ملخص البحث Abstract Resume:

أنماط العزو لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية وعلاقتها بأبعاد الاحتراق النفسي

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أنماط العزو وأبعاد الاحتراق النفسي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية، وأثر كل من متغير الجنس، وعدد سنوات الخبرة، ونوعية العمل، على كل من متغيري البحث أنماط العزو، والاحتراق النفسي. وانطلقت الدراسة من الفرضيات التالية:

١) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أنماط العزو تعود إلى متغير الجنس.
٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عدد سنوات الخبرة تعود إلى متغير الجنس.
٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق النفسي تعود إلى متغير الجنس.
٤) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو وأبعاد الاحتراق النفسي.
٥) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو وعدد سنوات الخبرة.
٦) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي وعدد سنوات الخبرة.
٧) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو ونوعية العمل.
٨) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي ونوعية العمل.

واستخدمت فيها أداتان وهما:

١) اختبار الاحتراق النفسي (MBI): من إعداد ماسلاش.
٢) اختبار أنماط العزو (AQS): لمؤلفه مارتن سيلغمان، وترجمة الدكتور مطاع بركات.

وقد طبقت أدوات البحث على عينة مسحية من العاملين بدور الرعاية الاجتماعية في مدينة دمشق. وكان من أهم **نتائج البحث:**

١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير الجنس في كل من أنماط العزو وأبعاد الاحتراق النفسي إلا فيما يتعلق ببعد الشعور بالإنجاز.

٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير الجنس في عدد سنوات الخبرة.

٣) وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل من عدد سنوات الخبرة، والتفاؤل وثبات النجاح من جهة، والشعور بالإنجاز من جهة أخرى.

٤) وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ثبات الفشل وكل من الإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس.

٥) وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين شخصانية النجاح وتبلد الإحساس، وبين مدى الفشل والشعور بالإنجاز، وعدد سنوات الخبرة وكل من الإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس.

٦) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوعية العمل، وكل من ثبات الفشل ، وجميع أبعاد الاحتراق النفسي.

مقدمة:

يوماً بعد يوم يزداد الاهتمام بشؤون الخدمة الاجتماعية بشكل عام، ولاسيما فيما يتعلق بالخدمات المقدمة في دور الرعاية الاجتماعية التي تستقبل أفراداً من كافة فئات المجتمع ذكوراً كانوا أم إناثاً ومن كافة الفئات العمرية.

ويأتي هذا البحث كجهد متواضع لإلقاء الضوء على أحد جوانب هذه العملية ضمن الجهود المبذولة عامةً من أجل تحسين ظروف العمل بما يعود بالنفع على كل من المؤسسات المعنية والعاملين فيها؛ الأمر الذي ينعكس إيجابا على جودة الخدمات المقدمة في هذا المجال. ويأمل الباحث من خلال هذا الجهد التوصل إلى معرفة علمية قد تفيد في تحسين هذه الخدمات من خلال دراسة متغيرين نفسيين هامين، وهما الاحتراق النفسي وأنماط العزو لدى العاملين في هذا القطاع.

ومن خلال اطلاع الباحث على ما تم الحصول عليه من أبحاث أو دراسات اهتمت بمتغيرات الدراسة الحالية، أو العينة المستهدفة فقد تبين وجود العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت كل منهم على حدة إلا أنها كانت نادرة على المستوى المحلي و لم يلحظ الباحث وجود أي دراسة سواء كانت محلية أم عربية أم أجنبية اهتمت بدراسة متغيري البحث لدى هذه العينة.

الإطار النظري ومشكلة البحث:

يُعدّ مصطلح الاحتراق النفسي (Burnout) تسمية تطلق على مشكلة كانت في الأصل موجودة منذ زمن طويل، ويشار إلى الاحتراق النفسي بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية وباختلاف المتخصصين. فهناك من ذكر بأنه الاكتئاب نفسه، أو التحول عن العمل، أو الجمود، والتبلد واللامبالاة، أو الاستنزاف أو الاستنفاد. كما يوصف الاحتراق النفسي بأنه أزمة منتصف العمر، أو أزمة الثمانينيات، أو حتى داء الحياة العصرية.

كما أن الاهتمام بظاهرة الاحتراق النفسي حديث نسبياً. وقد ظهرت المقالات الأولى حولها في منتصف السبعينيات من القرن العشرين، وعلى الرغم من أنها كانت معدودة ومنتشرة في دوريات أقل شهرة، إلا أنها أثارت حماساً ظهر

من خلال ردود الفعل. بعد ذلك نما الاهتمام بالظاهرة بسرعة كبيرة، وبعد أن كانت مهملة، أصبحت الآن تلقى الاهتمام الذي تستحقه (رضوان، ٢٠٠٩، ٣٤٩).

ويعد المحلل النفسي الأمريكي هربرت فرودنبرجر (Herbert Freudenberger) أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وذلك عام ١٩٧٤م من خلال دراسته الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها العاملون في مجال الخدمات. ولكن أعمال كرستين ماسلاش (Maslach) أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي (دواني وآخرون، ١٩٨٩، ٣٠٥).

ففي السنوات الثلاثين الأخيرة تناولت الأبحاث الاحتراق النفسي بوصفه ناتجاً عن الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى، ووصف بأنه أكثر حدوثاً لدى أصحاب المهن الخدمية، وتركزت هذه الأبحاث على الأسباب والأعراض وتأثير الاحتراق على الفرد نفسه وعلى الأشخاص المحيطين به (دردير، ٢٠٠٧، ٢٨).

وتجدر الإشارة إلى عدم وجود تعريف مثالي للاحتراق النفسي، حيث لا يوجد إجماع واضح بين المرشدين والإكلينيكيين والباحثين والموظفين والإداريين حوله. حيث ظهرت تعريفات كثيرة تختلف فيما بينها، منها المحدودة ومنها الموسعة، منها المتخصصة ومنها العامة، كما أن بعضها يشير إليه كوضع نفسي، وأخرى تتضمن سلوكات مباشرة. بعضها يتحدث عن الظاهرة نفسها، والبعض الآخر عن العملية. كما أن بعضها يعود إلى الأسباب، والآخر يعود إلى التأثير (محمود، ٢٠٠٥، ٢٦٠).

كانت هناك العديد من المحاولات التي قام بها الدارسون لتحديد أعراض الاحتراق النفسي ومراحله وكذلك الأمر لوضع النظريات المفسرة له، أذكر منها: محاولة **لازاروس** (Lazarus) حيث وضع جملة من الأعراض التي يظهر من خلالها الاحتراق النفسي كان من بينها أعراض جسدية وأخرى معرفية وسلوكية ونفسية عدها من أوضح الأعراض والتي تتجلى بالإحباط، والإحساس بالعجز، واليأس، والخوف، والقلق، والاكتئاب، والبلادة، والشعور بالعزلة، والتذمر الدائم

(مقابلة وسلامة، ١٩٩٣، ١٨٣). أما **دونهام** (Dunham)، فقد أكد على وجود خمسة أعراض يتكرر حدوثها، وهي: الشعور بالإجهاد والاستنفاذ، والإحباط، والنوم المتقطع، والانعزال عن الموظفين الآخرين، والصداع الناجم عن التوتر (البتال، ٢٠٠٠، ٦٥-٦٨).

وحدد **اتحاد جمعيات الصليب والهلال الأحمر** أعراض الاحتراق النفسي بما يلي:

١) اضطرابات مزمنة في النوم، بالإضافة إلى اضطرابات انفعالية وجسدية.
٢) تدهور في القدرات العقلية، كفقدان الذاكرة والفاعلية.
٣) انخفاض تقدير الذات، والتركيز على الفشل.
٤) خيبة الأمل، ورفض القيم (Ifrerres, 2009, 10).

