

دور المساندة الاجتماعية في تدعيم سلوك المواجهة والمقاومة للاحباطات في العمل دراسة تطبيقية في ديوان جامعة الكوفة

الدكتور

حامد كريم الحدراوي

جامعة الكوفة- كلية الإدارة والاقتصاد

الدكتور

عباس مزعل

جامعة الكوفة- كلية الإدارة والاقتصاد

الدكتور

خالدية مصطفى عطا

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي- جهاز الاشراف والتقويم العلمي

المستخلص

هدف البحث الى التعرف على دور المساندة الاجتماعية ومكوناتها في مواجهة حالات الاحباط الوظيفي التي يمر بها العاملين ، نتيجة اسباب كثيرة مثل ضغوط العمل والمشاكل الوظيفية ، وقد تم تطبيق ذلك عن طريق اختيار عينة بالطريقة العشوائية من موظفي ديوان جامعة الكوفة بلغت (128) فردا بعد ان تطلب البحث عينة اكبر او تساوي ($n \geq 125$) وفقا لمعادلات حجم العينة، وتم اختبار النموذج وفقا لنمذجة العلاقات الهيكلية (SEM) عن طريق برنامج (LISREL 8.8)، واختبار الفرضيات بالانحدار الخطي عن طريق برنامج (SPSS V.18) ، وقد تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها ان هنالك علاقة ارتباط وتأثير للمساندة الاجتماعية في الاحباط الوظيفي ، ان المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي اليها (كالاسرة والاصدقاء والزملاء في العمل.... الخ) تزيد من مشاعر الولاء والامن والارتباط والسعادة ، مما يحد بشكل كبير من حالات الاحباط الوظيفي ، وفي ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها طرحت بعض

التوصيات بهذا الشأن نتيجة لما تم الإطلاع عليه خلال مدة البحث ومن خلال إنجاز البحث والنتائج والاستنتاجات الناتجة عنه وبما يتلائم مع طبيعة المنظمة المبحوثة.

المحور الأول

منهجية البحث

أولاً/ مشكلة البحث :

للاحباط الوظيفي انعكاساته وتأثيراته الاجتماعية ، فهو يمثل تهديدا لمنجزات الافراد وادائهم بشكل عام ، مما ينعكس على اداء المنظمات التي ينتمون اليها ، ومن هنا كان لزاما البحث عن مجموعة من العوامل التي تساهم في مواجهة هذا الموضوع بكفاءة وفاعلية ، ويقف في مقدمة هذه العوامل المساندة الاجتماعية التي يمكن ان تلعب دورا كبيرا في تقديم الدعم للافراد لمواجهة حالات الاحباط الوظيفي التي يمرون بها ، وانطلاقا من ذلك تتلخص المشكلة بالتساؤل الاتي : ماهو دور المساندة الاجتماعية التي تقدم للعاملين ومامدى تأثيرها في مواجهة الاحباطات الوظيفية التي قد يتعرضون اليها.

ثانياً / أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله ، فهو يبحث امكانية مواجهة الاحباطات الوظيفية التي تواجه العاملين ، عن طريق تقديم المساندة الاجتماعية لهم ، وحيث ان هذا الموضوع لم يكن له الحظ الاوفر من الدراسة والبحث في مجتمع الدراسة (على حد علم البحث) ، تأتي أهمية البحث في محاولة القاء الضوء على مشكلة مهمة تتمثل ب(الاحباط الوظيفي)، وينبه الى المشكلات المترتبة على ذلك ، والعوامل التي تساعد في مواجهتها مثل(المساندة الاجتماعية).

ثالثاً / اهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث وأهميتها فان البحث يهدف الى :

- ١) التعرف على مفهوم المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي وابعادها واثارها واهم النظريات المفسرة لها .
- ٢) التعرف على مستوى تقديم المساندة الاجتماعية للعاملين (ضمن عينة البحث) .
- ٣) التعرف على مستوى الاحباط الوظيفي للعاملين (ضمن عينة البحث) .
- ٤) التعرف على طبيعة العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي .

رابعاً /: مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من موظفي ديوان جامعة الكوفة ، حيث تم اختيار عينة [Steven](#) عشوائية من بينهم ، حيث تم حساب حجم العينة المطلوبة بحسب معادلة ([K. Thompson](#),2002: 10 ، ٢٠١٣ (الحدراوي ، والتي تحسب من المعادلة التالية (٢):

$$n = \left\lceil \frac{N \times p(1-p)}{\left\lceil N-1 \times (d^2 \div z^2) \right\rceil + p(1-p)} \right\rceil$$

حيث ان :

حجم المجتمع	N
الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة	Z
نسبة الخطأ	d
نسبة توفر الخاصية والمحايدة	p

ومن المعادلة اعلاه تم التوصل الى ان حجم العينة يجب ان يكون ($n \geq 125$) وبناءا عليه تم اختيار العينة عشوائيا ، وبلغ عدد الاستثمارات الموزعة (150) استثمارا ، تم استرجاع (132) استثمارا ، وكان عدد الصالح للتحليل منها (128)

استمارة ، وهنا اصبح حجم العينة (n=128) ، وهي مناسبة للعدد المطلوب ، وحسب الجدول الاتي :

حجم العينة المطلوبة	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستردة	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	نسبة الاسترداد
125	150	132	128	88%

خامسا: حدود البحث: تتحدد حدود البحث بما يأتي:

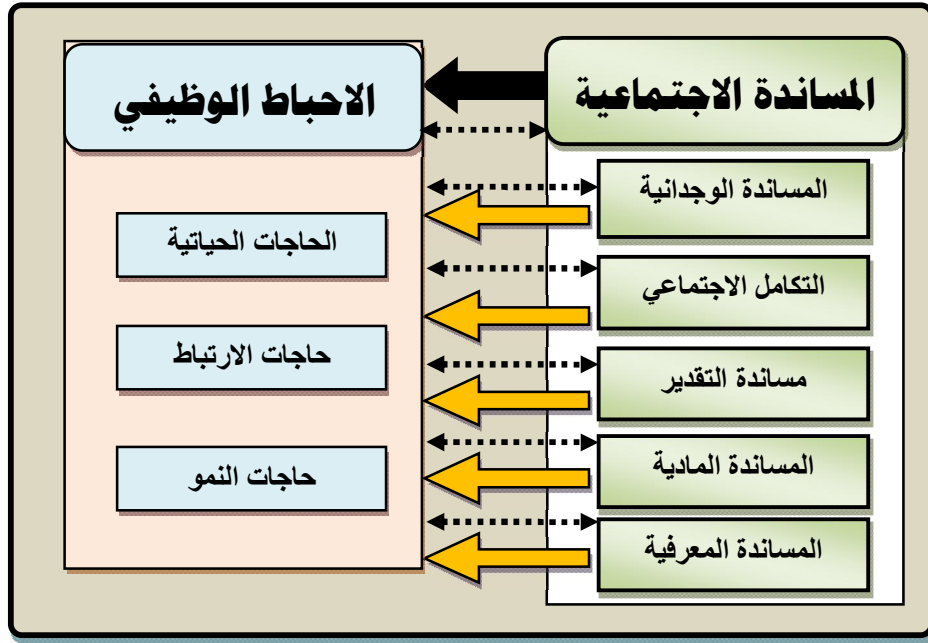
(١) الحدود المكانية: يتمثل بديوان جامعة الكوفة بوصفها الحدود المكانية للبحث.

(٢) الحدود الزمانية: مدة تطبيق البحث من شباط إلى حزيران/٢٠١٣.

سادسا /أنموذج البحث الفرضي

يشير انموذج البحث الفرضي في الشكل (١) الى نوعين من المتغيرات :

- (١) المتغير المستقل: المساندة الاجتماعية (SS) : ويشمل (المساندة الوجدانية ، التكامل الاجتماعي ، مساندة التقدير ، المساندة المادية ، المساندة المعرفية)
- (٢) المتغير المعتمد : (الاحباط الوظيفي) (JF) : ويشمل (الحاجات الحياتية ، حاجات الارتباط ، حاجات النمو)



استكمالاً لمتطلبات البحث وبهدف الإجابة عن التساؤلات المثارة في المشكلة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي تساهم في وضع إجابة على التساؤل (هل هناك دور للمساندة الاجتماعية في مواجهة الاحباطات في العمل) وكالاتي :

الفرضية الرئيسية الأولى :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي.

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

- (١) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المساندة الاجتماعية (ES) والاحباط الوظيفي (JF) .
- (٢) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكامل الاجتماعي (SI) والاحباط الوظيفي (JF) .
- (٣) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مساعدة التقدير (AS) والاحباط الوظيفي (JF) .

٤) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المساندة المادية (IS) والاحباط الوظيفي (JF) .

٥) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المساندة المعرفية (CS) والاحباط الوظيفي (JF) .

الفرضية الرئيسية الثانية :

تؤثر المساندة الاجتماعية معنويا في الاحباط الوظيفي .

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١) تؤثر المساندة الاجتماعية (ES) معنويا في الاحباط الوظيفي .
- ٢) يؤثر التكامل الاجتماعي (SI) معنويا في الاحباط الوظيفي .
- ٣) تؤثر مساندة التقدير (AS) معنويا في الاحباط الوظيفي .
- ٤) تؤثر المساندة المادية (IS) معنويا في الاحباط الوظيفي .
- ٥) تؤثر المساندة المعرفية (CS) معنويا في الاحباط الوظيفي .

المحور الثاني

الإطار النظري

أولا /المساندة الاجتماعية

(١) / مفهوم المساندة الاجتماعية

تعد المساندة الاجتماعية ظاهرة قديمة قدم الإنسان وإن لم يهتم بها الباحثون إلا في منتصف السبعينات من هذا القرن مع دراسات (Killilea & Caplan) و(Wiess) ، وقد وضع كل منهم الأساس للعمل في مجال المساندة الاجتماعية، وأوضحوا أن أفعال المساندة الاجتماعية تخفف من التأثيرات الضارة للضغط التي قد تكون تأثيرات نفسية أو جسمية (دياب، ٢٠٠٦: ٥٤).

إن بداية ظهور اصطلاح المساندة الاجتماعية يعتبر حديثا في العلوم الإنسانية مع تناول علوم الاجتماع لهذا المفهوم في إطار تبادلهم للعلاقات الاجتماعية، حيث صاغوا اصطلاح شبكة العلاقات الاجتماعية (Social network) والذي يعتبر البداية الحقيقية لظهور مصطلح المساندة الاجتماعية.

وقد حظي مفهوم المساندة الاجتماعية باهتمام العديد من الكتاب والباحثين اعتماداً على مسلمة أساسية مفادها : ان المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي إليها (كالأسرة والأصدقاء والزملاء في العمل.... الخ) تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للآحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية (الحزعان ، ٢٠١٠ : ٥٠)

يعرف (Cobb) المساندة الاجتماعية بأنها المعلومات التي تجعل الشخص يعتقد أنه محل عناية وتقدير من الآخرين ، وأنه عضو في شبكة الاتصال والالتزام المتبادل (العتيبي ، ٢٠١٠ : ٤١).

