

# العوامل الواقية من الاحتراق النفسي للمدرس الفلسطيني

المركز الفلسطيني للإرشاد  
مركز الإرشاد العربي للتربية  
وزارة التربية والتعليم الفلسطينية  
مركز إبداع المعلم  
أكتوبر ٢٠٠٩

## العوامل الواقية من الاحتراق النفسي للمدرس الفلسطيني

### Psychological Burnout: Preventive Factors (The Palestinian Teachers Case)

طاقم الدراسة:

يحيى حجازي، صلاح صوباني، ريم الشويكي، مأمون جبر، رفعت صباح

استشارات مهنية:

د. محمد الريماوي

السيدة ريم كيلاني

السيد بشار العنبوسي

السيدة خلود ناصر

تنقيح لغوي:

جبرا حنونه

إصدار:

المركز الفلسطيني للإرشاد- رام الله، فلسطين

مركز الإرشاد العربي للتربية- القدس، فلسطين

وزارة التربية والتعليم الفلسطينية

مركز إبداع المعلم: رام الله، فلسطين

تصميم وتنفيذ:

أضواء للتصميم

رام الله، فلسطين

٢٠٠٩

## قائمة المحتويات

٥	تقديم
٧	المقدمة
٩	الإطار النظري والمفاهيمي
١٨	منهجية الدراسة
٢٩	نتائج الدراسة
٤٦	النقاش
٥٣	الخلاصة والتوصيات
٥٧	قائمة المراجع
٦١	ملخص البحث بالانجليزية



## تقديم

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في المدارس الفلسطينية: الحكومية، والخاصة، ومدارس وكالة الغوث الدولية، والتعرف كذلك على العوامل ذات العلاقة بالاحتراق على المستويين الشخصي والبيئي. وقد افترضنا في هذه الدراسة أن الاحتراق النفسي لدى المدرسين الفلسطينيين - بالرغم من الظروف الحياتية الضاغطة التي يتعرضون لها - لا يرتبط فقط بحجم الضغط النفسي المتواصل من البيئة المحيطة بالمعلم، سواء من داخل إطار المدرسة أو من خارجها فقط، وإنما يرتبط أيضاً بمتغيرات ذاتية وأسرية، لا تقل تأثيراً على شعور المعلم بالاحتراق النفسي.

لقد غطى هذا البحث من الناحية الجغرافية محافظات الوطن المختلفة في الضفة الغربية وقطاع غزة، ونفذ في جميع مراحلها من خلال تعاون متكامل بين ثلاث مؤسسات فلسطينية هي: المركز الفلسطيني للإرشاد، ومركز إبداع المعلم، ووزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

وقد هدفنا في هذه الدراسة إلى فحص عدة متغيرات لها علاقة بالاحتراق النفسي لدى المدرسين، من أجل وضع تصور لمدى عمق تأثير هذه المتغيرات على الاحتراق النفسي للمعلم في الحاضر والمستقبل، ووضع نتائجه أمام صناع القرار في وزارة التربية والتعليم، وأمام المؤسسات الدولية، ومؤسسات المجتمع المدني المعنية بتطوير كفاءات المدرسين في المناطق الفلسطينية، من خلال اتخاذ إجراءات، واقتراح برامج تكون أكثر واقعية، وملائمة لاحتياج المدرسين.

5

وتقوم هذه الدراسة بفحص العلاقة بين شعور المدرس بالاحتراق النفسي، وبين عدد من المتغيرات منها: المتغيرات الشخصية، كالشعور بالانسجام العام، والشعور بالانسجام الوظيفي، والشعور بالتأزم النفسي، والشعور بالكفاءة المهنية. كذلك المتغيرات البيئية والسوسيوديمغرافية، كالدعم الاجتماعي، ومتغيرات لها علاقة بدرجة التأهل، والتبعية الإدارية للمدرسة التي يعلم فيها المشاركون في الدراسة، وغير ذلك.