وقد حدد سيلي (Selye) في نظريته المتعلقة بالإجهاد النفسي ثلاث مراحل متميزة يمر بها الفرد حتى يصل إلى درجة الاحتراق النفسي، وهذه **المراحل هي:**

١) **مرحلة الإنذار المبكر لردة الفعل:** وهو قيام الجسم بردة فعل للدفاع عن نفسه ضد الإجهاد النفسي حتى يضمحل.
٢) **مرحلة المقاومة:** وهي قدرة الفرد على مقاومة ما يطرأ من تعكير صفو الحياة العملية ومحاولة التكيف لتجاوز المستوى المألوف .
٣) **مرحلة الإنهاك أو مرحلة الاستنزاف أو استنفاذ الطاقة:** في هذه المرحلة تكون الآثار الضارة قد تراكمت نتيجة لتعرض الفرد للإجهاد المتكرر والمتصل، حيث تصبح حياة الفرد قاسية ويصعب عليه أن يعود إلى التكيف مرة ثانية؛ وبذلك يصبح الفرد فريسة للاحتراق النفسي (الوابلي، ١٩٩٥، ١١).

ويقدم **النموذج البنائي** لتفسير الاحتراق النفسي وصفاً للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق النفسي (الإنجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد) من حيث تأثير كل منهما على الآخر؛ فكلما ارتفعت قيمة بعد الانجاز الشخصي قل إحساس الفرد بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلد المشاعر. ومن جهة أخرى يوضح هذا النموذج تأثير

استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي بشكل إيجابي، فيما ترتبط استراتيجيات المواجهة غير الفعالة بمشاعر الإجهاد (Angel. Et.al, 2003, 46-55)

يُنظر إلى العزو بوصفه متغيراً أساسياً من متغيرات الشخصية يتعلق بعقيدة الفرد عن أي العوامل هي الأقوى والأكثر تحكماً في النتائج الهامة في حياته، العوامل الذاتية من مهارة، وقدرة، أم العوامل الخارجية من صدفة، وحظ (العقل، ٢٠٠٦، ٢١).

ولم يحظ العزو باهتمام علماء النفس إلا في أوائل الستينيات بعد أن نشر هيدر Heider كتابه" سيكولوجية التفاعل بين الأفراد" حيث نادى بدراسة ما أسماه بعلم النفس البسيط والذي يتضمن طريقة فهم الناس للحالات السلوكية، فظهرت عدة نظريات ملقية الضوء على الأساليب التي يحاول بها الفرد أن يفهم ويفسر بها معنى سلوكه وأسبابه (عبد المنعم، ١٩٩١، ٤٤٣).

وتنتالت هذه النظريات بدءاً من أعمال **هيدر** (Heider, 1958)، ومن ثم **روتر** (Rotter, 1960)، **وكيلي** (Kelley, 1967)، **وواينر** (Weiner, 1970)، **وسيليغمان** (Seligman,1975).

ويمكن توضيح بعض خصائص ذوي العجز المتعلم فيما يلي:

١) عدم القدرة على تحقيق الأهداف المرغوب فيها بسبب ضعف الإمكانيات.
٢) الافتقاد إلى التغذية الراجعة التي من شأنها مساعدة الفرد على تعديل أو تغيير أو الاستمرار في التمسك بالخطط الملائمة لتحقيق أهداف مرغوبة.
٣) تتسم شخصية العاجز بعدم التكامل بين الأنا والأنا العليا والذي بدوره يؤدي إلى عدم القدرة على تحقيق أهدافه المرغوبة ذات الطابع التفاؤلي.
٤) لا يؤدي المهام بيقظة وانتباه، كما أنه لا يبصر العقبات وليس لديه القدرة على تحمل ما يواجهه من صعاب من أجل تحقيق أهدافه المرغوبة.
٥) يسعى الفرد العاجز إلى تحقيق النجاح في نوع واحد من الأهداف مضمونة التحقيق لفرط سهولتها أو الأهداف مضمونة الفشل لصعوبتها، ولا يأمل في

تحقيق الأهداف معتدلة الصعوبة التي تتحدى إمكاناته وقدراته حيث يظل الأمل مفقوداً بالنسبة له.

٦) يظن العاجز أن النتائج رهن للحظ والصدفة، ولا يشعر بالزهو إذا حقق هدفاً معيناً، وذلك لأنه لم يبذل أي جهد من أجل تحقيقه، فهو يعتقد بأهمية الحظ دون المهارة.

٧) يستسلم بسهولة لأي انفعالات تؤدي به إلى تعلم العجز.

٨) العاجز في تقويمه ينظر إلى السلبيات والأخطاء ويضخمها.

٩) يدرك الأحداث الحسنة والمبشرة فيما يتفق مع نفسيته العاجزة.

١٠)رفض وتجنب المعلومات التي تساهم في إعادة التحكم أو التعامل مع الأحداث من حوله.

١١) غياب أو انخفاض الرغبة في مواجهة المشكلات والتغلب على المعوقات التي تواجهه، واقتناع شخصي بعدم إمكانية التحكم في ظروف العمل، وبالتالي التكيف معها حتى وإن كان ذلك على حساب صحته النفسية والبدنية (محمود، ٢٠٠٥، ٣٩ــ ٤٠)

١٢)انخفاض في الدافعية المهنية وغياب الرغبة في المبادرة بالقيام بسلوك غير عادي أو طرح فكرة تحمل الجديد وغير المعروف .

١٣)أقل توقعاً للنجاح، وإذا نجحوا لا يستطيعون التصديق بأن نجاحهم من جهدهم وقدرتهم. وأكثر توقعاً للفشل في الأداء المقبل، وبالتالي انخفاض تقديرات الذات وعدم القدرة على التحكم بالمثيرات في المستقبل (عسكر، ٢٠٠١، ٥٧).

ومن خلال ما سبق يظهر الدور الواضح لأنماط العزو في سلوك الفرد بشكل عام فالأفراد الذين يعزون النجاح إلى عوامل ثابتة قد أظهروا ارتفاعاً في توقعات النجاح، بينما الذين عزوا الفشل إلى عوامل ثابتة قد أظهروا انخفاضاً في توقعات النجاح ومن ثم انخفاض في دافعية الانجاز. (Mayer & Sutton, 1996,465) فتوقعات الفرد بشأن أدائه وتقديره لكفاءته تؤثر في مستوى أدائه

الفعلي، وتوجه السلوك بشكل يقود إلى نتائج تتسق معها سواء كانت توقعات بالنجاح أم توقعات بالفشل.

ومن العوامل الهامة التي تتوسط العلاقة بين أساليب العزو والأداء عامل تقدير الذات. إذ تبين من خلال دراسة سكالفيك(Skalvik, 1990) أن الطلاب الذين لديهم تقدير ذات مرتفع وشعور بأن إنجازهم جيد عزوا نتائجهم أكثر إلى القدرة من الذين لديهم تقدير ذات منخفض ولديهم شعور بأن إنجازهم كان ضعيفاً. وهذا يعني أن استخدام أساليب عزو تفاؤلية قد يرتبط بشكل إيجابي مع تقدير الذات المرتفع والذي بدوره يساهم في تحسين الأداء وكذلك العكس.