وعرفها (Barker,1991) بأنها الأنشطة والعلاقات الرسمية وغير الرسمية التي تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية وتسهم في بناء شخصية الفرد والمجتمع. ويعطي (باركر) أمثلة لهذه النشاطات والعلاقات نذكر منها : التعليم ، والضمان الاجتماعي، والرعاية الصحية، وشبكة العلاقات الاجتماعية التي توفر للإنسان التشجيع والدعم والتعاطف والشعور بالأمان والانتماء، وتساعد في تشكيل هويته الاجتماعية (Social identity)

ويعرفها (Caplan,1981:44) بأنها النظام الذي يتضمن مجموعة من الروابط الاجتماعية مع الآخرين تتسم بأنها طويلة المدى ، ويمكن الاعتماد عليها، والثقة بها وقت إحساس الفرد بالحاجة إليها لتمده بالسند العاطفي.(عبد الهادي ، وآخرون، ٢٠٠٥ : ١٢)

فالتأثير الإيجابي للمساعدة الاجتماعية لا يرتبط بكم المساندة الاجتماعية، وإنما بمدى اقتناع الشخص الذي تقدم له هذه المساعدة بها، أي بمدى إدراكه لعمق علاقاته بالآخرين وكفاية ما يقدمونه له من دعم، وبمعنى آخر يمكن القول أن عملية المساندة هنا مكونة من شقين : الشق الأول مرتبط بعملية إدراك الشخص لوجود عدد معين من الأشخاص الذين يمكن أن يرجع إليهم، والشق الآخر بمدى

الرضا الذي يشعر به عن هذه المساندة المتاحة والاعتقاد بكفاية الدعم. (العتيبي ، ٢٠١٠ : ٤٣)

ويشير (Davis, 1975) الى ان هنالك اصطلاحات عديدة اقترنت بمفهوم المساندة الاجتماعية ، فقد أطلق عليه اصطلاح (Social Concern) بمعنى الاهتمام الاجتماعي ، واصطلاح (Social Conscience) بمعنى الضمير الاجتماعي ، واصطلاح (Social Involvement) بمعنى الاندماج الاجتماعي ، واصطلاح (Social Response) بمعنى الاستجابة الاجتماعية ، وهو أكثر الاصطلاحات شيوعاً واستعمالاً في الدراسات النفسية الاجتماعية (السندي ، ١٩٩٠).

(٢) /إبعاد المساندة الاجتماعية :

تشير كاترونا (رضوان وهريدي ، ٢٠٠١ : ٨٥) الى ان هنالك تقارب وشبه اتفاق بين الكتاب والباحثين ، (على الرغم من اختلاف المصطلحات التي يستخدمونها) ،على ان هنالك خمسة إبعاد أساسية للمساندة الاجتماعية وهي (العتيبي ، ٢٠١٠ : ٤٤):

- ١-المساندة الوجدانية : وتبدو في إظهار الشعور بالراحة.
 - ٢-التكامل الاجتماعي : ويشير إلى مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية كالعضوية في جماعة.
 - ٣-مساندة التقدير : من خلال دعم الشعور بالكفاءة الشخصية وتقدير الذات.
 - ٤-المساندة المادية : كما تتمثل في تقديم خدمات أو أشياء عينية.
 - ٥-المساندة المعرفية : مثل التوجيه وإعطاء النصيحة.
- اما (هاوس ، ١٩٨١) و(حسب الله ، ١٩٩٦) فيشيران الى ان هنالك اربعة انماط رئيسية للمساندة الاجتماعية وهي :
- (١) المساندة الانفعالية (Emotional Support) : وهي التي تنطوي على الرعاية والثقة والقبول ، ويطلق عليها في بعض الاحيان المساندة العاطفية .

٢) المساندة المعلوماتية (Informational Support) : وهي التي تنطوي على اعطاء معلومات او تعليم مهارة تؤدي الى حل مشكلة او موقف ضاغط ، وقد يطلق عليها في بعض الاحيان التوجيه المعرفي والنصح .

٣) المساندة الادائية او بالفعل (Instrumental support) : وهي التي تنطوي على المساندة في العمل والمساعدة بالمال ، وقد يطلق عليها المساندة الاجرائية او الملموسة ، او المساندة المادية او السلوكية .

٤) مساندة التقدير (Esteem support) : وتظهر في دعم الاخرين وعلاقاتهم الاجتماعية بالفرد مما يشعره بالكفاءة الشخصية وتقدير الذات . (الخرعان ، ٢٠١٠ : ٥٥)

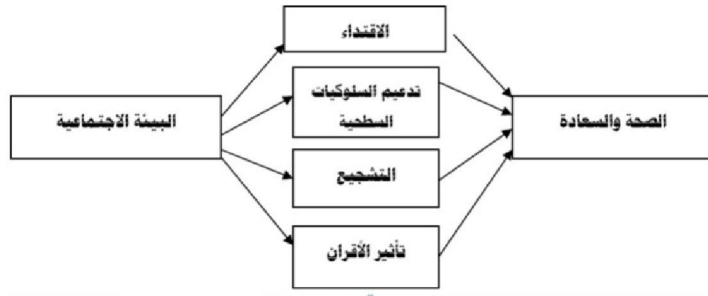
اما (Halonen & Santrock ,1997 :108) فيشيران الى ثلاثة ابعاد للمساندة الاجتماعية وهي (الديداموني ، ٢٠٠٩ : ٢١) :

- أ- المساعدة الملموسة (Tangible Assistance) : يمكن أن تتضمن إعطاء بعض الملاحظات لتلميذ كان غائبا لأنه مريض في يوم دراسي
- ب- المساندة بالمعلومات (Informational Support) : مثل مناقشة بعض الأفكار حول أسئلة الامتحانات واجاباتها.
- ت- المساندة العاطفية (Emotional support) : وتتضمن تشجيع التلاميذ لتحسين أدائهم المدرسي والوقوف بجانب التلميذ الذي يحصل على درجات متدنية في الامتحان

(٣) / اثار المساندة الاجتماعية

أستخلص (كوهن وسايم) من خلال دراسة لهما عام ١٩٨٥ م بأن للمساندة الاجتماعية دور في الصحة النفسية والبدنية للفرد ، وأن هناك نموذجاً يفسر كيفية تأثير المساندة الاجتماعية على الصحة وهو نموذج الآثار الرئيسية للمساندة الاجتماعية ويقوم هذا النموذج على مسلمة مفادها أن المساندة الاجتماعية ذات

تأثير إيجابي على الصحة النفسية والبدنية للفرد، (الشناوي وعبد الرحمن، ١٩٩٤ : ٣٦).



الشكل (٢) نموذج الاثار الرئيسية للمساندة الاجتماعية

• المصدر: الشناوي ، وعبد الرحمن ، ١٩٩٤: ٣٦

- ويشير (Shumaker and Brownell, 1984) الى ان التأثيرات الايجابية والسلبية للمساندة الاجتماعية يمكن إيضاها على النحو التالي:
- أ- إن المساندة الاجتماعية القائمة على الرعاية والحب والاهتمام قد تزيد من مشاعر الأمن والارتباط والولاء والسعادة الوجدانية كتأثيرات إيجابية، وقد تؤدي إلى الشعور بالاختناق والسيطرة والاعتمادية كتأثيرات سلبية.
- ب- إن المساندة الاجتماعية القائمة على حسن الإنصات والكشف عن الذات والمرح والإدماج في الأنشطة الاجتماعية، قد تؤدي إلى الشعور بالقيمة والثقة بالنفس وتقدير الذات الإيجابي وانخفاض القلق والتعاطف كتأثيرات إيجابية، وقد تؤدي إلى الشعور بالدونية والارتباك وانخفاض تقدير الذات والتحكم والمبالغة في الثقة بالنفس كتأثيرات سلبية.
- ت- إن المساندة الاجتماعية القائمة على إعطاء معلومات لفظية عن مواجهة الضغوط وعن القسوة والتهديد وتقديم المساعدات المالية والنصائح قد تؤدي إلى الصحة البدنية والوجدانية وتخفيف الشعور بالعجز والتفسير الواضح والموضوعي للتهديدات كتأثيرات إيجابية، وقد تؤدي إلى الشعور بعدم الكفاية

إذا كانت نماذج مواجهة الضغوط عالية وكذلك تؤدي إلى الاكتئاب والاستياء والاعتمادية كتأثيرات سلبية (عثمان، ٢٠٠١: ١٤٩) .

ثانياً / الإحباط الوظيفي

(١) مفهوم الإحباط الوظيفي Job Frustration

كثيراً ما يتعرض الفرد إلى مشاكل تعيق وصوله إلى ما يصبوا إليه من أهداف ، وقد تكون ناتجة عن أسباب عديدة منها عدم توافق مع العاملين أو عدم تكيف مع المنظمة ، وهنا فإن المشكلات التي يعاني منها الفرد تؤدي إلى زيادة توتره وانفعاله تجاه المنظمة التي ينتمي إليها ، ظناً منه بأنها المسبب الرئيسي لمشكلاته ، وهنا يبدأ الفرد بالبحث عن وسائل مختلفة يفرغ فيها انفعالاته ومشاكله ويهرب عن طريقها عن الواقع المرير الذي يمر به ، وهذا سيؤدي بالطبع إلى وصوله إلى حالة من الاستياء واليأس والإحباط .

ومن هنا عد الإحباط الوظيفي من الموضوعات المهمة في ادبيات السلوك التنظيمي ، فالمنظمات تتجه نحو توسع وكبر الحجم وبيئة العمل أصبحت أكثر تعقيداً من أي وقت مضى ، كذلك تزداد حاجة العاملون يوماً بعد يوم ، وبطبيعة الحال ربما تتمكن المنظمات من إشباع بعض رغبات وحاجات العاملين في بعض الأحيان ، لكنها من المؤكد أنها لا تستطيع إشباع ذلك في كل الأحيان ننا سيؤدي في النهاية إلى شعور الفرد بالإحباط (العتيبي ، ١٩٩٨ : ١٧)

وقد اهتم عدد غير قليل من الكتاب والباحثين بمفهوم الإحباط الذي يصيب الأفراد العاملين وتأثيراته السلبية على أداء المنظمات ، فقد عرفه (SILAMY,1980 :113) بأنه العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته ، أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل .

ويعده (الصقور ، ٢٠٠٢ : ١) بأنه حالة نفسية تصيب الموظف عندما يواجه معوقات تحول دون تحقيق رغباته الوظيفية ، وهو يصيب الموظف لكن آثاره ليست قوية أو مزمنة فقد تزول عن طريق عامل الوقت (Time Factor) أو بمرور الزمن

ويعرفه (الحنفي، ١٩٩٥: ٥٤٩) بأنه حالة نفسية تترتب على إعاقة السلوك نحو هدف أو إشباع حاجة أو دافع ، و ربما يكون العائق خارجيا من بيئة معادية ، أو ظروف اجتماعية غير مواتية ، وربما يكون داخليا نتيجة قصور في الشخصية أو صراعات نفسية ، أو مشاعر الذنب .

ويعده (خير الدين ، ١٩٩٦ : ٣٩٦) بأنه العملية التي تتضمن ادراك الفرد لعائق يحول دون اشباع لحاجته ، او توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل . ومن خلال اعلاه يمكن تلخيص مفهوم الاحباط بالنقاط التالية (بلحسيني ، ٢٠٠٢: ٦٤):

- وجود دافع ملح يسعى إلى الإشباع.
- وجود عائق (فعلي أو متوقع) يحول دون الإشباع ويعرض العضوية للتهديد.
- حدوث تغير في الحالة النفسية للشخص (توتر ، ضغط) .
- تبني استجابة معينة كرد فعل عن الموقف المحبط.

