجية الترفيه والرياضة تعمل على التقليل من الآثار الناتجة عن الضغط النفسي من خلال تقوية الوظائف العضوية كالقلب والدورة الدموية والجهاز التنفسي والعضلي ومن خلال تحسين الحالة المزاجية والمعنوية للفرد (النوايسة، ٢٠١٣: ٩٠).

كما أن لإستراتيجية المساندة الإجتماعية تأثير يعتبر داعماً - إلى جانب إستراتيجية الترفيه والرياضة - في الحفاظ على الجانب النفسجسمي للفرد من خلال تقديم كل مجالات الدعم أو المساندة، سواء كان هذا الدعم عاطفياً للشخص (Emotional Support) أو دعماً معرفياً (Informational Support) وقد يكون دعماً مادياً (Material Support) أو دعماً تقييمياً (Appraisal Support) الذي هو مساعدة الفرد على تطوير فهم أفضل للحدث الضاغظ وإختيار الإستراتيجيات المناسبة للتعامل مع الحدث الضاغظ (النوايسة، ٢٠١٣: ٩٣).

كما يمكن إعتبار الإستراتيجيات التجنبية (الترفيه والرياضة والمساندة الإجتماعية) أنها عبارة عن إجراءات وحلول إحتياطية لا بد منها ولا يمكن الإستغناء عنها، بحيث يمكن إعتبارها عوامل كامنة يمكن إستغلالها في وقتها المناسب خاصة عندما تتخلى الظروف البيئية عن قساوتها وتصبح اللوائح التنظيمية مرنة، فحينها يمكن أن تلعب الإستراتيجيات التجنبية دوراً علاجياً ووقائياً في خفض وقع الإحترق الوظيفي من خلال تحصين وتطوير البعد الفردي، ولا شك هنا أن تلعب مجموعة من سمات الشخصية ك(الفاعلية الذاتية، تقدير الذات، الصلابة النفسية، الدافعية،) دوراً إنمائياً في تطوير هذا البعد.

ويمكن إيعاز سبب وجود تأثير إستراتيجيات التجنب (الترفيه والرياضة والمساندة الإجتماعية) على الإحترق الوظيفي في بعض الدراسات في حين لم تجد الدراسة الحالية أي أثر لإستراتيجيات التجنب على الإحترق الوظيفي، لإختلاف كمية وقوة ونوع الضغوطات التي تسببها الإختلافات البيئية والتنظيمية وكذلك الخصائص الشخصية للفرد على الجانب النفسجسمي للمدرس في المجتمعات المختلفة.

وأمام الكم الهائل من الضغوطات وتعدد مصادرها التي يعاني منها أستاذ التعليم الثانوي على أرض الواقع في مؤسساتنا، فإنه يحدث إرتباكاً وإعادة الترتيب مع تغيير في الأولوية في التأثير المرجو من العديد من الإستراتيجيات المعتمدة في خفض الإحترق الوظيفي، حيث يؤدي ذلك إلى بروز أثر بعض الإستراتيجيات في خفض الإحترق الوظيفي دون أن يظهر أثر لإستراتيجيات أخرى (الإستراتيجيات التجنبية).

نتائج الدراسة:

بعد عرض نتائج فرضية البحث خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مساهمة إستراتيجيتي حل المشكل وتسيير الإنفعال في خفض الإحترق الوظيفي عند الأساتذة بنسبة تقدر بحوالي (29%).

- عدم وجود أثر لإسهام إستراتيجيتي (الترفيه والرياضة، والمساندة الإجتماعية) في خفض الإحترق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي.

مقترحات الدراسة:

على ضوء نتائج هذه الدراسة، يمكن تقديم الإقتراحات التالية:

تكثيف الدراسات المتعلقة بالإستراتيجيات المختلفة التي يتبناها الأساتذة والتي يمكن إشراكها وتفعيلها والعمل على ضبطها لتفادي وتخفيض نسبة الإحترق الوظيفي، وتحقيق الإرتياح النفسي لديهم.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- ١- الشربيني، السيد كامل (٢٠١٢). إستراتيجيات المواجهة وتقدير الذات والانفعال الإيجابي والانفعال السلبي كمنبئات للكمالية التكيفية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد ٧٧.
- ٢- الضريبي، عبد الله (٢٠١٠). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، ٢٦، ٤.
- ٣- الظفري، سعيد والقريوتي، ابراهيم (٢٠١٠). الاحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، ٣، ٣.
- ٤- الغرير، أحمد نايل وأبوسعدي، أحمد عبد اللطيف (٢٠٠٩). التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط١، عمان.
- ٥- دردير، نشوة كرم عمار أبوبكر (٢٠٠٧). الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الفيوم.
- ٦- عابدين، أميرة فكري مجمد (٢٠٠٨). أنماط التعلق وعلاقتها بالاكنتاب النفسي لدى المراهقين، رسالة ماجستير، جامعة الزقازيق.

المراجع الاجنبية:

- 7- Angel, Blanch Plana&Anton, Aluja Fabregat & Joan,Biscarri Gassió (2003). burnout syndrome and coping strategies:A structural relations model, psychology in spain, 2003, vol. 7. No 1, 46-55
- 8- Birsen, Bagceci&Zeynep, Hamamci (2012). An Investigation into the Relationship between Burnout and Coping Strategies among Teachers in Turkey,International Journal of Humanities and Social Science,Centre for promoting Ideas,USA.
- 9- Christina, Maslach&Wilmar,B. Schaufeli&Michael,P. Leiter(2001). Job Burnout, Annu. Rev. Psychol. 2001. 52:397-422.
- 10- Dominique, Servant(2005). Gestion du Stress et de L'anxiété, éd. Masson , Paris.
- 11- Mei-Lin, Chang(2009). An Appraisal Perspective of Teacher Burnout: Examining the Emotional Work of Teachers, Educ Psychol Rev (2009) 21:193-218.
- 12- Hulya,Kucukoglu(2014). Ways to cope with teacher burnout factors in ELT classrooms, Procedia - Social and Behavioral Sciences 116 (2014) 2741 – 2746.
- 13- Jacques,Postel(1998). Dectionnaire de Psychiatrie et de Psychopathologie clinique,éd. Larousse,Paris.
- 14- Marilou,Bruchon-Schweitzer&Bruno,Quintard(2001). Personnalité et maladies Stress,et ajustement,éd. Dunod,Paris.
- 15- Cameron, Montgomery&Serge,Demers&Yvan,Morin(2010). Le stress Les strategies d'adaptation et L'épuisement Professionnel chez Les stagiaires francophones en enseignement Primaire et secondaire,Revue Canadienne De L'éducation N° 33/4.