ويعتبر الانفعال أيضاً من العوامل الهامة التي تتوسط العلاقة بين أساليب العزو والسلوك، ونظرية "وينر" (Weiner) تقترح أن الفشل ينتج عنه شعور بالذنب، والشعور بالذنب هو انفعال تابع للفشل، فمعظم الأفراد الذين يفشلون ينتابهم شعور بالذنب لعدم قدرتهم على تحقيق المهمة، فإذا ما تمكن منهم هذا الشعور وسيطر عليهم وتفاعلوا معه، كان الانفعال عنصراً أساسياً في التأثير على مواقف الفشل (صديق، ٢٠٠٩، ٤٤).

أي أن سلوك الفرد يكون منسجماً مع حالته الانفعالية، فإذا كان يشعر بالفرح والفخر فإن هذا يدفعه نحو تكرار السلوك وإعادة المحاولة، بينما شعوره بالحزن سيحد من قيامه بمحاولات أخرى (Haynes et al, 1993, 917). من خلال ما سبق يمكن تلخيص مشكلة البحث بالسؤال التالي: **(هل توجد علاقة بين أنماط العزو وأبعاد الاحتراق النفسي ؟)**

فرضيات البحث:

استند البحث إلى الفرضيات الصفرية التالية:

١) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أنماط العزو تعود إلى متغير الجنس.

٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عدد سنوات الخبرة تعود إلى متغير الجنس.

٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق النفسي تعود إلى متغير الجنس.

٤) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو وأبعاد الاحتراق النفسي.

٥) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو وعدد سنوات الخبرة.

٦) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي وعدد سنوات الخبرة.

٧) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو ونوعية العمل.

٨) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي ونوعية العمل.

أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهميته من جانبين:

أولهما الأهمية النظرية التي تتجلى بإسهامه في تسليط الضوء على اثنين من المتغيرات التي تلعب دوراً أساسياً في المشكلة المشار إليها، وهما: أنماط العزو، والاحتراق النفسي.

وثانيهما الأهمية التطبيقية: التي تتجلى في السعي للحصول على إجابات علمية عن أسئلة البحث. وبالتالي تكون هذه المعرفة تمهيداً لدراسات أخرى تعمل على تحديد معايير وشروط العمل في هذا المجال، بالإضافة إلى أنها قد تسهم في بناء البرامج الإرشادية والتدريبية الموجهة للعاملين في دور الرعاية الاجتماعية؛ من أجل تحقيق النجاح المهني والشخصي، ورفع مستوى الإنتاجية لديهم.

أهداف البحث:

يتجلى الهدف الرئيسي للبحث في السعي إلى:**معرفة ماهية العلاقة بين أنماط العزو والاحتراق النفسي.** وهناك أهداف فرعية ويمكن تحديدها بما يلي:

١) تعرف طبيعة العلاقة بين أنماط العزو، والاحتراق النفسي وفقاً لمتغيرات البحث.

٢) تعرف دلالة الفروق في أنماط العزو، والاحتراق النفسي وفق متغيرات (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).

مصطلحات البحث:

١) **أنماط التفسير (العزو) Attribute:** وهي أسلوب الفرد في تفسير المواقف التي يمر بها وفي تحديد العوامل التي تقف خلف الحدث بغية الفهم والتنبؤ والضبط (سيلغمان، ٢٠٠٥، ٧٦). ويتم التعرف على أنماط العزو في هذا البحث من خلال الأبعاد الثلاثة التي تحدث عنها سيلغمان والتي تتضمن في كل بعد منها نمطين عزويين متقابلين:

٢) **الثبات (Stable):** وهو الاعتقاد بأن السبب وراء حدوث أي مكروه سيكون دائم الحدوث وأنه سيستمر لفترة طويلة وسيؤثر دائماً على حياتهم، أو سيكون أمراً وقتياً وزائلاً.

٣) **المدى (Global):** وهو الاعتقاد بأن الخطأ أو الفشل سوف يشمل وينتشر على مواقف عديدة، أو يمكن أن يكون ضيقاً في نطاق الخبرة ذاتها (بركات، ٢٠٠٤، ٥٦)

٤) **الشخصانية (Internal):** وهو تحديد السبب والمسؤول عن الخطأ أو الفشل، فعندما تقع أحداث سيئة ويقوم الفرد بإلقاء اللوم على نفسه يكون العزو داخلياً وعندما يقوم بإلقاء اللوم على الآخرين أو على الظروف يكون العزو خارجياً، أي: داخلي (شخصي) = أنا السبب.
خارجي (غير شخصي) = أن السبب يتعلق بأشخاص آخرين أو بالظروف(سيلغمان، ٢٠٠٦، ٧٤).

٥) **الاحتراق النفسي (Burnout):** "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور مفهوم سلبي نحو العمل والحياة والناس" (القحطاني، ٢٠٠٤، ٦).

٦) **عدد سنوات الخبرة:** وهو عدد سنوات العمل التي قضاها العامل في رعاية الأطفال بدور الرعاية الاجتماعية.

٧) **طبيعة العمل:** وهو نوع العمل الذي يقوم به العامل بدور الرعاية. وقد يكون خدمياً، أو القيام بالرعاية المباشرة للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية، أو إدارياً.

٨) **الأطفال المحرومون من الرعاية الأسرية:** وهم الأطفال الذين يتلقون الرعاية الأسرية البديلة في دور الرعاية ويقيمون فيها.

٩) **دور الرعاية:** وهي الدور التي تقدم الرعاية لهؤلاء الأطفال سواء كانت حكومية أم أهلية.

الدراسات السابقة:

ومن الدراسات السابقة التي عنيت بدراسة كل من الاحتراق النفسي وأنماط العزو ندرج على سبيل المثال لا الحصر وفقاً للغاية المرجوة من البحث بعضاً منها:

دراسة لورا وسافيكي Lora and Savicki **(٢٠٠٣م) بعنوان:** (Optimism and Coping as Moderators of the Relation Between Work Resources and Burnout in Information Service Workers) التفاؤل وأساليب التعامل كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين مصادر العمل والاحتراق النفسي لدى عاملي خدمة المعلومات، **أهداف الدراسة:** معرفة أثر متغيرات الشخصية (التفاؤل، التشاؤم، أساليب التعامل) في العلاقة بين الاحتراق النفسي ومصادر العمل، **نتائج الدراسة:** وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة والأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي وذات قدرة تنبؤية في العلاقة بين: درجة الاحتراق النفسي ومصادر العمل.

دراسة إيكوفيدز وآخرون Iacovides et al **(٢٠٠٣م) بعنوان:** (The relationship between job stress, burnout and clinical depression) العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي والاكتئاب، **أهداف الدراسة:** تحديد العلاقة بين

الاحتراق النفسي وضغوط العمل، بالإضافة إلى التمييز بين الاكتئاب والاحتراق النفسي، **نتائج الدراسة:** أظهرت الدراسة أن الاحتراق النفسي والاكتئاب أمران منفصلان على الرغم من أنهما قد يتشاركان في العديد من المظاهر، ولاسيما في الحالات الشديدة في كل منهما، كما أظهرت الدراسة بأن الاحتراق النفسي أكثر عمومية، وأنه يؤثر بشكل سلبي على العلاقات الشخصية والأسرية وعلى اتجاه الفرد نحو العمل، وأن العوامل التي من الممكن أن تكون السبب في إيجاد معنى للحياة هي نفسها التي قد تشكل الضغوط الناتجة عن العمل والتي تؤدي إلى الإحساس بفقدان السيطرة، وانعدام معنى للعمل والحياة.

