



كلية الدراسات العليا

ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية

رسالة ماجستير

مقدمة من

جهاد عبد الفتاح صالح رمضان

إشراف

د. عبد الناصر

د. علي الشكعة

القدومي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على الدرجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في
جامعة النجاح الوطنية في نابلس

فلسطين

1420هـ/1999م



للوصول الى اهداف الدراسة فقد وجد الباحث ضرورة تضمين أداة الدراسة ثلاثة أقسام على النحو التالي:

- القسم الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية للمستجيب حول الجنس، المركز الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية. حيث طلب من المستجيب وضع إشارة (x) في المربع الموجود امام العبارة التي تناسبه.

- القسم الثاني: يتضمن مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

- القسم الثالث: يتضمن استبانة استراتيجيات التكيف التي اعددها الباحث.

وقد ارفق الباحث مع الاداة رسالة موجهة للمسحيين من افراد عينة الدراسة تضمنت شرحا موجزا حول اهداف الباحث وسرية المعلومات التي سيدلي بها المستجيب.

وحيث ان مقياس ماسلاش قد وضع بالنص الانجليزي وبما يخدم البيئة الامريكية فقد صاغ الباحث فقرات المقياس بما يتوافق والبيئة الفلسطينية بحيث وزعت فقرات المقياس على اساس ابعاد الاحتراق النفسي الثلاثة:

- الاجهاد الانفعالي واشتمل على الفقرات: (1,2,3,6,8,13,14,16,20)

- تبدل الشعور نحو الاخرين واشتمل على الفقرات (5,10,11,15,22)

- نقص الشعور بالانجاز والاداء واشتمل على الفقرات: (4,7,9,12,17,18,19,21)

ويشتمل المقياس على (22) فقرة والملحق (1أ) يبين ذلك.

اما فيما يختص بالقسم الثالث والخاص باستراتيجيات التكيف فقد قام الباحث باعداد وتطوير الاستبانة بالاستعانة بالدراسات السابقة والادب التربوي كدراسة العارضة (1998) ودراسة درويش (1993) ودراسة الشايب (1994) اضافة الى برنامج التعليم المفتوح (1997) ودراسة اليسون (1997). (alisin.1997).

وراعى الباحث ان تتناسب استراتيجيات التكيف وفقراتها مع البيئة الفلسطينية وذلك على النحو التالي:

1- استراتيجيات الصحة الجسمية الجيدة:

- امارس التمارين والالعب الرياضية بعيدا عن العمل.

- احافظ على عادات صحية جيدة مثل المشي والركض مرة واحدة على الاقل اسبوعيا.



- انتظم في النوم والتغذية.
- استمر في التدريب الجسمي المنتظم.
- امارس بعض التمارين في مكان العمل لفترة وجيزة.
- 2 - استراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل:
 - اترك مكان العمل لفترة زمنية وجيزة ثم اعود ثانية.
 - اتوقف عن العمل اليومي الروتيني واقوم بمهام اقل اجهدا.
 - استخدم اساليب الاسترخاء وادارة الاجهاد.
 - افصل بين اوقات العمل والراحة.
 - اخذ اجازات قصيرة من العمل.
 - اعمل بوتيرة هادئة.
 - تجنب السكوت والجلوس لفترة طويلة.
- 3 - استراتيجية الدعم الاجتماعي:
 - انخرط اجتماعيا وتجنب الجلوس المنفرد.
 - احاول الحصول على دعم ومساندة المسؤولين في الوزارة.
 - اجث عن اشخاص مقربين للتحدث معهم.
 - اتحدث مع افراد العائلة والاصدقاء المقربين.
 - احاول الحصول على دعم الصدقاء.
 - تبادل الاراء مع زملائي في العمل في نفس الوزارة او وزارات اخرى.
 - اقوم بالاشترك في الانشطة الاجتماعية التي تنظمها الوزارة.



4 - استراتيجية السلوك الايجابية(الضبط الذاتي):

- امارس مهارات وعلاقات انسانية مع العاملين في الوزارة.
- اعالج المشاكل بروح من التفاؤل والايجابية بعيدا عن التشاؤم.
- احسن مهارات الاتصال مع الاخرين.
- افكر بهدوء بعيدا عن التوتر.
- انظم اسباب التعرض للاجهاد النفسي واعمل على معالجتها.
- اعمل على تحسين المهارات الادارية اللازمة للنجاح بالعمل.
- استوعب جميع الزملاء والمراجعين دون تدمير.