(٢) نظريات الاحباط

أ- نظرية الاحباط لـ (Rosenzweig)

قدم (ROSENZWEIG) نظريته عام (١٩٣٤) في إطار التحليل النفسي التجريبي ، ثم عرض نظريته في كتاب بعنوان (A OF FRUSTRATION GENERAL OUTLINE) وتشير هذه النظرية الى تعبير محسوس لوجهة النظر العضوية في علم النفس في حدود الامكانيات التجريبية ، وحسب هذا المفهوم يوجد ثلاثة مستويات للدفاع السيكلولوجي العضوي (بلحسيني ، ٢٠٠٢ : ٦٥) :

أولاً /المستوى الخلوي أو المناعي :

وهو يعتمد على البلعمة كعملية تقوم بها خلايا تدعى LES (PHAGOCYTES) والاجسام المضادة ، التي تبتلع الاجسام الغريبة والبكتيريا

وتقضي عليها ، و هذا المستوى يخص بالضبط دفاعات العضوية ضد العوامل المعدية.

ثانيا / مستوى التحكم الذاتي أو الاستعجالي:

ويخص دفاع العضوية في كليتها ضد الاعتداءات الجسدية العامة ، و من وجهة النظر السيكلولوجية فإن مستوى التحكم الذاتي مرتبط بالخوف و الألم و الغضب، أما الناحية الفيزيولوجية تظهر من خلال التغيرات البيولوجية (ازدياد خفقان القلب ، تصبب العرق...

ثالثا / مستوى الدفاع عن الأنا:

وهو دفاع الشخصية ضد الاعتداءات السيكلولوجية ، و يعتبر أعلى مستوى والذي يخص بالضبط نظرية الإحباط هذه.

ب- نظرية الإحباط - العدوان (Frustration-Aggression Theory)

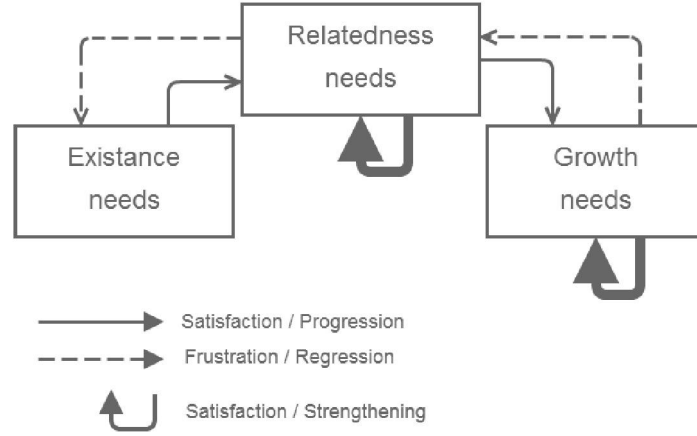
اوضح دولارد وزملاؤه بان الاحباط يعني حالة من عدم الرضا تحدث عندما يعترض طريق الفرد عارض يحول بينه وبين الوصول الى هدف محدد يبدأ في السعي للوصول اليه، وان الفرض الاساسي الذي انطلقت منه هذه النظرية يتمثل في ان العدوان نتاج الاحباط وان السلوك العدواني يفترض دائما وجود حالة من الاحباط فعندما يعاق الفرد عن تحقيق اهدافه فان ذلك يقود الى استثارة الدافع العدواني لديه تماما كما يحدث بالنسبة للحالات الدافعية الاخرى مثل الجوع والعطش ووفقا لهذه النظرية فان العنف لا يشكل حالة فطرية وانما ياتي رد فعل للاحباط الذي يتعرض له الفرد مع البيئة الخارجية التي يعيش فيها، (حمزة، ١٩٩٤ :٤٨)

ت- نظرية (ERG) (مبدأ ارتداد الاحباط)

صدرت نظرية (ERG) لـ (Clayton P. Alderfer) بمقالة بعنوان الاختبار التجريبي لنظرية الحاجات الانسانية الحديثة في عام ١٩٦٩ ، في رد فعل لنظرية تدرج الحاجات الشهيرة لـماسلو ، ويحدد (Clayton P. Alderfer) ثلاثة أصناف من

الاحتياجات الإنسانية التي تؤثر على سلوك العامل (الوجود Existence ، الارتباط Relatedness ، النمو Growth) وكالاتي (66: Clayton, 1972) :

- حاجات حياتية : الحاجات الفسيولوجية والأمان مثل الجوع والعطش والجنس .
المستوى الأول والثاني لماسلو .
 - حاجات الارتباط : الاحترام الاجتماعي والخارجي مرتبطة بالعائلة والأصدقاء وزملاء العمل وأصحاب العمل . المستويات الثالث والرابع لماسلو .
 - حاجات النمو: الاحترام الداخلي وتحقيق النفس الرغبة في أن تكون ، مبدع ، منتج ، وإكمال المهام ذات المغزى . المستويات الرابعة والخامسة لماسلو .
- بالإضافة لذلك، تعترف نظرية ارج بأنه إذا كانت حاجة بمستوى أعلى غير متحققة، فالشخص قد يرجع نحو حاجات المستوى الأدنى، والذي يبدو أسهل للإرضاء ، هذا معروف بمبدأ ارتداد الإحباط . وهذا المبدأ يؤثر على حافز العمل، وعلى سبيل المثال، إذا فرص النمو لم تتاح للموظفين، فهم قد يرجعون نحو حاجات الارتباط، ويصبحون أكثر اجتماعيا مع زملاء العمل .



الشكل (٣) نظرية (ERG)

- Source : Clayton P. Alderfer ,existence, relatedness, and growth; human needs in organizational settings, New York ,press 3,1972 :55.

مما سبق يمكن القول بان الانسان يحتاج الى اشباع رغباته واحتياجاته المتعددة ، والتي تتفاوت من شخص الى اخر ، وتفاوت معها اهمية العوامل التي يهتم بها الفرد ، فقد يقبل الفرد في عمل فيه تقدير اعلى ويلبي حاجاته الاساسية ، ولايرضى بالانتقال الى عمل فيه تقدير اقل ويلبي كامل حاجاته الاساسية والعكس بالعكس ، ويؤكد هذا الراي من قبل كل من (Heller & Hindle,1998) و (Greenberg & Baron,1999) حيث اشاروا الى أن المال ليس هو المحفز الوحيد ، فهو يلبي الاحتياجات الأساسية أو الفسيولوجية فقط ، ولكن الإنسان له احتياجات اجتماعية واحتياجات الاحترام ، فهو يريد أن يشعر أنه يقوم بعمل له قيمته وأن أمامه في عمله تحديات يحاول التغلب عليها وأن هناك من يقدره ، وإلا فلماذا يريد الشخص عظيم الثروة أن يستمر في العمل؟ الإنسان يسعى لأن يعامل كإنسان فهو يريد البقاء ويريد أن يحيا كإنسان له احترامه وله فكره وله شخصيته وله أصدقاءه وله نجاحاته وله تأثيره في العمل ، ولعل هذا يكون واضحاً في نظرية (ERG) والتي لاقت رواجاً بين الباحثين لأنها تخلق حالة موازنة بين النظريات التي سبقتها وتقدم رؤية اقرب الى الواقع الفعلي. ومن هنا سيتم اعتماد أصناف الاحتياجات الإنسانية لنظرية (ERG) لغرض البحث الحالي .

المحور الثالث

الاطار الميداني

وصف متغيرات المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي .
تحقيقاً لمتطلبات منهجية البحث وبيان مدى سريان أنموذجها واختبار فرضياتها الرئيسة والفرعية ، يعرض هذا المحور وصفاً تحليلياً للمتغيرات ، وتفسيراً لطبيعة علاقات الارتباط والأثر بين هذه المتغيرات باعتماد مجموعة من البرامج الإحصائية المناسبة .

أولاً / وصف متغيرات البحث

تهتم هذه الفقرة ببيان مستوى استجابة أفراد العينة المبحوثة على محاور الاستبانة، وذلك في محاولة للإجابة عن تساؤلات البحث، ولأجل ذلك قام الباحث بالآتي:-

- ١- عمل جداول تكرارية لبيانات الاستمارة.
- ٢- تفرغ الاستجابات ومعالجتها إحصائياً باعتماد (الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، الأهمية النسبية) لتشخيص قوة الاستجابة على مستوى الفقرات والمحاور، وكما يأتي:-

(١) / المساندة الاجتماعية

يعرض الجدول (1) نتائج استجابات أفراد العينة على عناصر ومتغيرات المساندة الاجتماعية حيث يشير إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ، لفقرات هذه المتغيرات ، وقد قيس بعدد من المتغيرات الفرعية ولكل واحد منها مجموعة أسئلة وهي كما يلي:

أ- المساندة الوجدانية:

تشير النتائج إلى اتفاق إيجابي للمساندة الوجدانية وذلك من اتفاق (70.9%) من عينة المبحوثين، وعدم اتفاق (8.59%) منهم ، بوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.890) وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (x1) الذي يتضمن (اشعر بالراحة عندما أكون في عملي) حيث كان الاتفاق عليها بنسبة (79.7%) وبوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.750) ، وهذا يشير الى ان اغلب افراد العينة لا يعانون من مشاكل في بيئة العمل .

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (x5) التي تتضمن (لا اشعر بتوتر او حرج عند تزايد ضغوط العمل) وهذا يشير الى حالة من التوتر يمر بها العاملون في حالات الضغط في العمل ، حيث كانت شدة الإجابة (57.8%) وبوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.910) .

ب- التكامل الاجتماعي:

حيث أظهر اتفاق (65.2%) من افراد العينة وان (7.97%) غير متفقين بوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.870) وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية هذا المتغير هي (X7) التي تتضمن (تشعرنني أسرتي بالرضا عن نفسي) وباتفاق (81.3%) بوسط حسابي (4.05)، وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.860)، من الواضح ان افراد العينة لا يعانون مشاكل عائلية ناتجة عن العمل (ربما يوجد مشاكل عائلية عديدة لكن لا يكون العمل هو المسبب لها).

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (X10) والتي تتضمن (اطلب المساعدة من أقربائي عندما أكون في مشكلة في العمل)، حيث كانت شدة الإجابة (50.8%) وبوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.810)، وهذا يشير الى ان افراد العينة لا يجذبون تدخل الاقرباء في بيئة العمل، ويفضلون حلها بعيدا عن الاهل والاقرباء، ربما نتيجة الخجل او الثقة في النفس والقدرة على حل مشاكل العمل دون اقحام الاهل والاقارب بها.

ت- مساندة التقدير

أظهر المعدل العام أن شدة إجابة أفراد العينة عند مستوى الاتفاق (65.9%) في مقابل (13.9%) غير متفقين، ويدعم ذلك قيمتا الوسط الحسابي، والانحراف المعياري اللتان بلغتا (3.71) و(0.940) على التوالي وأن أبرز العناصر التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (x12) والذي يتضمن (لا تعرض للتوبيخ او الكلام الجارح تحت اي ظروف)، باتفاق (80.5%) وبوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.820) وهذا يشير الى ان البيئة الجامعية لا تتضمن مثل هذا النوع من التصرفات، وانها بيئة مليئة بالاحترام والتقدير المتبادل من قبل الجميع، فلا مجال لاستخدام الكلام الجارح او التوبيخ بين الافراد.