دراسة أندرسون وهولمكويست Holmquist&Anderson (٢٠٠٣م) بعنوان: (Therapists' Reactions to Treatment of Survivors of Political Torture) ردود فعل المعالجين للتعامل مع الناجين من الحوادث الخطرة، **أهداف الدراسة:** تحديد وتطوير نظام دعم فعال للمعالجين، **عينة الدراسة:** (٦) معالجين يعملون على علاج الناجين من الحوادث الخطرة، **نتائج الدراسة:** أظهرت الدراسة أن المستويات المرتفعة من المسؤولية لدى المعالجين قد تؤدي إلى إخفاء الإجهاد الانفعالي لديهم؛ مما يؤدي إلى ظهور الاحتراق النفسي.

دراسة تشين هونج وآخرون Chen Hung et.al (٢٠٠٣م) بعنوان: (Effects of a nursing intervention program on disabled patients and their caregivers) تأثيرات برنامج التمريض على المرضى المعاقين ومقدمي الرعاية، **أهداف الدراسة:** معرفة فاعلية برنامج تدريب قدم لمقدمي الرعاية يتضمن تدريباً على مهارات رعاية المرضى المعاقين والدعم النفسي الانفعالي لهم لمدة (٢٢) أسبوعاً، **عينة الدراسة:** (١٢٦) من مقدمي الرعاية وزعوا إلى عينة تجريبية مؤلفة من (٧٠) فرداً، وعينة ضابطة مؤلفة من(٥٦) فرداً، **أدوات الدراسة:** مقياس الرضا عن الحياة، واختبار للاحتراق النفسي، **نتائج الدراسة:** أظهرت الدراسة نمو ملحوظ في مستويات الرضا عن الحياة وتراجع في الاحتراق النفسي لدى العينة التجريبية، بالمقارنة مع العينة الضابطة.

دراسة: كليمنتس وسابورين وسبايبي Clements, Sabourin & Spiby (٢٠٠٤) بعنوان: (Dysphoria and Hopelessness Following Battering: The Role of perceived Control, Coping and Self-Esteem) "التعامل القلق واليأس الذي يتبع العنف وتأثير السيطرة الواعية والتفاعل وتقدير الذات"، **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير العنف على التعامل القلق واليأس وتأثير السيطرة الواعية والتفاعل وتقدير الذات للمرأة المعنفة، **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) امرأة ممن تعرضن للعنف من النساء المقيمات في الملاجئ، تراوحت معدلات أعمارهن ما بين (٣٠-٣٦)، وأمضين النساء ما معدله خمس سنوات في علاقة عنيفة مع الزوج. وتعرضن النساء للعنف فيما مقداره (١٦) مرة أو أكثر في السنة السابقة للدراسة. **تم تطبيق الدراسة على:** مقياس الصراع (Conflict Tactics Scale، ومقياس بيك للاكتئاب (Beck Depression Inventory)، ومقياس العجز (Hopelessness Scale)، مقياس الضبط والعزو والتوقعات (CAEQ) بالإضافة إلى معلومات ديموغرافية، **نتائج الدراسة:** أظهرت النتائج أن النساء المعنفات أظهرن تقديرٌ ذاتٍ متدنٍ وقلقاً بالإضافة إلى اليأس والعجز. وقد وجد أنه كلما كان هناك مستوىً عالٍ من الضبط والسيطرة على العنف الحالي كان هناك زيادة في الإدمان وعدم القدرة على التواصل والإنكار ولوم الذات كمكنزمات تعامل. والتي ارتبطت مع زيادة في القلق والتوتر وانخفاض تقدير الذات.

دراسة: توماس بربوري ، فرانك فينشام Thomas Bradbury, Frank D. Finchman (١٩٩٣) بعنوان: (Marital Sataisfaction, Depression and Attributions: Alongitudinal Analysis) "الرضا الزواجي، الاكتئاب، العزو: تحليل طولي"، **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين العزو السببي، الاكتئاب وتقدير الذات وبين الرضا الزواجي وذلك وفق تحليل طولي، **عينة الدراسة:** بلغ عدد أفراد العينة (١٣٠) شريكاً (١٣٠ زوجاً-١٣٠ زوجة)، **أدوات الدراسة:** مقياس الرضا الزواجي لوالس ولوك، ومقياس بيك للاكتئاب (١٩٧٤)،

ومقياس تقدير الذات لروزنبرغ (١٩٦٥)، واستبيان لقياس العزو للأحداث السلبية فقط ، تم إعداده من قبل الباحث وتم إجراء البحث وفق فترتين متباعدتين بفصل بينهما ١٢ شهراً، **نتائج الدراسة:** أشارت النتائج إلى أنه مع زيادة استخدام العزو التشاؤمي (الداخلي، الثابت، العام) تجاه المواقف السلبية بين الزوجين فإن ذلك يؤدي إلى انخفاض في الرضا الزواجي لاحقاً بعد سنة. وهذه النتيجة لا تعود إلى الاكتئاب أو تقدير الذات أو حتى مستوى الرضا الزواجي الأولي وإنما إلى أسلوب العزو المستخدم.

دراسة: **غالية العشا (٢٠٠٢) بعنوان: "أنماط العزو وعلاقتها بالنمط السلوكي (أ،ب)"، هدف الدراسة:** "هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أنماط العزو والنمط السلوكي (أ، ب) وتأثرها بعاملي الجنس والفئة العمرية"، **عينة الدراسة:** بلغ عدد أفراد العينة (١٠٠٥) من الذكور و(٨٩٠) من الإناث وقد قسمت لثلاث فئات عمرية (٢١-٤٠) (٤١-٦٠) (٦١-٨٠)، **أدوات الدراسة:** اختبار التفاؤل لسيلغمان، واختبار النمط السلوكي (أ) و(ب)، **نتائج الدراسة:** تبين أن أفراد النمط السلوكي "أ" أكثر استخداماً للعزو الداخلي والثابت والعام للنجاح بينما أفراد النمط السلوكي"ب" أكثر استخداماً للعزو الداخلي للفشل وأنه لا فرق بين النمطين السلوكيين في استخدامهما لأنماط العزو الثابت والعام في حالة الفشل. كما تبين أن أفراد الفئة العمرية الثانية أكثر تفاؤلاً من الفئة العمرية الأولى ، وأن أفراد الفئة العمرية الثالثة أكثر تفاؤلاً من الفئة العمرية الأولى والثانية من أفراد النمط السلوكي "أ"، وتبين عدم وجود فرق في التفاؤل بين أفراد الفئات العمرية الثلاث من أفراد النمط السلوكي "ب"، وتبين عدم وجود فرق في التفاؤل بين الذكور والإناث من أفراد النمط السلوكي "أ" أما بالنسبة لأفراد النمط السلوكي "ب" فقد كان الذكور أكثر تفاؤلاً من الإناث.

محددات البحث:

يقتصر البحث على الحدود الآتية:

١) **دور الرعاية الاجتماعية الرسمية.**

٢) **محافظة دمشق؛** فهي عاصمة الجمهورية العربية السورية، وساكنوها ينتمون إلى جميع المحافظات.

٣) **عينة عشوائية من العاملين في هذه الدور.**

٤) **مستوى الدلالة** المعتمد في الجانب الإحصائي من هذا البحث هو: (٠.٠٥).

٥) **أجري البحث** في الفترة الزمانية عام٢٠١٠ - ٢٠١١م.

أدوات البحث:

١) **اختبار الاحتراق النفسي (MBI):** من إعداد ماسلاش؛ لتحديد درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين في دور الرعاية، وقد قام الباحث بترجمته وإعداده إلى اللغة العربية.