5 - استراتيجية الترفيه والترويح عن النفس:

- اذهب في نزهة قصيرة مع الاصدقاء.
- اشاهد البرامج المتلفزة.
- اسمع الموسيقى الهادئة.
- اسافر خارج البلاد.
- اذهب الى الاندية الرياضية لممارسة الانشطة المحببة.
- اشترك في الندوات الثقافية العامة.

6 - استراتيجية الادارة:

- اضع اهداف واقعية يمكن تحقيقها.
- استثمر الوقت المخصص للعمل بشكل دقيق دون هدر.
- لفوض السلطة للاخرين.
- استخدم اساليب ادارة الوقت بحكمة.



- اضع اسسا مكتبية تقلل تعطيل سير العمل.

- انتظم بالزيارات والجوانب الشخصية.

- اقوم بواجبات العمل كاملة.

- ارتاح في وقت الراحة من العمل.

7 - استراتيجية وسائل الدفاع:

- الجأ الى تبرير موقفي عندما اتعرض الى الاجهاد.

- لتقمص اكثر من دور عندما يواجهني موقف يولد الاجهاد.

- استفيد من الخبرات السابقة لمواجهة مواقف الاجهاد.

- اختار الموقف الاكثر امانا عند التعرض للاجهاد.

- اعتم بما هو واقعي وتجنب اللجوء الى احلام اليقظة.

- الجأ الى الرسم والكتابة عند تعرضي لموقف فيه نوع من الاجهاد النفسي.

- اقوم بعملتي على احسن وجه.

8 - استراتيجية حل المشكلات:

- استخدم الاسلوب العلمي في مواجهة مشاكل العمل.

- عندما تواجهني مشكلة اختار البديل المناسب لحلها.

- عندما تواجهني مشكلة اتوقع ما ستؤول اليه من نتائج.

- اجمع المعلومات عن المشكلة التي تواجهني.

- اطور مهارات في حل المشكلات.

- اقيم الخطوات التي امارسها في حل المشكلات التي اواجهها.

- استفيد من خبرات الاخرين في معالجة المشكلات.



وقد بلغت فقرات هذا القسم من الاداة(54) فقرة لقياس استراتيجية التكيف لدى العاملين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية.

واستخدم مقياس ليكرت الخماسي (حيث اعطيت خمس درجات للاستجابة بدرجة كبيرة جدا واربع درجات للاستجابة بدرجة كبيرة وثلاث درجات للاستجابة بدرجة متوسطة ودرجتان للاستجابة بدرجة قليلة ودرجة واحدة للاستجابة بدرجة قليلة جدا) وتم صياغة جميع الفقرات صياغة ايجابية.

تقنين الاداة:

الصدق:

- مقياس ماسلاش:

يعتبر مقياس ماسلاش مقياسا صادقا عالميا وعربيا ومحليا حيث تم تطبيقه على البيئة المحلية من قبل الباحث حرب(1998) ونظما للتعديل في فقرات المقياس بما يتناسب مع موضوع الدراسة عرض المقياس المعدل على تسعة محكمين من حملة مؤهل الدكتوراة في كلية العلوم التربوية بجامعة النجاح الوطنية حيث اعتمدت جميع الفقرات التي اجمع عليها(5) محكمين فاكثر .

- استبانة استراتيجيات التكيف:

للتحقق من صدقها قام الباحث بعرضها على لجنة من المحكمين تكونت من تسعة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة ممن يحملون شهادة الدكتوراة في كلية العلوم التربوية بجامعة النجاح الوطنية وذلك للحكم على مدى مناسبة كل فقرة من حيث صياغتها وقياسها للبعد الذي تدرج تحته وقد اختيرت الفقرات التي اجمع عليها المحكمون وعدلت الفقرات التي اقترح المحكمون تعديلها او اعادة صياغتها ثم صيغت فقرات الاداة بصورتها الجديدة وعرضت من جديد على لجنة المحكمين الذين اجمعوا على صدق مضمون الفقرات حيث اصبحت الاستبانة تتكون من (54)فقرة من اصل (58) فقرة موزعة على ثماني استراتيجيات والملحق(1,ب) يبين ذلك.

ثبات اداة الدراسة:

للتحقق من ثبات اداة الدراسة فقد قام الباحث بتوزيع الاداة على عينة عشوائية من العاملين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية مكونة من عشرين موظفا من خارج عينة الدراسة وتم التطبيق لمرة واحدة واستخرج معمل الثبات باستخدام معادلة كرمباخ الفا كان الثبات على النحو التالي:

- مقياس ماسلاش تم استخراج معمل الثبات لكل بعد من ابعاد الاحتراق النفسي(الاجهاد الانفعالي,تبلد الشعور,ونقص الشعور بالانجاز) حيث كانت قيم معامل الثبات على النحو التالي(0.86,0.88,0.83) وهو مناسب لاغراض الدراسة.