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (x15) (أستطيع التعامل مع المواقف الجديدة دون مساعدة)، حيث كانت شدة الإجابة (56.3%) وبوسط

حسابي (3.52) وانحراف معياري (0.950) ، وهذا يدل على ان الجميع يؤمن بأهمية العمل الجماعي ودوره الكبير في حل مشكلات العمل .

ث- المساندة المادية

أظهر المعدل العام أن شدة إجابة أفراد العينة عند مستوى الاتفاق (63.4%) في مقابل (14.4%) غير متفقين، ويدعم ذلك قيمتا الوسط الحسابي، والانحراف المعياري اللتان بلغتا (3.67) و(0.950) على التوالي وأن أبرز العناصر التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (x17) والذي يتضمن (ان ظروف ومكان العمل تناسبني) ، باتفاق (68.8%) وبوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.880) وهذا يؤثر رضا العاملين عن المهام الموكلين بها .

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (x20) (ان الراتب الذي يتقاضاه يكفي لسد احتياجاتي)، ، حيث كانت شدة الإجابة (60.9%) وبوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (0.990) ، وهذه تكاد تكون مشكلة عامة في كل المؤسسات الحكومية ، ناتجة عن التضخم وارتفاع الاسعار والظروف غير الاعتيادية التي يمر بها البلد التي سببت ارتفاع الاسعار مما ادى الى عدم كفاية الراتب الذي يتقاضاه الموظف .

ج- المساندة المعرفية

أظهر المعدل العام أن شدة إجابة أفراد العينة عند مستوى الاتفاق (63.5%) في مقابل (12.3%) غير متفقين، ويدعم ذلك قيمتا الوسط الحسابي، والانحراف المعياري اللتان بلغتا (3.69) و(0.960) على التوالي وأن أبرز العناصر التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (x22) والذي يتضمن (احصل على المعلومات الكافية لانجاز عملي بسهولة) ، باتفاق (65.6%) وبوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري بلغت قيمته (1.00) .

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (x24) (نحصل على التدريب الكافي في مجال اختصاصاتنا)، حيث كانت شدة الإجابة (60.2%) وبوسط حسابي (3.8)

وانحراف معياري (0.910) ، وهذه مشكلة يمكن ان تكون ناتجة عن قلة التخصيصات المالية المخصصة لتدريب العاملين وخاصة الدورات التدريبية الخارجية .
ونستخلص من معطيات الجدول (1) المؤشرات التحليلية الآتية:-

١. بلغ الوسط الحسابي لإجمالي مجال ابعاد المساندة الاجتماعية (3.74) بانحراف معياري قدره (0.920) ووزن مئوي (65.7%)، والوسط الحسابي هو أعلى من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (3)، المعول عليه لتفحص مستويات استجابة أفراد العينة المبحوثة.

٢. جاء بعد المساندة الوجدانية بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بوزن مئوي مقداره (70.9%) بوسط حسابي قدره (3.85) وجاءت الأبعاد الأخرى متسلسلة بالأهمية (مساندة التقدير ، التكامل الاجتماعي ، المساندة المعرفية) تحتل المرتبة الثانية والثالثة والرابعة على التوالي ، في حين احتلت المساندة المادية المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية لدى أفراد العينة ، وهذا ربما ناتج عن قلة التخصيصات المادية التي تدعم الموظفين بالإضافة الى عدم كفاية الرواتب التي يتقاضونها .

الجدول (1)

التكرارات والنسب والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد المساندة

imp	Stdev	Mean	%	لا تقل	%	لا تقل	%	لا تقل	%	لا تقل	%	لا تقل	%	لا تقل		
79.7	0.75	3.94	0	0	5	7	14	19	60	77	19	25	x1	المساندة الاجتماعية		
74.2	0.84	3.91	0	0	7	9	18	24	50	65	23	30	x2			
74.2	0.99	3.92	0	1	1	1	13	17	43	55	31	40	x3			
68.8	0.93	3.81	0	1	9	1	21	27	45	58	23	30	x4			
57.8	0.91	3.68	1	2	6	8	34	44	38	49	19	25	x5			
70.9	0.89	3.85	0	4	7	5	20	13	47	30	23	15	10			
70.3	0.79	3.79	0	0	7	9	22	29	54	70	15	20	x6	التكامل الاجتماعي		
81.3	0.86	4.05	1	2	3	5	13	17	50	64	31	40	x7			
70.3	0.99	3.79	1	2	1	1	16	21	46	60	23	30	x8			
53.1	0.83	3.62	0	0	7	9	39	51	37	48	15	20	x9			
50.8	0.81	3.55	0	1	6	8	42	54	39	50	11	15	x1			
65.2	0.87	3.71	0	5	7	4	26	17	45	29	19	12	10			
62.5	0.91	3.64	0	0	1	1	23	30	46	60	15	20	x1	مساعدة المتطوعين		
80.5	0.82	3.99	0	0	7	9	12	16	54	70	25	33	x1			
69.5	0.9	3.87	0	0	8	1	21	28	43	56	25	33	x1			
60.9	1.02	3.52	0	1	2	2	16	21	46	59	14	19	x1			
56.3	0.95	3.52	0	1	1	2	26	34	43	55	13	17	x1			
65.9	0.94	3.71	0	2	6	8	10	12	23	30	95	12	10			
63.3	0.97	3.61	1	2	1	1	20	26	47	61	15	20	x1	المساندة الذاتية		
68.8	0.88	3.83	0	0	8	1	22	29	46	59	22	29	x1			
62.5	0.89	3.69	0	1	9	1	27	35	45	58	17	22	x1			
61.7	1	3.68	0	0	1	2	21	28	39	50	22	29	x1			
60.9	0.99	3.54	0	1	1	2	18	24	46	60	14	18	x2			
63.4	0.95	3.67	0	4	6	8	11	14	22	28	92	11	10			
61.7	0.96	3.6	0	1	1	2	21	28	46	59	15	20	x2	المساعدة الحرفية		
65.6	1	3.73	1	2	1	1	20	26	43	55	22	29	x2			
62.5	0.95	3.65	1	2	1	1	24	31	45	58	17	22	x2			
60.2	0.91	3.8	0	1	4	6	34	44	34	44	25	33	x2			
63.5	0.96	3.69	1	6	1	5	25	12	42	21	20	10	10			
65.7	0.92	3.74													الإجمالي	

• المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج الحاسوب

واستناداً إلى ما تقدم يمكن توضيح ترتيب المتغيرات حسب الأهمية النسبية كما في

الجدول (2)

الجدول (2)

ترتيب الأهمية النسبية بين المتغيرات

المتغيرات	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
المساندة الوجدانية	3.85	0.890	70.9%	الاول
التكامل الاجتماعي	3.71	0.870	65.2%	الثالث
مساندة التقدير	3.71	0.940	65.9%	الثاني
المساندة المادية	3.67	0.950	63.4%	الخامس
المساندة المعرفية	3.69	0.960	63.5%	الرابع

(٢) / الاحباط الوظيفي

يعرض هذا المحور وصفاً لبعث الاحباط الوظيفي على وفق ما أسفرت عنه نتائج الاستبيان الميداني ، إذ يركز مضمونه على وصف هذه البعث وطبيعته ، والذي يوصفه الجدول (3) وكما يلي:

أ- الحاجات الحياتية:

تشير النتائج إلى اتفاق إيجابي وذلك من اتفاق (68%) من عينة المبحوثين، وعدم اتفاق (6.41%) منهم ، بوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.950). وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (y2) والذي يتضمن (يتمتع جميع العاملين بحب وولاء للعمل) حيث كان الاتفاق عليها بنسبة بلغت (75.8%) وبوسط حسابي (4.16) وانحراف معياري (0.90) .

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (y4) التي تتضمن (يتم تلبية حاجات العاملين المادية والمعنوية) ، حيث كانت شدة الإجابة (63.3%) وبوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (1.03) ، وهذا يعكس الامكانيات المحدودة لدى المؤسسات الحكومية غير الكافية لتلبية جميع احتياجات العاملين المادية والمعنوية (وخير مثال على ذلك ان اغلب العاملين هم مثقلون بديون واقساط كثيرة نتيجة القروض والسلف التي يتعاملون بها مع المصارف الحكومية وغير الحكومية او فيما بينهم) .

ب- حاجات الارتباط:

حيث أظهر اتفاق (69.2%) من افراد العينة وان (9.53%) غير متفقين بوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.960) وأن أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية هذا المتغير هي (y7) التي تتضمن (يوجد تعاون وشعور بالثقة المتبادلة بين جميع العاملين) وباتفاق (71.9%) بوسط حسابي (3.87) ، وبانحراف معياري بلغت قيمته (0.930) .

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (y8) (لا نمر بحالة من التوتر نتيجة زخم العمل) ، حيث كانت شدة الإجابة (66.4%) وبوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (1.06) وهذا يشير الى حدوث حالة من التوتر نتيجة زخم العمل والتي يمكن ان تكون مشكلة عامة في جميع المؤسسات وليست خاصة بافراد العينة .

ت- حاجات النمو

أظهر المعدل العام أن شدة إجابة أفراد العينة عند مستوى الاتفاق (59.7%) في مقابل (16.9%) غير متفقين، ويدعم ذلك قيمتا الوسط الحسابي، والانحراف المعياري اللتان بلغتا (3.64) و(1.02) على التوالي وأن أبرز العناصر التي أسهمت في أغناء هذا المتغير هو (y11) والذي يتضمن (هنالك تقدير ودعم معنوي عالي للعاملين المبدعين) باتفاق (69.5%) وبوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري

بلغت قيمته (1.01) ويمكن ملاحظة ذلك من خلال متابعة كتب الشكر والتقدير التي تمنح باستمرار للموظفين المبدعين لغرض دعمهم وتشجيعهم .

بينما كانت أقل نسبة في هذا المتغير للفقرة (y14) حيث تضمنت (افضل العمل الوظيفي ذي المستوى الاقل والراتب الاعلى) ، حيث كانت شدة الإجابة (45.3%) وبوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.980) وهذا يشير الى ان اغلب العاملين يفضلون الوظيفة الاعلى حتى لو كان راتبها اقل .

ونستخلص من معطيات الجدول (3) المؤشرات التحليلية الآتية:-

١. بلغ الوسط الحسابي لإجمالي مجال ابعاد الاحباط الوظيفي (3.83) بانحراف معياري قدره (0.990) ووزن مئوي (65.6%)، والوسط الحسابي هو أعلى من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (3)، المعول عليه لتفحص مستويات استجابة أفراد العينة المبحوثة.

٢. جاء بعد (حاجات الارتباط) بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بوزن مئوي مقداره (69.2%) بوسط حسابي قدره (3.88) وجاءت الأبعاد الأخرى متسلسلة بالأهمية (الحاجات الحياتية ، حاجات النمو) تحتل المرتبة الثانية والثالثة على التوالي.