٢) **اختبار أنماط العزو (AQS):** لمؤلفه مارتن سيلغمان، وترجمة مطاع بركات، كما أدخلت عليه تعديلات غالية العشا بهدف ملاءمته للبيئة السورية.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من النوع المسحي نظراً لملاءمة هذا المنهج لظروف الدراسة؛ حيث يتيح هذا المنهج المجال للعمل على كافة أفراد العينة المستهدفة ووصف جوانبها التي تتعلق بمتغيرات الدراسة (فان دالين، ١٩٦٩، ص٣٤٤).

كما تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS).

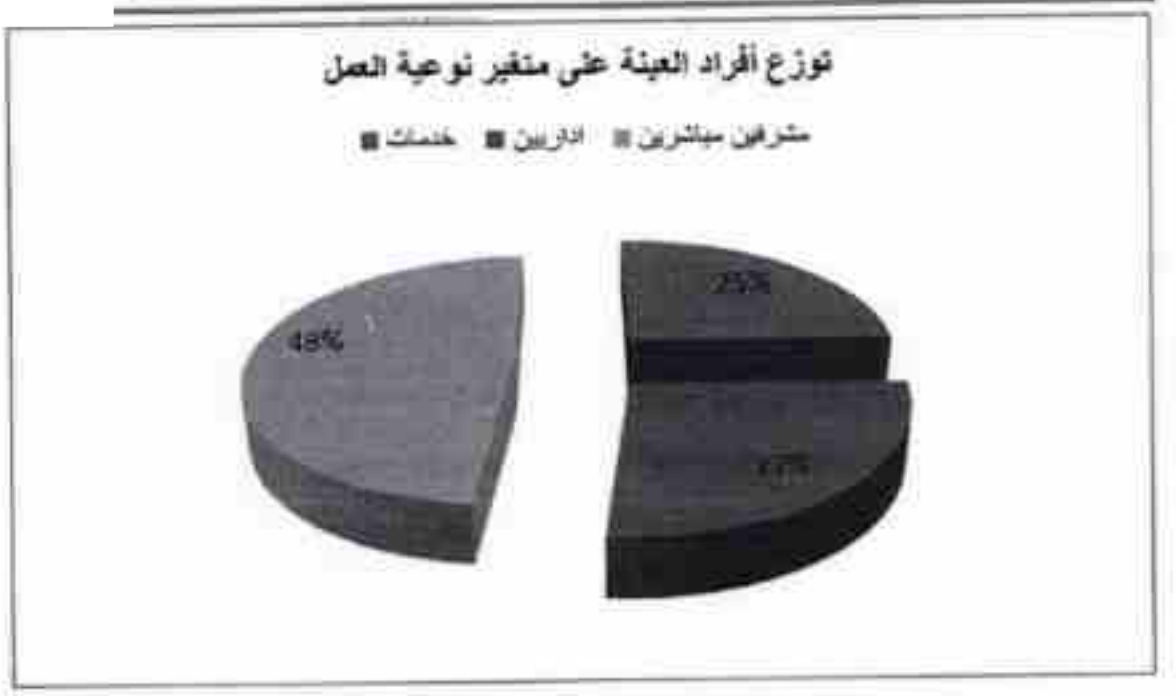
عينة البحث

المجتمع الأصلي: يشمل المجتمع الأصلي جميع العاملين في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق (ذكوراً وإناثاً)، أما فيما يتعلق **بعينة البحث؛ فهي:** تتألف من عينة مسحية تضمنت جميع العاملين في هذه الدور تضم جميع أفراد المجتمع الأصلي، وتتناسب مع متغيري: طبيعة العمل، والجنس؛

استناداً إلى القوائم، وسجلات العاملين في كل من وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، ودور الرعاية.

وتألفت هذه العينة من (١٨٨) من العاملين في دور الرعاية الاجتماعية توزعوا على فئات متغير الجنس كما يلي: (٧٥) من الذكور و (١١٣) من الإناث، والشكل التالي يوضح هذه البيانات:

كما توزع أفراد العينة على متغير نوعية العمل كما يلي: (٤٧) خدمات، (٥٠) إداريين، (٩١) مشرفين مباشرين، والشكل التالي يوضح ما سبق ذكره من بيانات:


توزع أفراد العينة على متغير نوعية العمل
مشرفين مباشرين
اداريين
خدمات
48%
25%
27%

تحليل نتائج البحث وتفسيرها:

١) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أنماط العزو تعود إلى متغير الجنس.

أنماط العزو	الجنس	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفروق	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
شخصانية النجاح	ذكور	٧٥	٥.٦٩	١.٣٦٥	٠.١١٨	٠.٥٨٥	٠.٥٥٩	غير دال
	إناث	١١٣	٥.٥٨	١.٣٤٨				
شخصانية الفشل	ذكور	٧٥	٣.١٢	١.٣٠٤	٠.٠٧٥-	٠.٣١٨-	٠.٧٥١	غير دال
	إناث	١١٣	٣.١٩	١.٧٣١				
مدى النجاح	ذكور	٧٥	٤.٩٥	١.٦١	٠.٠٥٣	٠.١٩٩	٠.٨٤٣	غير دال
	إناث	١١٣	٤.٨٩	١.٨٩٦				
مدى الفشل	ذكور	٧٥	٢.٣٦	١.٣٢٢	٠.٣٧٥-	١.٦٢٩-	٠.١٠٥	غير دال
	إناث	١١٣	٢.٧٣	١.٦٧٤				
ثبات النجاح	ذكور	٧٥	٤.٦٥	١.٣٦١	٠.٠٩٩-	٠.٤٤-	٠.٦٦١	غير دال
	إناث	١١٣	٤.٧٥	١.٦٠١				
ثبات الفشل	ذكور	٧٥	٢.٨٥	١.٣٢٢	٠.٠٠٥-	٠.٠٢٣-	٠.٩٨٢	غير دال
	إناث	١١٣	٢.٨٦	١.٦٠٣				
التفاؤل	ذكور	٧٥	٦.٩٦	٤.٣٢	٠.٥٢٦	٠.٦٥٦	٠.٥١٢	غير دال
	إناث	١١٣	٦.٤٣	٥.٩٨٣				

نلاحظ من الجدول السابق أن مستويات الدلالة للفروق بين الذكور والإناث فيما يتعلق بأنماط العزو تتجاوز (٠.٠٥) أي أن الفروق التي تعود إلى متغير الجنس فروق غير دالة وهذا يعني قبول الفرضية. ويرى الباحث أن عدم وجود فروق تعود إلى متغير الجنس قد يعود إلى وضوح المواقف التي يمر بها كلا الجنسين واستخدام الإدراكات المعرفية حول هذه الخبرات لتتماشى مع التكيف مع هذه الخبرات من خلال تفسير كل من مواقف النجاح والفشل من وجهتي ضبط داخلية وخارجية على التوالي كما يظهر في الجدول السابق، وهذا قد يساعدهم في الوصول إلى تكيف مع الدور الجنسي الاجتماعي المناط بكل منهما.

٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في عدد سنوات الخبرة تعود إلى متغير الجنس.

الجنس	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفروق	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
ذكور	٧٥	٦.٨٨	٦.٣٩٥	٦.١٤٧-	٤.٦٦٣-	٠.٠٠٠**	دال
إناث	١١٣	١٣.٠٣	١٠.١٥١				

(**) دال عند (٠.٠١)

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى الدلالة للفروق بين الذكور والإناث فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة دون (٠.٠٥) أي أن الفروق التي تعود إلى متغير الجنس فروق دالة وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. وقد تعود هذه الفروق إلى جملة من العوامل منها أن العاملين في هذا المجال أغلبهم من الإناث، كما أن الإناث يملن إلى الالتزام بالأعمال التي يزاولنها والتشبث بها أكثر من الذكور الذين يسعون إلى تطوير وضعهم الوظيفي والمادي بشكل مستمر، كما أنه قد يكون للتعلق الانفعالي لدى الإناث بموضوع الخدمة الاجتماعية دور هام في استمرارهن في هذا العمل.

٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق النفسي تعود إلى متغير الجنس.

أبعاد الاحتراق النفسي	الجنس	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفروق	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
الإجهاد الانفعالي	ذكور	٧٥	٢٨.٧٧	١٠.٤٥١	٠.٧٢	٠.٤٥٦	٠.٦٤٩	غير دال
	إناث	١١٣	٢٨.٠٥	١٠.٧١٥				
تبلد الإحساس	ذكور	٧٥	٩.٥٧	٤.٠٠٤	٠.٣٠٨	٠.٤٦٣	٠.٦٤٤	غير دال
	إناث	١١٣	٩.٢٧	٤.٧٥١				
الشعور بالإنجاز	ذكور	٧٥	٤٨.٢١	٥.٩٢٤	٤.٦٤٧	٣.٤٠٨	٠.٠٠١**	دال
	إناث	١١٣	٤٣.٥٧	١٠.٧٦٩				

(**) دال عند (٠.٠١)

نلاحظ من الجدول السابق أن مستويات الدلالة للفروق بين الذكور والإناث بالنسبة للإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس تتجاوز(٠.٠٥) أي أن الفروق التي تعود إلى متغير الجنس فروق غير دالة وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية. ويرى الباحث أن عدم وجود فروق يعود إلى تشابه الخبرات الانفعالية التي يمر بها كل من الذكور والإناث ضمن إطار العمل فيما يعاوض الذكور الخبرات الانفعالية الإضافية التي تتعلق بالأمور خارج الإطار المهني في الخدمة الاجتماعية بازدياد ملحوظ في الشعور بالإنجاز.

أما فيما يتعلق ببعد الشعور بالإنجاز، فإن مستوى الدلالة (٠.٠٠١) دال فالفروق التي تعود إلى متغير الجنس جوهرية؛ فنرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. وقد تعود هذه الفروق ببعد الشعور بالإنجاز إلى عوامل جندرية لاتتطابق في الواقع مع الانجاز المهني، كما أنها قد تعود إلى أن الإناث أكثر ثباتاً في الأعمال التي يزاولنها والذكور إما أن يكونوا حديثين في العمل فيكون أي إنجاز يتحقق له أهمية كبيرة بالنسبة لهم، وإما أن يكونوا قد أمضوا فترة طويلة في العمل وشهدوا العديد من زملائهم يتركون هذا المجال ويعتبرون ذلك إنجازاً.

٤) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو وأبعاد الاحتراق النفسي.

		أبعاد الاحتراق النفسي		
		الإجهاد الانفعالي	تبلد الإحساس	الشعور بالإنجاز
أنماط العزو	شخصانية النجاح	٠.١٠٨-	*٠.١٤٥-	٠.٠٢٤
	شخصانية الفشل	٠.٠٠٢-	٠.٠٧٢-	٠.٠٨٥-
	مدى النجاح	٠.٠٢٦-	٠.١٣٧-	٠.٠٨٤
	مدى الفشل	٠.١١	٠.٠٥٥-	**٠.٢٠٥-
	ثبات النجاح	٠.٠٤٩-	٠.٠٨-	*٠.١٤٧
	ثبات الفشل	*٠.١٥١	*٠.١٤٥	٠.١١-
	التفاؤل	٠.١٢٣-	٠.١٠٨-	**٠.١٩

(*) دال عند (٠.٠٥)

(**) دال عند (٠.٠١)

نلاحظ وجود علاقات ارتباط سلبية دالة بين:

أ. شخصانية النجاح وتبلد الإحساس (-٠.١٤٥) أي أنه كلما ازداد شعور العاملين بدورهم في تحقيق النجاحات ازدادت لديهم الحساسية الانفعالية تجاه المواقف التي يخبرونها.

ب. مدى الفشل والشعور بالإنجاز (-٠.٢٠٥). فكلما تعددت المواقف التي يشعر الفرد فيها بالفشل وتنوعت من حيث المجال التي تنتمي إليه سواء كان مهنياً أم أسرياً أم اجتماعياً ينخفض الشعور بالانجاز

كما نلاحظ وجود ارتباطات ايجابية دالة بين:

أ. ثبات النجاح والشعور بالإنجاز (٠.١٤٧).

ب. ثبات الفشل والإجهاد الانفعالي (٠.١٥١).

ج. ثبات الفشل وتبلد الإحساس (٠.١٤٥).

د. التفاؤل والشعور بالإنجاز (٠.١٩).

أي أن تكرار خبرات النجاح على مدى الزمن يؤدي إلى الزيادة في الشعور بالإنجاز وتعميم هذه الخبرات على شكل تفاؤل مستقبلي مفاده بأن المواقف سوف تأخذ منحى النجاح بشكل مستمر. فيما يكون لخبرات الفشل المتكررة مفعولاً عكسياً حيث سيحاول الفرد مراراً وتكراراً استبدال هذا الفشل بالنجاح مما يجعله يبذل المزيد من الجهد في سبيل ذلك وتكون النتيجة ازدياد في حالة الإجهاد بشكل عام ولا سيما الإجهاد الانفعالي عندها يظهر تبلد الإحساس بصورة متزايدة كوسيلة دفاع غير إيجابية في مواجهة هذه الخبرات المتكررة من الفشل.

٥) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو وعدد سنوات الخبرة.

أنماط العزو	ثبات الفشل	ثبات النجاح	مدى الفشل	مدى النجاح	شخصانية الفشل	شخصانية النجاح	التفاؤل
عدد سنوات الخبرة	-٠.١٢٩	٠.١٤٩**	٠.٠٤١	٠.١٢١	-٠.٠٧٩	٠.٠٠٥	٠.١٤٣

(**) دال عند (٠.٠١)

نلاحظ من خلال الجدول السابق عدم وجود علاقات ارتباطات دالة بين أنماط العزو وعدد سنوات الخبرة إلا فيما يتعلق ببعد ثبات النجاح كأحد أنماط العزو وهو ارتباط ايجابي ودال عند (٠.٠١). أي أنه كلما تكررت مواقف النجاح ازدادت إمكانية الاستمرار في العمل وإن كان الارتباط ضعيفاً حيث نلحظ وجود ارتباط ايجابي وإن لم يكن جوهرياً بين التفاؤل وعدد سنوات الخبرة قد يشير إلى اتجاه عام وشعور مفاده بأن هناك نجاحاً يستحق الاستمرار في العمل من أجل الحصول عليه.

٦) **لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي وعدد سنوات الخبرة.**

أبعاد الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	تبلد الإحساس	الشعور بالإنجاز
عدد سنوات الخبرة	-٠.١٩٦**	-٠.٢٥١**	-٠.٠٢٥

(**) دال عند (٠.٠١)

نلاحظ من الجدول السابق عدم وجود علاقة ارتباط دالة بين عدد سنوات الخبرة والشعور بالإنجاز كأحد أبعاد الاحتراق النفسي، فيما كان الارتباط دالاً وسلبياً بين عدد سنوات الخبرة وكل من بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس عند(٠.٠١). أي أنه كلما كان الإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس مرتفعاً تناقص عدد سنوات الخبرة، وهذا قد يعود إلى عاملين فعدد سنوات الخبرة المتدني في حالة البدء في هذا اللون من ألوان المهن يترافق مع انخفاض في القدرة على التعامل مع المواقف التي يتضمنها وغالباً ما تتضمن هذه المواقف جانباً انفعالياً مرتفعاً مما يؤدي إلى ارتفاع قيمة الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس كاستجابة غير تكيفية لهذه المواقف، ومن جهة أخرى فإن ارتفاع قيمة الإجهاد الانفعالي قد يؤدي بالفرد إلى اتخاذ قرار ترك العمل بشكل مبكر، وكذلك الأمر فيما يتعلق بتبلد الإحساس ولكن يكون هذا القرار ناجماً عن الكادر الإداري وليس عن الفرد نفسه لأن تبلد الإحساس غالباً ما يظهر من خلال التصرفات غير المسؤولة من قبل هذا الفرد، والإهمال في الواجبات والتأخر عن أوقات الدوام وغيرها.