وقد تم استخدام مقاييس مختلفة لحاجة هذا البحث، فقد قام طاقم الدراسة بتطوير جزء منها، خاصة الأسئلة المتعلقة بالاحتراق النفسي، والشعور بالكفاءة المهنية، كذلك قام بإجراء تعديلات بسيطة على مقياس درجة التأزم النفسي، ومقياس الانسجام الوظيفي، واستخدام مقياس الشعور بالانسجام العام المقنن، دون إجراء التغييرات فيه، باستثناء ترجمته، وذلك بعد تحكيم الترجمة.

وقد استهدف البحث ٢٢٩٢ معلماً ومعلمة، يدرسون في المراحل الدراسية المختلفة، شكلوا عينة طبقية ممثلة لمجموع المدرسين والمدارس في منطقة الدراسة الجغرافية، وقد تمت تعبئة الاستمارات ضمن إطار زمني محدد.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود معدلات منخفضة في درجة الاحتراق النفسي لدى المدرسين الفلسطينيين بشكل عام، وهذه النتيجة توافقت مع مجموعة من الدراسات الأخرى، وظهرت تفاوت بين الذكور والإناث لصالح الذكور، فكانوا الأكثر احتراقاً من الإناث.

أما فيما يتعلق بتبعية المدرسة الإدارية وارتباطها بدرجة الاحتراق النفسي؛ فقد أظهرت النتائج أن معلمي المدارس الحكومية كانوا الأكثر تأثراً واحتراقاً نفسياً من زملائهم في المدارس الخاصة والمدارس التابعة

لوكالة الغوث الدولية. كما ارتبط شعور المدرس بالاحترق النفسي بمتغيرات لها علاقة بتأهيله المهني والعلمي، وكذلك بعمره، وبالمرحلة التي يدرّس فيها.

كما أظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة في الدراسة والاحترق النفسي، فكانت جميعها ذات علاقة قوية بالاحترق النفسي، كذلك تنبأت الدراسة بطبيعة العلاقة بين الاحتراق لدى المدرسين، وبين درجة شعورهم بالتأزم النفسي.

وتخدم هذه الدراسة بشكل مباشر العاملين في مجال الإشراف وتأهيل المدرسين في وزارة التربية والتعليم، والمؤسسات الأهلية، وتقدم لهم أفكاراً واقعية من أجل تطوير أدوات ومضامين للإشراف التربوي، فعلى سبيل المثال: فإن الشعور بالانسجام المهني يرتبط بشعور المعلم بالتأزم النفسي والاحترق بدرجة عالية. وعلى هذا الأساس فإن إحدى التوصيات الرئيسة لهذا البحث هي أخذ متغير شعور المدرس بالانسجام مع المهنة التي يقوم بها، والتدخل في العناصر الرئيسة في الانسجام المهني؛ لضمان رفع مستوى الصحة النفسية لدى المعلم، وبالتالي تحسين أدائه المهني.

## مقدمة

تناولت العديد من الدراسات قضية الشعور بالاحتراق النفسي للأفراد، وألقت الضوء على عناصرها المختلفة. وقد ركزت بعض الدراسات على متغيرات ذاتية، وأخرى على متغيرات إدارية أو على البيئة المحيطة. وقد تزايد الاهتمام حديثاً بموضوع الاحتراق النفسي لدى الأفراد، بسبب الخسارة الفادحة التي يتكبدها الأفراد والجماعات والمؤسسات الإنتاجية والخدماتية، بسبب الاحتراق النفسي لعاملها، واستغلال المصادر بصورة غير فعالة. لذا يستلزم الوقوف دوماً، والتفكير في آليات تهدف إلى التقليل من شعور العاملين بالاحتراق النفسي في المهن المختلفة، والى رفع انسجامهم وظيفياً، سواء كانوا يعملون في المهن الإنتاجية الصناعية، أو في المهن الخدماتية. فالانسجام الوظيفي مرتبط بزيادة كمية ونوعية الإنتاج، لذا يتطلب من صانعي القرار النظر بجديّة لموضوع الاحتراق النفسي، وفهم آلياته وعناصره، ومعرفة المصادر المتوفرة التي يمكن الاستعانة بها لتخفيف حدته، من أجل الحصول على أعلى إنتاجية من الناحيتين الكمية والكيفية.