الجدول (3)

التكرارات والنسب والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد الاحباط الوظيفي

imp	Stdev	Mean	%	الترتيب	%	الترتيب	%	الترتيب	%	الترتيب	%	الترتيب	%	الترتيب		
64.8	0.98	3.85	0.	1	8.	11	25	33	34	44	30	39	v1	الحاجات الحياتية	الاحتياجات الأساسية	
75.8	0.9	4.16	0	0	4.	6	19	25	31	40	44	57	v2			
70.3	0.89	4.03	0	0	3.	5	25	33	33	43	36	47	v3			
63.3	1.03	4	1.	2	3.	5	31	40	19	25	43	56	v4			
65.6	0.95	3.84	0.	1	7.	10	25	33	37	48	28	36	v5			
68	0.95	3.88	0.	4	28	37	12	16	15	20	18	23	10			
69.5	0.92	3.88	1.	2	5.	7	23	30	43	55	26	34	v6	الاحتياجات الاجتماعية	الاحتياجات الاجتماعية	
71.9	0.93	3.87	1.	2	7.	9	19	25	46	60	25	32	v7			
66.4	1.06	3.84	1.	2	11	15	20	26	34	44	32	41	v8			
71.1	0.99	3.98	0.	1	8.	11	19	25	34	44	36	47	v9			
67.2	0.92	3.84	0	0	9.	12	23	30	41	53	25	33	v1			
69.2	0.96	3.88	1.	7	42	54	10	13	20	25	14	18	10			
69.5	1.01	3.84	0.	1	12	16	17	22	40	52	28	37	v1	الاحتياجات النفسية	الاحتياجات النفسية	
60.9	1.05	3.65	1.	2	15	20	21	28	38	49	22	29	v1			
60.2	1.05	3.67	0.	1	16	21	22	29	35	45	25	32	v1			
45.3	0.98	3.34	0	0	23	30	31	40	32	42	12	16	v1			
62.5	0.94	3.7	0	0	13	17	24	31	42	54	20	26	v1			
59.7	1.02	3.64	0.	4	16	10	23	15	37	24	21	14	10			
65.6	0.99	3.83													الإجمالي	

واستناداً إلى ما تقدم يمكن توضيح ترتيب المتغيرات حسب الأهمية النسبية كما في الجدول (4)

الجدول (4) ترتيب الأهمية النسبية بين المتغيرات

الترتيب	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي الموزون	المتغيرات
الثاني	٪68	0.950	3.88	الحاجات الحياتية
الاول	٪69.2	0.960	3.88	حاجات الارتباط
الثالث	٪59.7	1.02	3.64	حاجات النمو
الرابع	٪53.1	1.00	3.49	الابداع

ثانياً / الصدق البنائي للمقياس

نموذج او نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) (Structural Equation Modeling)

من اجل اختبار مدى ملائمة النموذج سيتم استخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) ، وذلك عن طريق برنامج ليزرل (LISREL 8.8) (Linear Structural Relationships) ، والذي يستخدم للتأكد من مدى ملائمة النموذج مع بيانات العينة المستخدمة وانها تقيس فعلا ما وضعت من اجل قياسه. ومن الجدير بالذكر ان طريقة (SEM) (Structural Equation Modeling) تعد من افضل الطرق التي تستخدم لاختبار النماذج متعددة المتغيرات . (الكيسي ، ٢٠١٢ : ٤٧) ، ويتم الحكم على مدى ملائمة النموذج الهيكلي من خلال مؤشرات الملائمة والموضحة في الجدول (5) ، حيث تستخرج مؤشرات جودة المطابقة والتي من خلالها يتم التعرف على مدى مقبولة العلاقة المفترضة سابقا ، وعندما يكون هنالك قبول جيد طبقا لهذه المؤشرات فان الاختبار يكون دقيق جدا ، وعكس ذلك يكون ضعيف وغير جيد ويمكن رفض النموذج (3: Byrne, 2010) . وبحسب (Hadravi, 2011) يشير عدد غير قليل من الكتاب والباحثين ومنهم ، (Bentler, 1990) ، (Hewitt, et al., 2004) ، (Fong et al., 2007) ، (Daire et al., 2008) ، (Jirawat, 2011) ، (الكيسي ، ٢٠١٢) ، (العباسي ، ٢٠١٢) الى اهمية ضرورة استخدام هذه الطريقة لكونها اكثر دقة في الاختبار ويوضحون عدد من مؤشرات المهمة وكما في الجدول .

الجدول (5)

مؤشرات جودة المطابقة بحسب نموذج المعادلات الهيكلية (SEM)

المؤشر	التي تأتي للمؤشر	قيمة أفضل مطابقة
مربع كاي (Chi-square)	أن تكون (Chi-square) غير دالة	أن تكون (Chi-square) غير دالة القيمة المنخفضة تشير إلى تطابق حسن
نسبة قيمة (Chi-square) إلى درجات الحرية df (χ^2/df)	1-5	القيم المنخفضة تشير إلى تطابق أفضل أقل من 2 تطابق تام
الصدق الزائف للواقع (ECVI) للنموذج	قيمة (ECVI) للنموذج الجاهلي أقل	قيمة (ECVI) للنموذج الجاهلي أقل من قيمتها للنموذج الشيع
مؤشرات الطاقة المطلقة (Absolute Fit Indexes) ومنها:		
مؤشر حسن أو جودة المطابقة Goodness of Fit (GFI)	(GFI > 0.90)	القيم المرتفعة بين هذا للمؤشر تطابق أفضل
مؤشر حسن المطابقة الصحيح Adjusted Goodness Index	(AGFI > 0.90)	القيم المرتفعة بين هذا للمؤشر تطابق أفضل
جذر متوسط مربعات خطأ الاقتراب (القريب) (RMSEA)	(RMSEA < 0.05)	القيم المنخفضة تشير إلى تطابق أفضل
جذر متوسط مربعات الباقي SRMR للبيانية	(SRMR < 0.05)	القيم المنخفضة تشير إلى تطابق أفضل
مؤشرات الطاقة للزيادة (Incremental Fit Indexes) ومنها:		
مؤشر المطابقة المعياري Normed Fit Index (NFI)	(NFI > 0.90)	القيم المرتفعة تشير إلى تطابق أفضل
مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index	(CFI > 0.95)	القيم المرتفعة تشير إلى تطابق أفضل
مؤشر توكوليس (Tucker-Lewis Index (TLI)	(TLI > 0.95)	القيم المرتفعة تشير إلى تطابق أفضل
مؤشر المطابقة للزيادة Incremental Fit Index (IFI)	(IFI > 0.95)	القيم المرتفعة تشير إلى تطابق أفضل

المصدر: الحدراوي ، ٢٠١٣ : ٢٥

ومن أجل التحقق من الصدق البنائي للمقياس ، تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي أو الإثباتي (Confirmatory Factor Analysis) (CFA) ، عن طريق تحديد النموذج المفترض (المتغيرات الكامنة (Latent Variable) (غير المشاهدة)

التي تمثل ابعاد المقياس المفترضة ، ثم تخرج منها اسهما الى النوع الثاني من المتغيرات (المتغيرات التابعة (المشاهدة)) وتمثل فقراتها بالعوامل (Factors) ، وعن طريق استخراج مجموعة من المؤشرات التي يطلق عليها (مؤشرات جودة المطابقة) ، وعندما يكون هنالك قبول جيد طبقا لهذه المؤشرات فان الاختبار يكون دقيق جدا ، وعكس ذلك يكون ضعيف وغير جيد ويمكن رفض النموذج (3: Byrne, 2010) كما وان أفضل النماذج من حيث مطابقتها للبناء العاملي الضمني للمتغيرات موضوع البحث هو النموذج الذي يتميز بتوفر أفضل قيم لأكبر عدد من المؤشرات الإحصائية السابقة مجتمعة ولا يتم الحكم في ضوء مؤشر معين أو أكثر (12: Hadrawi, 2011)

المتغير المستقل / المساندة الاجتماعية (SS)

يتكون هذا المقياس من خمسة ابعاد اساسية واربع وعشرين فقرة ، والابعاد هي (المساندة الوجدانية (ES) ، التكامل الاجتماعي (SI) ، مساندة التقدير (AS) المساندة المادية (IS) ، المساندة المعرفية (CS)) ، ويتضح من النموذج في الشكل (4) لمؤشرات جودة او حسن المطابقة (Goodness of Fit) المستخرجة بان النموذج قد حاز على قيم جيدة لمؤشرات جودة او حسن المطابقة وكالاتي :

(١) نسبة قيمة (Chi-square) الى درجات الحرية

• بلغت قيمتها (4.29) وتحقق ($x^2/df < 5$)

(٢) مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI):

- مؤشر جودة المطابقة (0.95) (GFI > 0.90)
- مؤشر جودة المطابقة المعدل (0.91) (AGFI > 0.90)
- مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (التقريبي) (0.071) (RMSEA بين (0.05-0.08))

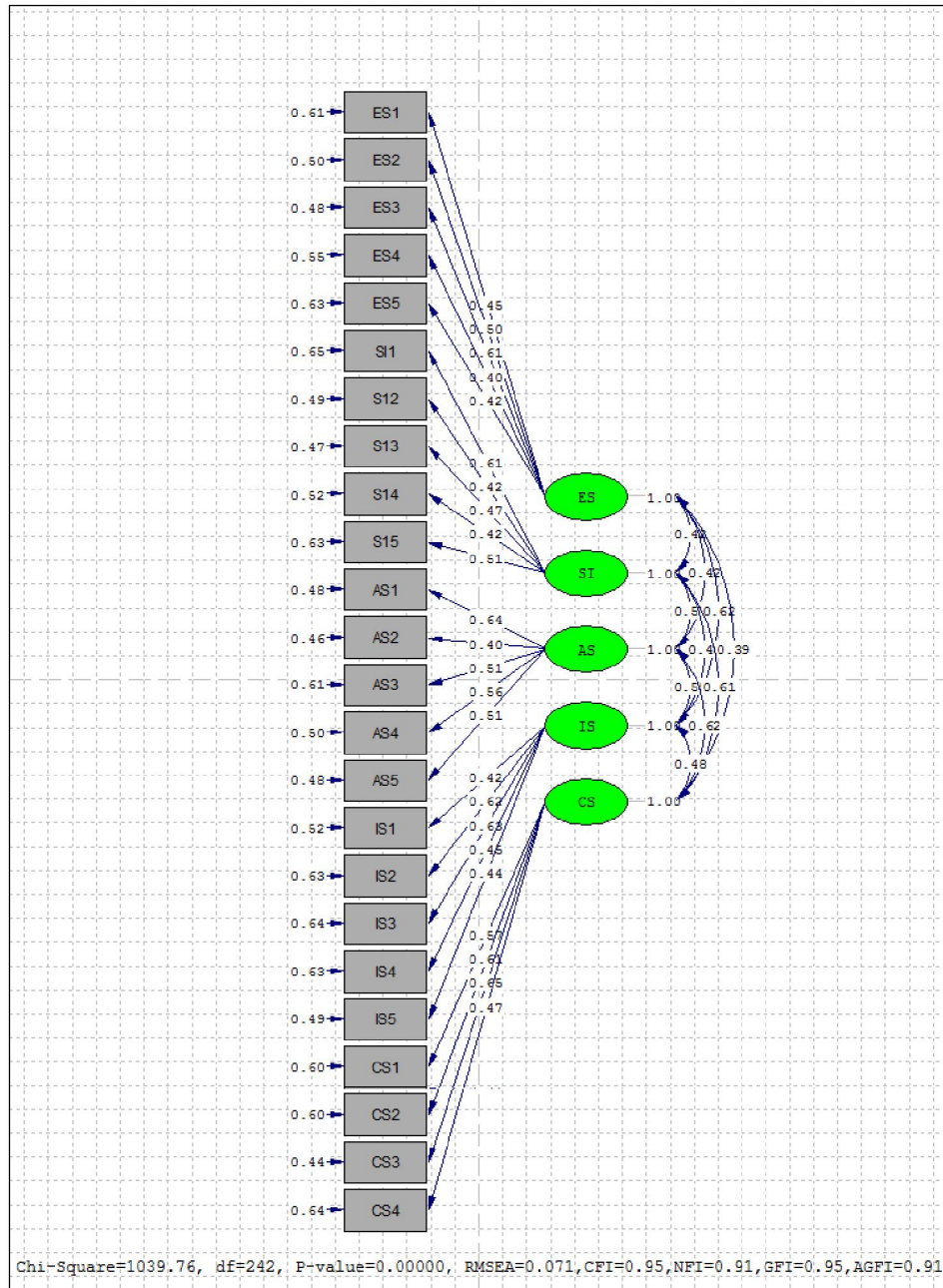
(٣) مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)