- استبانة استراتيجيات التكيف وصل ثباتها الى (0.89) وهو مناسب لاغراض الدراسة.



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية

أخي الموظف/أختي الموظفة

يجري الباحث دراسة ميدانية للتعرف على حجم ظاهرة الاحتراق النفسي التي يعاني منها قطاع العاملين في الوزارات كما تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الاستراتيجيات التكيف لديهم.

وللوصول الى اهداف الدراسة نضع بين ايديكم استبانة مكونة من ثلاث اقسام كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة راجيا الاجابة منكم بعد اطلاعكم على لقسامها لثلاثة وقراءتكم لفقراتها قراءة مستفيضة بات تختاروا الاجابات التي تنسجم مع مشاعركم كموظفين.

يرجى وضع اشارة (x) على يسار كل عبارة وفق ما تراه مناسباً مع الاخذ بالحسبان با كافة المعلومات ستعامل بسرية تامة وهي لاغراض البحث العلمي والتحليل الاحصائي.

راجيا مساعدتي في انجاز هذه الدراسة التي سيكون لدقة اجابتكم عظيم الاثر في صدق نتائجها.

مع خالص الشكر والاحترام لتعاونكم

الباحث



معلومات عامة:

ارجو وضع اشارة (x) داخل المربع الذي ينطبق عليك:

1. الجنس:

انثى

ذكر

2. المؤهل العلمي:

دبلوم متوسط

الثانوية العامة

دبلوم عالي او ماجستير

بكالوريوس

3. سنوات الخبرة:

من 5 - 10 سنوات

اكثر من عشر سنوات

اقل من خمس سنوات

4. الحالة الاجتماعية:

متزوج/ة

اعزب/عزباء

5. المركز الوظيفي:

رئيس قسم

مدير عام

موظف عادي

مدير



القسم الثاني

المقياس النفسي

ارجو وضع اشارة x امام كل فقرة حسب عدد المرات التي تتناسب وشعورك نحو مهنتك والتي تندرج من 0 -
6) الدرجات تعني:

- ان الرقم (0) يعني انك لا تعاني من الشعور مطلقا.
- ان الرقم (1) يعني ان الشعور يتكرر مرات قليلة خلال السنة.
- ان الرقم (2) يعني ان الشعور يتكرر مرة او اقل في كل شهر.
- ان الرقم (3) يعني ان الشعور يتكرر مرات قليلة خلال الشهر.
- ان الرقم (4) يعني ان الشعور يتكرر مرة في كل اسبوع.
- ان الرقم (5) يعني ان الشعور يتكرر مرات قليلة في كل اسبوع.
- ان الرقم (6) يعني ان الشعور يتكرر كل يوم.

0	1	2	3	4	5	6
لا تعاني اطلاقا	مرات قليلة بالسنة	مرة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل اسبوع	مرات قليلة بالاسبوع	كل يوم



0	1	2	3	4	5	6	الرقم	الفقرات
							1.	اشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في الوزارة
							2.	اشعر مع نهاية الدوام باستنزاف طاقاتي في العمل
							3.	لتضايق في كل صباح عندما ارى لزاما ما علي الذهاب الى الوزارة للعمل
							4.	اتفهم مشاعر المراجعين نحو كثير من الامور بسهولة
							5.	اشعر بانني اتعامل مع المراجعين على اهم اشياء لا مراجعين
							6.	اؤمن بان اتعامل مع المراجعين لالاجهاد في تعاملي مع الاخرين
							7.	اعمل بفاعلية فيما يتعلق بمشاكل المراجعين
							8.	اشعر انني احترق نفسيا بسبب ممارستي للعمل في الوزارة
							9.	ارى ان لي حضوري وتأثيري في الاخرين بسبب عملي في الوزارة
							10.	ازداد احساسني بالقسوة تجاه الناس بعد ان اصبحت موظفا
							11.	اشعر ان عملي في الوزارة اثر بارزا في قسوة عواظني
							12.	اشعر بدرجة عالية من النشاط الحيوي
							13.	يلازمني شعور بالاحباط بسبب عملي موظفا
							14.	ادرك مستوى الاجهاد الذي اعانيه بسبب عملي في الوزارة
							15.	لا اكرت لما يتعرض له المراجعين من مشاكل
							16.	اتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر
							17.	املك القدرة على خلق اجواء نفسية مريحة وسهلة مع المراجعين
							18.	سعادتي تتجلى في عملي عن قرب مع المراجعين
							19.	اعتقد انني استطعت تحقيق اشياء هامة في عملي بالوظيفة
							20.	هناك احساس يراودني بانني على شفا الهاوية بسبب العمل في الوزارة
							21.	اواجه بحدوء المشاكل الانفعالية والعاطفية اثناء العمل
							22.	يوجه المراجعين لي اللوم فيما يختص بمشاكلهم