ومهما اختلفت تعريفات الاحتراق النفسي وتغيرت مسمياته لدى المعلمين، فإن آثاره السلبية، النفسية منها والجسدية على المعلم وبالتالي على الطلبة، كبيرة. كما أن لها تأثيرات سلبية على رؤية المعلم لنفسه وللآخرين من حوله، ولمهنته ونظرتة للحياة، والعالم المحيط به بشكل عام. فشعور المعلم بالاغتراب عن عمله، وعن الذين يعملون معه، وشعوره بالتعوك الصحي باستمرار، أو غيابة المتكرر عن العمل، كل هذه المظاهر صور تعكس مدى شعوره بالاحتراق. والخاسر من استمرار هذه الظاهرة وتفاقمها عند المعلم هو النظام التعليمي والمعلم والمعلم. وللتخفيف من هذه الظاهرة والتعامل معها، لا بد أولاً من التعرف عليها، واقتراح الحلول الملائمة لها، وهذه في الأساس مسؤولية المؤسسة التعليمية في أعلى المستويات، والإدارة المدرسية، والمشرفين وأفراد المجتمع بشكل عام.

وقد بدأ التفكير بإجراء هذه الدراسة في العام ٢٠٠٦، ولكن الإضرابات التي بدأها معلمو المدارس الحكومية، بسبب عدم حصولهم على رواتبهم، أعاقت تنفيذها. وفي سنة ٢٠٠٧ استمرت الإضرابات، فكانت التوصية بتأجيل الدراسة لعام آخر، خوفاً من دقة النتائج التي سنحصل عليها والتي قد تتأثر من الأحداث، وعدم استقرار الوضع، وشعور المعلم بالغبين. وفي العام ٢٠٠٨ كانت بداية تنفيذ الدراسة، بالرغم من عدم الأوضاع المعيشية، واستمرار الإضرابات، حتى حين طباعة هذه الدراسة. فالضغوطات المستمرة وعدم الاستقرار تحولت إلى معطيات ثابتة لا يمكن استثنائها، ولا يمكن الانتظار لانتهاؤها، في ظل غياب الرؤيا لحل هذه المعضلة ضمن الوضع السياسي القائم، ولذلك فقد اتخذ القرار بتنفيذ هذه الدراسة، بالرغم من تلك الظروف.

وقد التزمت ثلاث مؤسسات بتجنيد طواقمها للعمل المشترك، وجرت أكثر من عشرة لقاءات ما بين العاملين ٢٠٠٦ و٢٠٠٨ بين أفراد طاقم الدراسة، لبلورة فكرة الدراسة، وتوزيع الأدوار كل حسب تخصصه في جميع مراحل الدراسة. وفي اعتقادنا أنه كان هناك نموذج عمل مشترك جيد يمكن الاحتذاء به. فقد اقتصر تكاليف الدراسة على طباعة الأداة وطباعة الدراسة. حيث أن أفراد طاقم الدراسة، بالإضافة إلى مستشاري وزارة التربية والتعليم العالي، قد شاركوا بوقتهم وجهدهم، لقناعتهم بأهمية هذه الدراسة.

أهداف هذه الدراسة كانت واضحة منذ البداية للقائمين عليها، وهي الرغبة في التفكير بأليات الإشراف المتبعة، وطرح تصور مدروس، تمهيدا لوضع خطط تطوير المدرسين، من أجل رفع شعورهم بالانسجام الوظيفي، وتقليل احتراقهم النفسي. فالتوصيات المرفقة بهذه الدراسة تطرح أفكاراً واقعية لصانعي القرار، من أجل اتخاذ الإجراءات الضرورية لرفع مستوى الكفاءة التدريسية للمعلم، وتحسين مستوى صحة المعلم النفسية في آن واحد.

ولا بد لنا هنا من تقديم الشكر للمعلمين أولاً، الذين أعطونا من وقتهم لتعبئة أداة البحث، ومديري المدارس الذين تعاونوا في تجميع الاستثمارات وإرسالها إلى الوزارة، ونشكر أيضاً الوكالة السويسرية للتنمية SDC التي ساعدتنا في إرسال واسترجاع الاستثمارات من قطاع غزة في فترة الحصار. ونشكر جزيل الشكر مستشاري الدراسة الذين ساعدونا في بلورة أفكارنا، ورافقونا في مراحل الدراسة المختلفة.