- مؤشر المطابقة المعياري (0.91) (NFI > 0.90)

• مؤشر المطابقة المقارن (0.95) ($CFI > 0.95$)

وهذا يشير الى صدق الفرضية بان الفقرات تقيس كل بعد ، كذلك كانت قيمة معاملات الصدق او التشبع المتمثلة بالقيم المعيارية الظاهرة مع الاسهم (بين المتغير الكامن وكل فقرة من الفقرات) تشير الى انه يمكن الحكم بالقبول والصدق للفقرات وانها حققت الشرط بانها اكبر او تساوي (0.40) اي بمحك قبول مقداره لا يقل عن (0.40) كدرجة لقبول تشبع كل فقرة بالعامل الذي تنتمي إليه (Costello & Osborne, 2005)

القرار الاحصائي : ان جميع هذه القيم هي قيم مقبولة احصائيا (ضمن منطقة القبول) ، وقد تراوحت قيمها ما بين القيم المثالية للمؤشرات والقيم الافضل لمطابقة النموذج ، ومن هنا فهي مطابقة للمعايير الاحصائية المعتمدة في الجدول (5).



الشكل (4) نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) لقياس متغير المساندة الاجتماعية

(SS)

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (LISREL 8.8)

المتغير المعتمد / الاحباط الوظيفي (JF)

يتكون هذا المقياس من ثلاثة ابعاد اساسية هي (الحاجات الحياتية (E) ، حاجات الارتباط (R) ، حاجات النمو (G)) وكل منها تتكون من مجموعة فقرات ، وبحسب مؤشرات جودة او حسن المطابقة (Goodness of Fit) المستخرجة والموضحة في الشكل (5) ، يتضح بان النموذج قد حاز على قيم جيدة للمؤشرات جودة او حسن المطابقة وكالاتي :

٤) نسبة قيمة (Chi-square) الى درجات الحرية

• بلغت قيمته (3.76) وتحقق ($(x^2/df) < 5$)

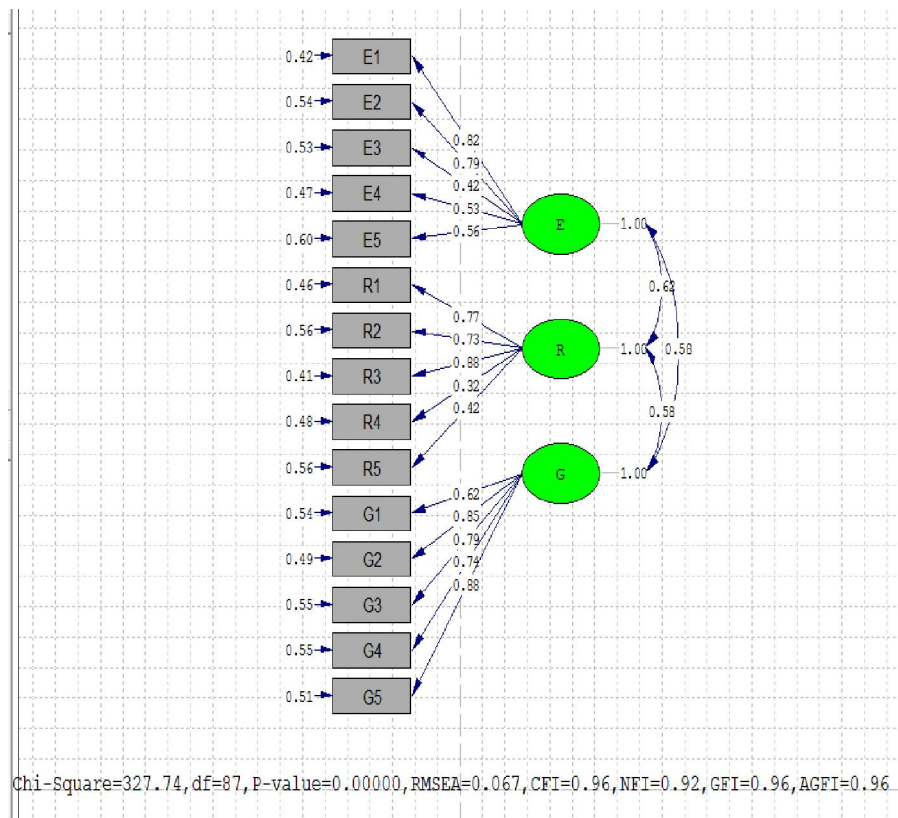
٥) مؤشرات المطابقة المطلقة (AFI):

- مؤشر جودة المطابقة (0.96) (GFI > 0.90)
- مؤشر جودة المطابقة المعدل (0.96) (AGFI > 0.90)
- مؤشر جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب (التقريبي) (0.067) (RMSEA بين (0.05-0.08))

٦) مؤشرات المطابقة المتزايدة (IFI)

- مؤشر المطابقة المعياري (0.92) (NFI > 0.90)
- مؤشر المطابقة المقارن (0.96) (CFI > 0.95)

وهذا يشير الى ان الفقرات الفرعية تقيس البعد الذي وضعت من اجله ، كذلك كانت قيمة معاملات الصدق او التشبع تتسم بالقبول والصدق للفقرات وانها حققت الشرط بانها اكبر او تساوي (0.40) اي بمحك قبول مقداره لا يقل عن (0.40) كدرجة لقبول تشبع كل فقرة بالعامل الذي تنتمي إليه .
والقرار الاحصائي : ان جميع هذه القيم هي قيم مقبولة احصائيا (ضمن منطقة القبول) ، وقد تراوحت قيمها ما بين القيم المثالية للمؤشرات والقيم الافضل لمطابقة النموذج ، ومن هنا فهي مطابقة للمعايير الاحصائية المعتمدة في الجدول (5).



الشكل (5)

نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) لقياس متغير الاحباط الوظيفي (JF)

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (LISREL 8.8)

ثالثا / اختبار فرضيات البحث

(1) علاقات الارتباط : (الفرضية الرئيسة الاولى)

من اجل إعطاء إجابة دقيقة بشأن إثبات صحة الفرضية الرئيسة الأولى أو عدم صحتها والقائلة بان " هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المساندة الاجتماعية (SS) والاحباط الوظيفي (JF) ينبغي أولا اختبار صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها أو عدم صحتها وكما يأتي:

أ- العلاقة بين المساندة الوجدانية والاحباط الوظيفي

من الجدول (6) تظهر نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية بين المساندة الوجدانية وبين الاحباط الوظيفي حيث بلغت قيمة الارتباط (0.717) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

ب- العلاقة بين التكامل الاجتماعي والاحباط الوظيفي
من مراجعة النتائج الواردة في الجدول (6) فقد اثبتت وجود علاقة ارتباط معنوية بين التكامل الاجتماعي وبين الاحباط الوظيفي حيث بلغت قيمة الارتباط (0.512) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

ت- العلاقة بين مساندة التقدير والاحباط الوظيفي
من معطيات الجدول (6) تبين وجود علاقة ارتباط معنوية بين مساندة التقدير والاحباط الوظيفي حيث بلغت قيمة الارتباط (0.521) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

ث- العلاقة بين المساندة المادية والاحباط الوظيفي
من معطيات الجدول (6) تبين وجود علاقة ارتباط معنوية بين المساندة المادية والاحباط الوظيفي حيث بلغت قيمة الارتباط (0.522) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

ج- العلاقة بين المساندة المعرفية والاحباط الوظيفي
من معطيات الجدول (6) تبين وجود علاقة ارتباط معنوية بين المساندة المعرفية والاحباط الوظيفي حيث بلغت قيمة الارتباط (0.553) عند مستوى معنوية (0.05) وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة.

الجدول (6) نتائج علاقات الارتباط بين ابعاد المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي

قيمة (t) الجدولية	ابعاد المساندة الاجتماعية						المتغير المستقل
	المؤشر الكلي	المساندة المعرفية	المساندة المادية	مساندة التقدير	التكامل الاجتماعي	المساندة الوجدانية	المتغير المعتمد
%1	%5	0.658*	0.553*	0.522*	0.521*	0.512*	0.717*
2.3	1.6	6.22	7.18	6.59	3.99	4.25	6.12
5	5						
درجة الثقة		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

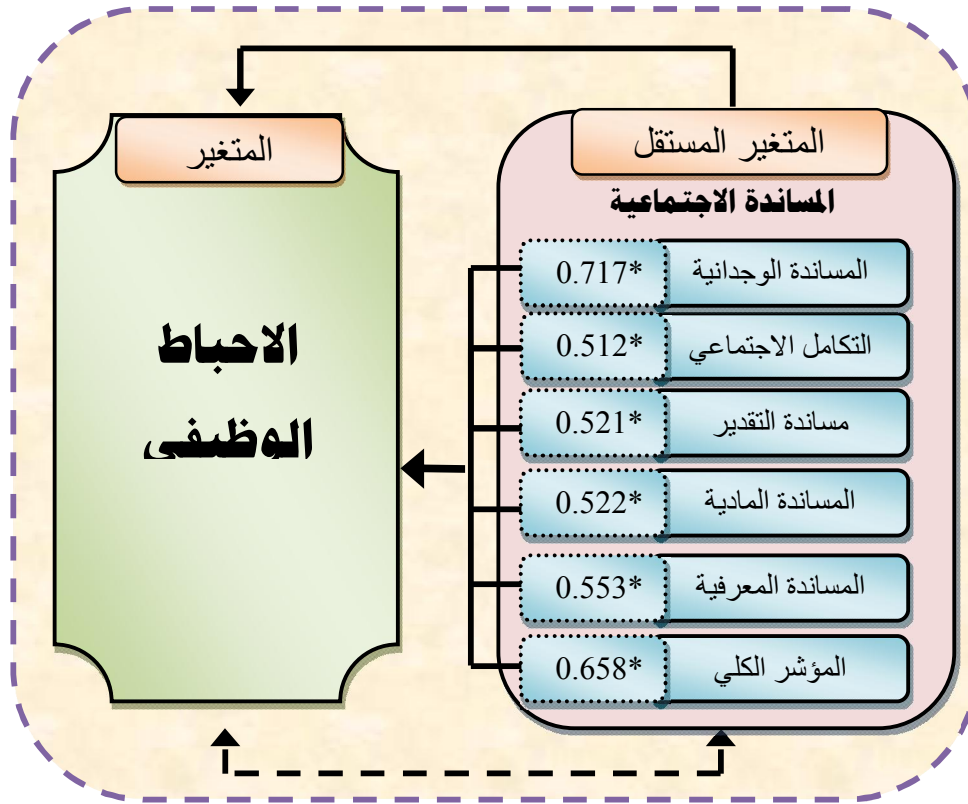
(❖) تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