٧) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنماط العزو ونوعية العمل.

أنماط العزو		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	النتيجة
ثبات الفشل	بين المجموعات	٢٠.٣١٣	٢	١٠.١٥٧	٤.٧٣٥	٠٠.٠١**	دال
	داخل المجموعات	٣٩٦.٨٠٩	١٨٥	٢.١٤٥			
	المجموع	٤١٧.١٢٢	١٨٧				
ثبات النجاح	بين المجموعات	٨.٠٤٣	٢	٤.٠٢٢	١.٧٨٧	٠.١٧	غير دال
	داخل المجموعات	٤١٦.٤٤٦	١٨٥	٢.٢٥١			
	المجموع	٤٢٤.٤٨٩	١٨٧				
مدى الفشل	بين المجموعات	٥.٠٠١	٢	٢.٥	١.٠٤	٠.٣٥٥	غير دال
	داخل المجموعات	٤٤٤.٦٣٧	١٨٥	٢.٤٠٣			
	المجموع	٤٤٩.٦٣٨	١٨٧				
مدى النجاح	بين المجموعات	١٥.٣٤٩	٢	٧.٦٧٤	٢.٤٥١	٠.٠٨٩	غير دال
	داخل المجموعات	٥٧٩.٢٨٩	١٨٥	٣.١٣١			
	المجموع	٥٩٤.٦٣٨	١٨٧				
شخصانية الفشل	بين المجموعات	٢.٨١٧	٢	١.٤٠٨	٠.٥٦٨	٠.٥٦٨	غير دال
	داخل المجموعات	٤٥٩.٠٧١	١٨٥	٢.٤٨١			
	المجموع	٤٦١.٨٨٨	١٨٧				
شخصانية النجاح	بين المجموعات	٠.٠٠٣	٢	٠.٠٠٢	٠.٠٠١	٠.٩٩٩	غير دال
	داخل المجموعات	٣٤٢.١٨٣	١٨٥	١.٨٥			
	المجموع	٣٤٢.١٨٦	١٨٧				
التفاؤل	بين المجموعات	٣١.٦١٢	٢	١٥.٨٠٦	٠.٥٤٤	٠.٥٨١	غير دال
	داخل المجموعات	٥٣٧١.٥١	١٨٥	٢٩.٠٣٥			
	المجموع	٥٤٠٣.١٢٢	١٨٧				

(**) دال عند (٠.٠١)

نوعية العمل	المقارنات		الفروق	مستوى الدلالة	النتيجة
ثبات الفشل	إداريين	مشرفين	٠.٠٢١	٠.٩٩٧	غير دال
	إداريين	خدمات	-٠.٧٤٦	٠.٠٤٦*	دال

	مشرفين	خدمات	-٠.٧٦٦	٠.٠١٦*	دال

(*) دال عند (٠.٠٥)

فيما يتعلق بالعلاقة بين أنماط العزو ونوعية العمل أجري تحليل التباين الذي أظهر وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند (٠.٠١) فيما يتعلق بالعلاقة بين ثبات الفشل كأحد أنماط العزو ونوعية العمل، وعند إجراء اختبار فيشي للمقارنات البعدية يظهر الجدول أن هذه العلاقة تعود للفروق الجوهرية الدالة عند مستوى (٠.٠٥) بين العاملين في مجال الخدمات وكل من الإداريين والمشرفين المباشرين في هذه الدور. وقد تعود هذه النتيجة إلى أن المهام التي توكل إلى عاملي الخدمات واضحة ومحددة بحيث تتضمن مجالاً واحداً كخدمات التنظيف والتدريس والتبضع..... الخ، فيما يكون عمل الإداريين والمشرفين متنوعاً وبالتالي يتعرضون لمواقف متعددة تحتمل كلاً من النجاح والفشل.

٨) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي ونوعية العمل.

أبعاد الاحتراق النفسي		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	النتيجة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	١٠٦٧.٧٠٩	٢	٥٣٣.٨٥٤	٤.٩٦٣	٠.٠٠٨**	دال
	داخل المجموعات	١٩٨٩٨.٥٠٤	١٨٥	١٠٧.٥٥٩			
	المجموع	٢٠٩٦٦.٢١٣	١٨٧				
تبلد الإحساس	بين المجموعات	١٧٢.٢٦١	٢	٨٦.١٣	٤.٤٩٣	٠.٠١٢*	دال
	داخل المجموعات	٣٥٤٦.٣٩٤	١٨٥	١٩.١٧			
	المجموع	٣٧١٨.٦٥٤	١٨٧				
الشعور بالإنجاز	بين المجموعات	٦٨٢.١٨٩	٢	٣٤١.٠٩٥	٣.٩٧٤	٠.٠٢*	دال
	داخل المجموعات	١٥٨٧٧.٦١٤	١٨٥	٨٥.٨٢٥			
	المجموع	١٦٥٥٩.٨٠٣	١٨٧				

(*) دال عند (٠.٠٥)

(**) دال عند (٠.٠١)

نوعية العمل	المقارنات	الفروق	مستوى الدلالة	النتيجة

نوعية العمل	المقارنات		الفروق	مستوى الدلالة	النتيجة
الإجهاد الانفعالي	إداريين	مشرفين	-٠,٠٢٥	١	غير دال
	إداريين	خدمات	٥,٤٨٧	٠,٠٣٦*	دال
	مشرفين	خدمات	٥,٥١٣	٠,٠١٤*	دال
تبلد الإحساس	إداريين	مشرفين	-١,٥٠١	٠,١٥٣	غير دال
	إداريين	خدمات	٠,٧١٢	٠,٧٢٦	غير دال
	مشرفين	خدمات	٢,٢١٣	٠,٠٢١*	دال
الشعور بالإنجاز	إداريين	مشرفين	١,٨٤٦	٠,٦٦١	غير دال
	إداريين	خدمات	٥,١٢٢	٠,٠٢٦*	دال
	مشرفين	خدمات	٣,٦٣٦	٠,٠٩٥	غير دال

(*) دال = (٠,٠٥)

فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد الاحتراق النفسي ونوعية العمل أجري تحليل التباين الذي أظهر وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠١) فيما يتعلق بالعلاقة بين الإجهاد الانفعالي ونوعية العمل، كما أظهر وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠٥) فيما يتعلق بالعلاقة بين تبلد الإحساس والشعور بالإنجاز ونوعية العمل. وعند إجراء اختبار فيشي للمقارنات البعدية أظهرت النتائج أن هذه العلاقة تعود للفروق الجوهرية الدالة عند مستوى (٠,٠٥) بين العاملين في مجال الخدمات وكل من الإداريين والمشرفين المباشرين في بعد الإجهاد الانفعالي، أما فيما يتعلق ببعد تبلد الأحاسيس فتعود هذه العلاقة إلى الفروق بين العاملين في الخدمات والمشرفين المباشرين، يرى الباحث أن هذه الفروق قد تعود إلى اختلاف نوعية المهام الموكلة والتي تختلف بين عاملي الخدمات وغيرهم ويكون الاختلاف الأكثر أهمية في هذه الحال هو العبء الانفعالي المتضمن في هذه المهام والذي يكون أشد لدى المشرفين المباشرين والإداريين. أما فيما يتعلق ببعد الشعور بالإنجاز كانت العلاقة نتيجة الفروق بين العاملين في الخدمات والإداريين؛ فالعمل الإداري هو أقصى ما يمكن بلوغه في هذا المجال من مجالات العمل إضافةً لما

سبق ذكره من تعدد المهام لدى الإداريين وبالتالي فرصاً أكبر في الحصول على نجاحات وانجازات.