## الإطار النظري والمفاهيمي

### تقديم

يقضي المتوجهون للعمل في المهن الخدماتية الإرشادية والتربوية الوقت الكثير في التفكير في خيارهم المهني، وفي دراسة مميزات تلك المهن، وفيما إذا كانت مميزات تلك المهن تلائم توجهاتهم وقدراتهم وميولهم، أو حتى اعتباراتهم الشخصية. ويلعب اللقاء والتفاعل في المهن الخدماتية بين متغيرات ذات طابع شخصي، كالقدرات والميول والدافعية، وبين متغيرات بيئية مرتبطة بتوقعات إطار العمل والسلوكيات المهنية، دوراً هاماً في شعور الفرد بالضغوطات النفسية، ومن ثم يحدد مدى انسجامه مع هذه المهن (Janikowski, 2001).

والمهن الخدماتية الإرشادية والتربوية هي من أكثر المهن التي يتعرض العاملون فيها للاحتراق النفسي، المتمثل بتعرض أدائهم الوظيفي للانخفاض الملحوظ، وتدني دافعيتهم للعمل، سواء في مهنة التدريس، أو الإرشاد، أو في مهنة الخدمة الاجتماعية. وتعتمد مثل تلك المهن على الفرد كمؤد لها، وفي أحيان كثيرة كونه أداة تنفيذها. وكثيرة هي الدراسات التي بحثت الاحتراق النفسي لدى المدرسين، والمرشدين، والأطباء النفسيين، وتشابه نتائج الكثير من تلك الدراسات، كون مجموع هذه المهن تمتاز باتصال مباشر بين الأفراد. ففي العمل الاجتماعي على سبيل المثال لا الحصر، أظهرت دراسات عدة بأن الاتصال المباشر بين الأخصائيين الاجتماعيين وبين المتفاعلين من الخدمة، والمتمثلة في تلبية حاجات المتفاعلين العاطفية والنفسية تشكل ضغطاً نفسياً كبيراً على الأخصائيين، وتؤثر بشكل مستمر على شعورهم بالرضا عما يقومون به، وقد يصلون في نهاية الأمر إلى الاحتراق النفسي (Farber & Heifetz, 1981; Maslach & Jackson, 1982).

ولأن المهن الخدماتية تعتمد على اللقاء الإنساني، وتستند على الفرد كأداتها المركزية في الحاضر والمستقبل، كان لا بد من تكثيف الدراسات التي تتحصى المتغيرات الشخصية، والبيئة المساعدة على تكيف الفرد مع تلك المهن، ومن ثم المساهمة في وضع اقتراحات للتقليل من الاحتراق النفسي المتوقع.

إن ضغط العمل هو من مجمل الضغوطات التي يتعرض لها الفرد في حياته؛ وكأي شكل من أشكال الضغوطات، وقبل اقتراح استراتيجيات وآليات للتدخل الهادف للحد منه، لا بد من فهم مصادره، إضافة إلى فهم الآثار النفسية والجسدية المترتبة عليه، من أجل تحديد الدور التأهيلي الذي تقوم به المؤسسات التي تعمل في الإرشاد وبناء قدرات العاملين في التدريس، سواء كان ذلك في التدريب والإعداد أو في الإشراف والمتابعة، لضمان تكيف الأفراد الجيد في أماكن عملهم.

لقد تم تناول موضوع الاحتراق النفسي من زوايا عدة، فقد فحصت بعض الدراسات المتغيرات الشخصية كعامل مركزي قد يؤدي إلى الانسجام أو الاحتراق، وحاولت تلك الدراسات الإجابة على السؤال التالي: من هو الشخص الذي قد يحترق نفسياً؟ وفحصت دراسات أخرى العوامل التنظيمية البيئية المسببة لظاهرة الاحتراق النفسي، وحاولت الإجابة على السؤال التالي: في أي مؤسسة يمكن أن يظهر الاحتراق النفسي؟ أو ما هي صفات المؤسسة التي تؤدي في النهاية إلى الاحتراق النفسي أو تمنعه؟ وكلا العاملين مهم جداً لفهم الظاهرة بصورة أوسع.