(❖❖) تعني الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)
 $n = 128$
 $P \leq 0.05$

بناءً على ما تقدم ، حيث تم اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى ، لذا ينبغي أن نثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى أو عدم صحتها والتي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية بين المساندة الاجتماعية (SS) والاحباط الوظيفي (JF)) :

تشير معطيات الجدول (6) عن تحقق الفرضية الرئيسية الأولى وذلك بوجود علاقة ارتباط معنوية بين المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي ، ويتضح من خلال قيمة معامل الارتباط التي تشير الى وجود ارتباط موجب على المستوى الكلي حيث بلغت قيمته (0.658) ، ومن متابعة قيم (t) نلاحظ معنوية هذه العلاقة حيث كانت قيمة (t) المحسوبة اكبر من الجدولية .ويمكن استخلاص النتائج بالشكل الاتي :

الشكل (6) نتائج علاقات الارتباط بين المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي



المصدر : من إعداد الباحث . ❖ مستوى المعنوية (0.05)

(٢) علاقات التأثير (الفرضية الرئيسة الثانية)

تفيد هذه الفرضية بـ (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمساندة الاجتماعية (SS) في الاحباط الوظيفي (JF)) وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط الى ان المساندة الاجتماعية تؤثر في الاحباط الوظيفي ويمكن تمثيل معادلته طبقا للنموذج :

$$Y = \alpha + \beta X$$

وهذه العلاقة تعني ان المساندة الاجتماعية هي دالة للقيمة الحقيقية لمواجهة الاحباط الوظيفي ، وقد كانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغيرين كالآتي

(المساندة الاجتماعية) (0.658) + (0.851) = الاحباط الوظيفي

وفي هذا الاطار فقد اسفر جدول تحليل التباين بين المتغيرات عن المؤشرات الدالة على العلاقة كما هو موضح في الجدول (7)

الجدول (7) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8.589	1	8.589	96.208	0.000
Residual	11.249	126	.089		
Total	19.837	127			

وجداول (8) لمعاملات النموذج :

الجدول (8) معاملات النموذج

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
Constant	0.605	0.300		2.015	0.046
SS	0.851	0.087	0.658	9.809	0.000

ويخلص الجدول (9) مؤشرات التحليل على مستوى الابعاد الفرعية والذي

نستنتج منه الاتي:

(١) حقق بعد المساندة الوجدانية أثرا ذو دلالة معنوية في الاحباط الوظيفي، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من الجدولية عند مستوى (P ≤ 0.05)، وبلغت قيمة المعلمة (α) لهذا المتطلب (0.703)، في حين كانت قيمة (β) (0.717)، وبهذا تكون معادلة نموذج الانحدار بالصيغة الاتية:

(المساندة الوجدانية) $(0.717) + (0.703) =$ الاحباط الوظيفي

وهذا يعني أن تغييراً مقداره (1) في بعد المساندة الوجدانية يحدث تغييراً مقداره (0.717) في الاحباط الوظيفي ، وان المتغير المستقل (المساندة الوجدانية) يفسر (51.4%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (الاحباط الوظيفي) بحسب قيمة معامل التحديد التي بلغت $R^2=0.514$ وهذا يعني أن (48.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج. (2) أظهر بعد التكامل الاجتماعي أثراً ذو دلالة معنوية في (الاحباط الوظيفي) إذ كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى $(P \leq 0.05)$ ، وبقية (α) تعادل (0.624) ، في حين كانت قيمة (β) (0.512) ، وبهذا تكون معادلة نموذج الانحدار بالصيغة الآتية:

(التكامل الاجتماعي) $(0.512) + (0.624) =$ الاحباط الوظيفي

وهذا يعني ان تغييراً مقداره (1) في بعد التكامل الاجتماعي يقود إلى تغيير مقداره (0.512) في الاحباط الوظيفي، وان المتغير المستقل (التكامل الاجتماعي) يفسر (26.3%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (الاحباط الوظيفي) اذ بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.263$ وهذا يعني أن (73.7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج. (3) حقق بعد مساندة التقدير أثراً ذو دلالة معنوية في (الاحباط الوظيفي)، عبر ما تؤشره قيمة (F) المحسوبة التي تجاوزت قيمتها الجدولية عند مستوى $(P \leq 0.05)$ ، وقيم المعلمة (α) التي بلغت (0.739)، ثم قيمة المعلمة (β) (0.521) ، وبهذا تكون معادلة نموذج الانحدار بالصيغة الآتية:

(مساندة التقدير) $(0.521) + (0.739) =$ الاحباط الوظيفي

وهذا يعني أن تغييراً مقداره (1) في بُعد مساندة التقدير يحدث تغييراً مقداره (0.521) في الاحباط الوظيفي. وان المتغير المستقل (مساندة التقدير) يفسر (27.2%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (الاحباط الوظيفي) اذ بلغت

قيمة معامل التحديد ($R^2=0.272$) وهذا يعني أن (72.8%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج. (٤) حقق بعد المساندة المادية أثراً ذو دلالة معنوية في (الاحباط الوظيفي)، عبر ما تؤشره قيمة (F) المحسوبة التي تجاوزت قيمتها الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.05$) ، وقيم المعلمة (α) التي بلغت (0.526)، ثم قيمة المعلمة (β) (0.522) ، وبهذا تكون معادلة نموذج الانحدار بالصيغة الآتية:

$$\text{المساندة المادية} = (0.522) + (0.526) \times \text{الاحباط الوظيفي}$$

وهذا يعني أن تغييراً مقداره (1) في بعد المساندة المادية يحدث تغييراً مقداره (0.522) في الاحباط الوظيفي. وان المتغير المستقل (المساندة المادية) يفسر (27.2%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (الاحباط الوظيفي) اذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.272$) وهذا يعني أن (72.8%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج. (٥) حقق بعد المساندة المعرفية أثراً ذو دلالة معنوية في (الاحباط الوظيفي)، عبر ما تؤشره قيمة (F) المحسوبة التي تجاوزت قيمتها الجدولية عند مستوى ($P \leq 0.05$) ، وقيم المعلمة (α) التي بلغت (0.602)، ثم قيمة المعلمة (β) (0.553) ، وبهذا تكون معادلة نموذج الانحدار بالصيغة الآتية:

$$\text{المساندة المعرفية} = (0.553) + (0.602) \times \text{الاحباط الوظيفي}$$

وهذا يعني أن تغييراً مقداره (1) في بعد المساندة المعرفية يحدث تغييراً مقداره (0.553) في الاحباط الوظيفي. وان المتغير المستقل (المساندة المعرفية) يفسر (30.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد (الاحباط الوظيفي) اذ بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.306$) وهذا يعني أن (69.7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.

الجدول (9)

خلاصة المؤشرات التحليلية لأثر المساندة الاجتماعية في الاحباط الوظيفي

البيانات	الاحباط الوظيفي	المؤشرات	البيانات المساندة الاجتماعية
دالة على مستوى 5%	133.024	قيمة F	المساندة الاجتماعية
		الحسوبة	
	0.000	قيمة P	
	0.514	R2	
	0.703	قيمة α	
دالة على مستوى 5%	0.717	قيمة β	المساندة الاجتماعية
	44.853	قيمة F	
		الحسوبة	
	0.000	قيمة P	
	0.263	R2	
دالة على مستوى 5%	0.624	قيمة α	المساندة الاجتماعية
	0.512	قيمة β	
	47.07	قيمة F	
		الحسوبة	
	0.007	قيمة P	
دالة على مستوى 5%	0.272	R2	المساندة الاجتماعية
	0.739	قيمة α	
	0.521	قيمة β	
	47.144	قيمة F	
		الحسوبة	
دالة على مستوى 5%	0.000	قيمة P	المساندة الاجتماعية
	0.272	R2	
	0.526	قيمة α	
	0.522	قيمة β	
دالة على مستوى 5%	55.429	قيمة F	المساندة الاجتماعية
		الحسوبة	
	0.000	قيمة P	
	0.306	R2	
	0.602	قيمة α	
دالة على مستوى 5%	0.553	قيمة β	المساندة الاجتماعية

وعلى ضوء المؤشرات التحليلية افئة الذكر يتضح أن جميع ابعاد المساندة الاجتماعية كان لها أثرا معنوياً جوهرياً في الاحباط الوظيفي وهذا يثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المنبثقة منها، ولكن قوة هذا التأثير كانت متفاوتة بين هذه الأبعاد .

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً / الاستنتاجات

اعتماداً على ماورد في الاطارين النظري والميداني ، يمكن الخروج بنوعين من الاستنتاجات وكالاتي:

الاستنتاجات النظرية :

(١) هنالك شبه اتفاق على اهمية المساندة الاجتماعية ، اذ ان المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي اليها (كالاسرة والاصدقاء والزملاء في العمل.... الخ) تقوم بدور كبير في خفض الاثار السلبية للاحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية وتساهم في الحد من الاحباط الوظيفي .

(٢) اتضح واعتماداً على ماورد في الاطار النظري للبحث معالم المزايا التي تتمتع بها المساندة الاجتماعية ، لاسيما الخصائص المتوافقة مع البيئة العراقية .

(٣) اتضح مدى الحاجة الماسة للمساندة الاجتماعية ضمن عينة البحث لكونها تعزز القدرة على مواجهة الاحباط في العمل .

(٤) إن المساندة الاجتماعية القائمة على الرعاية والحب والاهتمام قد تزيد من مشاعر الأمن والارتباط والولاء والسعادة الوجدانية كتأثيرات إيجابية، وقد تؤدي إلى الشعور بالاختناق والسيطرة والاعتمادية كتأثيرات سلبية.

الاستنتاجات الميدانية :

١. اظهرت النتائج الاحصائية ان هنالك ارتباط وتأثير معنوي احصائياً بين المساندة الاجتماعية ومكوناتها والاحباط الوظيفي ، وان المساندة الاجتماعية ومكوناتها تلعب دوراً كبيراً في تدعيم وتعزيز سلوك المواجهة لحالات الاحباط الوظيفي التي يمر بها الافراد العاملين .