المراجع

- البتال، زيد محمد (٢٠٠٠): **الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته- أسبابه- علاجه**، سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة، الرياض.
- بركات، مطاع (٢٠٠٤): **العجز المكتسب**، منشورات وزارة الثقافة، دمشق.
- الدردير، عبد المنعم أحمد(٢٠٠٤): **دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي**، عالم الكتاب، القاهرة.
- دواني، كمال، والكيلاني، أنمار (١٩٨٩): **مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن**، المجلة التربوية، العدد/٥/ المجلد/١٩/، الكويت.
- رضوان، سامر جميل (٢٠٠٩): **الصحة النفسية**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن.
- سيلغمان، مارتن (٢٠٠٥): **تعلم التفائل**، مكتبة جرير، الرياض.
- سيلغمان، مارتن (٢٠٠٦): **الطفل المتفائل**، مكتبة جرير، الرياض.
- صديق، محمد إبراهيم (٢٠٠٩): **الشعور بالوحدة النفسية وأساليب عزو العجز المتعلم لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بالعاصمة المقدسة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- عبد المنعم، ثروت محمد (١٩٩١): **إعزاءات المتفوقين والمتأخرين دراسياً للنجاح والفشل**، بحوث المؤتمر السابع لعلم النفس، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- عسكر، عبد الله (٢٠٠١): **الاكتئاب النفسي بين النظرية والتطبيق**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- العشا، غالية (٢٠٠٢): **أنماط العزو وعلاقتها بالنمط السلوكي (أ/ب) بحث ميداني مقارن بين فئات عمرية مختلفة في محافظتي دمشق وريفها**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق.

- العقل، عقل بن عبد العزيز (٢٠٠٦): **فاعلية التدريب على التعليمات الذاتية في العزو والفاعلية الذاتية والقلق لدى الأحداث الجانحين في منطقة الجوف بالمملكة السعودية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- فان دالين، ديوبولد (١٩٦٩): **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، ترجمة : محمد نبيل نوفل وآخرون، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة.
- القحطاني، عبد الله (٢٠٠٤): **مستويات الاحتراق النفسي و القلق و الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين الحكومي و الخاص في محافظة عمان**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، عمان، الأردن.
- محمود، عبد الله جاد (٢٠٠٥): **بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية المسهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين**، مجلة كلية التربية بالمنصورة، عدد (٥٧)، مصر.
- محمود، الفرحاتي السيد (٢٠٠٥): **سيكولوجية العجز المتعلم**، سلسلة إشراقات تربوية، المركز العربي للتعليم والتنمية، القاهرة.
- مقابلة، نصر وسلامة كايد (١٩٩٣): **دراسة لظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد المتغيرات**، مجلة جامعة دمشق، العدد/٩/ المجلد/٣٣/، دمشق.

المراجع الأجنبية:

- Angel, B. ; Anton, A. & Joan, B. (2003):***Burnout Syndrome and Coping Strategies***: Astructural relations Model. Psychology in Spain, vol 7.
- Chen Hung. L et al(2003): ***Effects of a nursing intervention program on disabled patients and their caregivers***, Archives of Gerontology and Geriatrics, Volume 36, Issue 3, Pages 259-272.
- Clements, C.M., Sabourin, C.M.,& Spiby, L. (2004): ***Dysphoria and Hopelessness Following Battering: The Role of perceived Control***, Coping and Self-Esteem. Journal of Family Violence. Vol.19, 25-37.
- Haynes, K.N., Lazarus, R.S., Pope, L.K.,& Smith, C.A.(1993). ***In Search of the "Hot" Congnitions : Attributions ,***

Appraisals, and Their Relation to Emotion, Journal of Personality and Social Psychology, American Psychological Association, Inc, Vol.65, No.5.

- Holmqvist.R and Andersen.K (2003): ***Therapists' Reactions to Treatment of Survivors of Political Torture, Professional Psychology***: Research and Practice, Volume 34, Issue 3, Pages,294-300.
- Iacovides, A, et al (2003): ***The relationship between job stress, burnout and clinical depression***, Journal of Affective Disorders, Volume 75, Issue 3, Pages 209-221.
- Ifrcrrcs(2009): managing stress in the field, 4th ed.
- Laura Riolli and Victor Savicki (2003): ***Optimism and Coping as Moderators of the Relation Between Work Resources and Burnout in Information Service Workers***, International Journal of Stress Management, Volume 10, Issue 3, Pages 235-252
- Mayer,F.S.& Sutton, K. (1996). ***Personality: An Integrative Approach***. USA: Prentice Hall, New Jersy.
- Skalvik, Einar.M.(1990). ***Attribution of Perceived Academic Results and Relations with Self-Esteem in Senior High School Students***. Available at: http://SearchERIC. Org
- Seligman,M.E.P (1998). ***Learned Optimism, Pocket books***, New York .
- Weiner, B., (1980). ***Human Motivation, Holt***, Rinehart and Winston.

Abstract:

Attribution patterns among workers in the role of social care and their relationship to the psychological dimensions of the combustion

This study aimed to find out the relationship between the attribution patterns and psychological dimensions of the combustion of employees in the role of social care, and the impact of each of the variable sex, and number of years experience, quality work, on each of the variables of research attribution patterns, and psychological combustion.

And began the study of the following hypotheses:

1) There are no statistically significant differences in attribution patterns due to the variable sex.
2) There are no statistically significant differences in the number of years of experience dating back to the sex variable.
3) No statistically significant differences in the psychological dimensions of the combustion due to the variable sex.
4) no correlation of statistical significance between attribution patterns and psychological dimensions of the combustion.
5) There is no correlation between the statistically significant patterns of attribution and the number of years experience.
6) There is no correlation of statistical significance between the psychological dimensions of the combustion and the number of years experience.
7) There are no statistically significant relationship between the attribution patterns and quality of work.
8) There are no statistically significant relationship between dimensions of burnout and quality of work.

And used tools:

1) test the burnout (MBI): preparation of Maslash.
2) test patterns of attribution (AQS): Martin Salaghman the author, and the translation of Dr. Barakat obeyed.
3) Search tools have been applied to a sample survey of the role of social care workers in the city of Damascus.

One of the main search results:

1) there is no statistically significant differences due to gender in each of the patterns of attribution and dimensions of burnout only with respect to dimension a sense of accomplishment.

2) the existence of statistically significant differences due to gender in the number of years of experience.
3) a positive correlation statistically significant between both the number of years of experience, persistence, optimism and success on the one hand, and a sense of accomplishment on the other.
4) a positive correlation of statistical significance between the stability of the failure of all the emotional stress and sense of sag.
5) there is a negative correlation with statistical significance between the personalistic sense of success and sag, and the extent of failure and a sense of accomplishment, and the number of years of experience and all of the emotional stress and sense of sag.
6) and a statistically significant relationship between the quality of work, and all of the stability of failure, and all dimensions of burnout.