مقياس استراتيجيات التكيف

ارجو وضع اشارة (X) امام كل فقرة بما يتناسب وشعورك ورايك

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
1.	امارس التمارين والالعاب الرياضية بعيدا عن العمل					
2.	احافظ على عادات صحية جيدة مثل المشي والركض مرة واحدة على الاقل اسبوعيا					
3.	انتظم في النوم والتغذية					
4.	استمر في التدريب الجسمي المنتظر					
5.	امارس بعض التمارين في مكان العمل لفترة وجيزة					
6.	اترك مكان العمل لفترة زمنية وجيزة ثم العودة ثانية					
7.	اتوقف عن العمل اليومي الروتيني واقوم بمهام اقل اجهدا					
8.	استخدم اساليب للاسترخاء وادارة الاجهاد					
9.	افصل بين اوقات العمل والراحة					
10.	اخذ اجازات قصيرة من العمل					
11.	اعمل بوتيرة هادئة					
12.	اتجنب السكوت والجلوس لفترة طويلة					
13.	انخرط اجتماعيا واتجنب الجلوس المنفرد					
14.	احاول الحصول على دعم ومساندة المسؤولين في الوزارة					
15.	ابحث عن اشخاص مقربين للتحدث معهم					
16.	اتحدث مع افراد العائلة والاصدقاء المقربين					
17.	احاول الحصول على دعم الاصدقاء					



					18. تبادل الآراء مع زملائي في العمل في نفس الوزارة أو وزارات أخرى
					19. اقم بالاشتراك في الأنشطة الاجتماعية التي تنظمها الوزارة
					20. امارس مهارات وعلاقات انسانية مع العاملين في الوزارة
					21. اعالج المشاكل بروح من التفاؤل والابيجابية بعيدا عن التشاؤم
					22. احسن مهارات الاتصال مع الاخرين
					23. افكر بجدوء بعيدا عن التوتر
					24. انظم اسباب التعرض للاجهاد النفسي واعمل على معالجتها
					25. اعمل على تحسين المهارات الادارية واللازمة للسجاح بالعمل
					26. استوعب جميع الزملاء والمرجعين دون تدمير
					27. اذهب في نزهة قصيرة مع الاصدقاء
					28. اشاهد البرامج المتلفزة
					29. اسمع الموسيقى الهادئة
					30. اسافر خارج البلاد
					31. اذهب الى الاندية الرياضية لممارسة الأنشطة المحببة
					32. اشارك في الندوات الثقافية العامة
					33. اضع اهداف واقعية يمكن تحقيقها
					34. استثمر الوقت المخصص للعمل بشكل دقيق دون هدر
					35. افوض السلطة للاخرين
					36. استخدم اساليب ادارة الوقت بحكمة



					37. اضع اسس مكتبية تقلل تعطيل سير العمل
					38. انتظم بالزيارات والجوانب الشخصية
					39. اقوم بواجبات العمل كاملة
					40. ارتاح في وقت الراحة من العمل
					41. الجا الى تبرير موقفني عندما اتعرض الى الاجهاد
					42. اتقمص اكثر من دور عندما تواجهني موقف يولد الاجهاد
					43. استفيد من الخبرات السابقة لمواجهة مواقف الاجهاد
					44. اختار الموقف الاكثر امانا عند التعرض الى الاجهاد
					45. اهتم بما هو واقعي وانجذب للجوء الى احلام اليقظة
					46. الجا الى الرسم والكتابة عند تعرضي لموقف فيه نوع من الاجهاد النفسي
					47. اقوم بعملني على احسن وجه
					48. استخدم الاسلوب العلمي في مواجهة مشاكل العمل
					49. عندما تواجهني مشكلة اختار البديل المناسب لحلها
					50. عندما تواجهني مشكلة اتوقع ما ستؤول اليه من نتائج
					51. اجمع المعلومات عن المشكلة التي تواجهني
					52. اطور مهارات في حل المشكلات
					53. اقيم الخطوات التي امارسها في حل المشكلات التي اواجهها
					54. استفيد من خبرات الاخرين في معالجة المشكلات