٢. في ضوء النتائج التي بينت مستويات الاجابة على مكونات المساندة الاجتماعية وفق الاحصاء الوصفي نلاحظ ان هنالك تقدم واهتمام كبير بهذه المكونات ، على المستوى الكلي ، والمستوى الفرعي ، حيث احتلت المساندة الوجدانية المرتبة الاولى من حيث الاهمية النسبية ، وهذا يشير الى وجود حالة من الولاء الوظيفي وحب العمل ورقابة الضمير لدى افراد العينة .
٣. من الواضح ان افراد العينة يفضلون العمل في وظيفة اعلى ، حتى لو كان راتبها اقل ، وذلك ربما ناتج من ارتباطها الكبير بالتقدير والمكانة الاجتماعية التي توفرها الوظائف العالية.
٤. تشير النتائج الى ان هنالك حالة من التوتر والخرج تصيب الافراد عند تزايد ضغوط العمل واعبائها ، قد تؤدي الى اصابتهم بحالة من حالات الاحباط الوظيفي ، على الرغم من حبهم وولائهم للعمل والتي اكدتها النسبة العالية التي سجلتها الاهمية النسبية لهذه الفقرة ، وكذلك الدعم المعنوي من خلال كتب الشكر وغيرها .
٥. جاء بعد المساندة المادية بالمرتبة الاخيرة من حيث الاهمية النسبية ، حيث سجل اقل نسبة ، وهذا يشير الى ان افراد العينة يعانون من قلة الدعم المادي ، كذلك عدم كفاية رواتبهم لسد احتياجاتهم ، وهذا يعكس الامكانيات المحدودة لدى المؤسسات الحكومية غير الكافية لتلبية جميع احتياجات العاملين المادية .
٦. سجلت فقرة الرضا العائلي اعلى نسبة من حيث الاهمية النسبية ، وهذا يشير الى ان افراد العينة راضون داخل اسرهم ، وان العمل لايشكل مصدر ازعاج ومشاكل عائلية لهم وان المشاكل ان وجدت فهي ليست بسبب العمل الوظيفي .
٧. سجلت فقرة طلب المساعدة من الاقرباء اقل استجابة ، وهذا يؤكد ان افراد العينة لايجذون تدخل الاهل والاقرباء في عملهم .
٨. اجتاز المخطط الفرضي للبحث والذي تم تحويله الى انموذج فرضي وفق اسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) ، اجتاز مؤشرات جودة المطابقة المطلوبة

لاختبار الصدق البنائي وتراوحت قيمة المؤشرات بين (حالات القبول او القبول المثالي) للنموذج ، ومن ذلك نستنتج بان النموذج الفرضي مقبول هيكليا طبقا لهذه المؤشرات ، كذلك فهو مقبول احصائيا طبقا لعلاقات الارتباط ، ومن هنا يمكن اعتماد هذا المخطط او الانموذج .

٩. اشارت النتائج الاحصائية الى ان المسؤولية الاجتماعية وابعادها تؤثر في مواجهة الاحباط الوظيفي ، بشكل متفاوت بالنسبة للمقاييس (ضمن عينة البحث) ، وقد كانت التأثيرات لهذه الابعاد مختلفة من حيث حجم التأثير ، لذلك يمكن اعادة ترتيب هذه الابعاد حسب حجم التأثير كالآتي (المساندة الوجدانية،المساندة المعرفية ،المساندة المادية ، مساندة التقدير ،التكامل الاجتماعي) .

ثانيا / التوصيات

اعتمادا على ما ورد من عرض وتحليل ومناقشات سابقة يمكن استثمارها في صياغة توصيات يمكن الاستفادة منها انطلاقا من الاستنتاجات التي تمخض عنها هذا البحث وكالاتي :

- (١) العمل على اشاعة روح العمل الجاد والتنافس المشروع بين الجميع وبما يكفل نوع من التعاون الذي يعزز مبدا المساندة الاجتماعية.
- (٢) ضرورة توظيف مكونات المساندة الاجتماعية ، في المنظمة المبحوثة بشكل اكثر فاعلية ، من اجل تعزيز تأثيرها الايجابي في مواجهة حالات الاحباط الوظيفي .
- (٣) التاكيد على دور المساندة الاجتماعية من الاهل والاصدقاء من اجل التخفيف من اعباء العمل الوظيفي.
- (٤) تهيئة اماكن خاصة لغرض لقاء الموظفين فيما بينهم خارج اوقات الدوام ، من اجل تقوية العلاقات الاجتماعية فيما بينهم .

٥) العمل على زيادة التخصيصات المالية ، من اجل توفير الامكانيات المادية والتكنولوجية التي تتبنى الابداع الفكري وتساهم في ترجمته الى واقع ملموس ينعكس ايجابا على الاداء.

٦) ضرورة اعتماد هذا البحث كاساس للدراسات المستقبلية ، لحل التعقيد في العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحباط الوظيفي في المنظمات العراقية .

٧) اعتماد النظرية الحديثة للحاجات الانسانية في بناء العلاقة الوظيفية الرصينة المعتمدة على العلاقة بين حاجات وقيم وتوجهات المجتمع العراقي ، في تعزيز المساندة الاجتماعية للحد من ظاهرة الاحباط الوظيفي الناتجة عن اعباء العمل .

Abstract

This research aims to identify the role of social support and its dimensions in job frustration of workers as a result of many reasons, such as work stress, and it has been applied by choosing the random sample from the University of Kufa staff at (128) respondents after the request sample greater or equal to ($n \geq 125$) according to the sample size equations, research model Was tested according to (Structural Equation Modeling) (SEM) by using (LISREL 8.8) (Linear Structural Relationships), and hypothesis testing by using (SPSS v. 18), has been to reach a set of conclusions and recommendations.

قائمة المصادر والمراجع

اولا / المصادر العربية

- ١) البدر اوي ، عبد الرضا فرج ، وصبيحي ، وائل محمد ، بطاقة التقديرات المتوازنة اداة حديثة لتقييم اداء المنظمات ، مجلة العلوم الاقتصادية ، جامعة البصرة ، العدد ١٥ ، ٢٠٠٥ .
- ٢) الحدراوي ، حامد ، دور الابتكارات الكاسحة في تحقيق اقتصاد المعرفة ، المؤتمر الدولي لفاكتي القانون والادارة ، جامعة دهوك ، ٢٠١٣ .
- ٣) الحدراوي ، حامد ، الريادة كمدخل لمنظمات الاعمال المعاصرة في ظل تبني مفهوم راس المال الفكري ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، ٢٠١٣ : ٢٥ .
- ٤) الحنفي ، عبد المنعم : علم النفس في حياتنا اليومية ، ط 1 ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 1995 .

- ٥) الخرعان ، هيا بنت ابراهيم ، الرضا الزوجي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من الطالبات بجامعة ام القرى، رسالة ماجستير في علم النفس تخصص النمو ، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠١٠.
- ٦) العتيبي ، ادم ، الاحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والوافدة لدولة الكويت ، مجلة دراسات الخليج العربي والجزيرة العربية ، العدد ٩٠، مجلس النشر العلمي ، الكويت ، ١٩٩٨.
- ٧) العتيبي ، بندر بن محمد حسن ، اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف ، رسالة ماجستير في علم النفس التوجيه التربوي ، جامعة ام القرى ، كلية التربية ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٨.
- ٨) الفيحان ، ايثار عبد الهادي ، وسلمان ، سعدون محسن ، وسعيد ، سناء عبد الرحيم ، دور زيادة منظمات الاعمال في التنمية الاقتصادية :تجارب عربية بالتركيز على التجربة العراقية ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية ، عدد خاص ، ٢٠١٢ .
- ٩) الكبيسي ، صلاح الدين عواد ، تأثير التفكير الاستراتيجي في استراتيجيات ادارة الموارد البشرية ، دراسة ميدانية تحليلية لاراء عينة من المديرين في وزارة الصحة ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد ، المجلد ١٨ ، العدد ٦٧ ، ٢٠١٢.
- ١٠) الديداموني ، شيماء احمد ، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالموهبة الابتكارية للمراهقين ، رسالة ماجستير في التربية ، جامعة الزقازيق ، كلية التربية ، ٢٠٠٩.
- ١١) الصقور ، عويد ، الاحباط الوظيفي واقع مرير ، مجلة السوسنة ، العدد ٢٣ ، ٢٠١٢ .
- ١٢) العامري ، صالح مهدي ، والغالي ، طاهر محسن ، الادارة والاعمال ، دائل وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٧ .
- ١٣) بلحسيني ، وردة ، علاقة الرضا عن التوجيه المدرسي بالاحباط دراسة مقارنة بين تلاميذ الجذعين المشتركين آداب وتكنولوجيا بورقلة رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة ورقلة ، ٢٠٠٢ .
- ١٤) حمزة ، فرحان محمد :العدائية لدى طلبة الجامعة المقبولين والمرفوضين اجتماعيا، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة بغداد- كلية الاداب، ١٩٩٤.
- ١٥) الساكني ، سعد عبد الكريم ، المساندة الاجتماعية والتحديات التي تواجه المحاسبين في قياسه ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد ١٨ ، ٢٠٠٨.
- ١٦) خير الدين ، محمد حسن ، العلوم السلوكية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦.

- ١٧) دياب ، مروان عبد الله ، دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين ، رسالة ماجستير في علم النفس ،كلية التربية ، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٦ .
- ١٨) رشيد ، فارس هارون ، ومطر ، عمار ساجد ، الاحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية ، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بابل ، المجلد ١ ، العدد ٧ ، ٢٠١١ .
- ١٩) شبلي ، مسلم علاوي ، ومنهل ، محمد حسين ، بناء منظور إستراتيجي لنظام الحوكمة وقياس مستوى أدائه دراسة استطلاعية في جامعة البصرة ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، جامعة بغداد ، المجلد ١٥ ، العدد ٥٦ ، ٢٠٠٩ .
- ٢٠) صادق ، درمان سليمان ، قياس مكانة عمليات التسويق الريادي في منظمات الاعمال الصغيرة ، دراسة استطلاعية في عينة من مصانع المياه المعدنية في اقليم كردستان – العراق ، مجلة جامعة كربلاء العلمية ، المجلد الثامن ، العدد الرابع ، ٢٠١٠ .
- ٢١) عبد الرحمن ، احمد ، الاحباط الوظيفي، مركز الأمير سلمان للاحباط الوظيفي ، جامعة الملك سعود، ٢٠١١ .
- ٢٢) عبد الهادي ، محمد ، ومطر ، عبد الفتاح رجب ، غنايم ، عادل صلاح ، إدمان الانترنت وعلاقته بكل من الإكتئاب والمساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة ، مجلة كلية التربية ببني سويف ، جامعة القاهرة ، العدد ٤- يوليو ٢٠٠٥ .

٢٣) مقاتل ، ٢٠١٠ ، <http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia15/Odwan/sec05.doc>

ثانيا/ المصادر الاجنبية

- 1) Barker, R. The social work dictionary. Second Edition. Washington, DC : National Association of social workers,1991.
- 2) Bentler, P.M.), Comparative Fit Indexes in Structural Models, Psychological Bulletin, 107 (2), 1990
- 3) Byrne, B. M. Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming. Second Edition, Taylor and Francis Group, LLC, 2010 .
- 4) Clayton P. Alderfer ,existence, relatedness, and growth; human needs in organizational settings, New York ,press 3,1972 .
- 5) Daire H., Joseph C., Michael R. Mullen, Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit, Journal of Business Research Methods Volume 6 Issue 1 2008 .
- 6) David, Begg , Stanley ,Fischer & Rudiger, Dornbusch: Macroéconomie. Ed. Dunod , Paris , 2002 .

- 7) Fong,C.,Lee, G., Lee, E., Kubota, C., & Allen, Ch Structural Equation Modeling in Rehabilitation Counseling Research, Rehabilitation Counseling Bulletin, 51:1,2007.
- 8) Garvin, C. (1987). Contemporary group work. Second Edition. New Jersey : Prentice – Hall, INC.
- 9) Greenberg and Baron, behavior in organizations, seventh edition, Prentice Hall , 1999.
- 10) Heller and Hindle, essential manager's manual, Darling Kindersley, 1998.
- 11) John Naylor, managment, finanacial times and Pitman Publishing, 1999.
- 12) MILLER, Danny , The Correlates of Entrepreneurship in Three Types of Firms, Management Science, 29, 7, 1983.
- 13) Morris, Michael And Schindenuette, Minet , Entrepreneurial Marketing A Construct For Integrating Emerging Entrepreneurship And Marketing Perspective , Journal Of Marketing Theory And Practice , 2002.
- 14) N. SILAMY : dictionnaire de psychologie . bordas, paris, 1980.
- 15) <http://assawsana.com/portal/pages.php?newsid=121254>