وقد أظهر كل من Lazarus & Folkman (1987) بأن الضغط النفسي يتكون نتيجة تفاعل بين الفرد، وبين البيئة المحيطة به. وللحكم على الوضع القائم كوضع ضاغط أم لا، يتعلق الأمر في كثير من الأحيان على حكم الفرد على هذا الوضع، وعلى ضوء هذا الحكم تتبلور ردود فعله، فإذا كان حكمه على الوضع بأنه مهدد ومحبط، تكون ردود فعله سلبية، وإذا كان حكمه على نفس الوضع بأنه تحد، تكون ردود فعله مغايرة. وإذا انطلقنا من هذا المفهوم النظري، نستطيع أن نحدد سؤالاً سنتطرق إليه في هذه الدراسة: ما الذي يجعل الأشخاص متباينين في التعامل مع ظروف العمل الضاغطة في مهنة التدريس؟

وستحاول هذه الدراسة تناول متغيرات ذات طابع شخصي، ومتغيرات أخرى ذات طابع بيئي تنظيمي، متعلقة بالجهاز التربوي بشكل عام، والمدرسة بشكل خاص، ولها الأثر على تكيف المدرس المهني. وبكلمات أخرى فهم العلاقة بين متغير تابع هو: مدى شعور الفرد بالاحترق النفسي، وبين متغيرات مستقلة أخرى، قد تساعد في فهم هذه العلاقة، كالشعور بالقدرة على القيام بالمتطلبات المهنية التدريسية (Career Sense of competence)، ورؤية الفرد وانسجامة مع العالم المحيط به، (Sense of Coherence) ورؤيته وانسجامة مع الوظيفة التي يقوم بها (Career Sense of Coherence)، ومتغيرات بيئية تنظيمية تتعلق بعلاقته بالمدرسة، ومدى انتمائه لها، وشعوره تجاهها، ومدى شعوره بالدعم الذي يحصل عليه من مسؤولين في هذه المؤسسة (Social Support)، إضافة إلى دراسة تأثير متغيرات سوسيوديمغرافية (Socio-demographic) أخرى كالجنس، والوضع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، ومكان الإقامة، وغير ذلك مما يساهم في الاحترق النفسي، وعلى مدى شعور الفرد بالتكيف المهني.

## 1. ما هو الاحتراق النفسي Psychological Burn out

كثيرة هي الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي في المهن الخدمائية المختلفة كالتدريس، والإرشاد النفسي، والخدمة الاجتماعية، إضافة إلى التخصصات التمريضية والطبية الأخرى. فقد عرّف مصطلح الاحتراق النفسي Psychological Burnout في بادئ الأمر على أنه: «حالة من الإعياء والإحباط، الناتج عن إفناء الذات في العمل والتفاني فيه، أو الناتج عن أسلوب حياة معين، أو عن فشل في علاقات معينة تسبب الضيق والإحباط لدى الفرد، وبالتالي يكون من الصعب عليه تحقيق طموحاته وأهدافه» (Freudenberger, 1982 في الجمالي وحسن، ٢٠٠٣: ١٦٠).

يعرف Weisberg & Sagie (1999) الاحتراق على أنه حالة مزمنة من الإرهاق العاطفي والجسدي والنفسي، ناتجة عن الضغط المتراكم في العمل، وما يرافقه من تقييم متدنٍ للأداء وللذات في آن واحد. أما في الإطار الإرشادي، فيعرف الاحتراق النفسي على أنه تجربة نفسية سيئة تنتج عن تفاعل المرشد مع الضغط الناتج عن الوظيفة التي يقوم بها (Acker, 1999).

كما يمكن تعريف الاحتراق النفسي على أنه «حالة تنتج عن شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلَبَّ، وتوقعاته لم تتحقق، ويتصف هذا الشعور بخيبة أمل، ترافقها أعراض نفسية وجسدية، تؤدي إلى تدني النظرة الذاتية؛ وتكون هذه العملية تدريجية، وتشتد مع مرور الوقت» (Gold & Roth, 1994) لدى يحيى وحامد، ٢٠٠١، ٩٩). يرافق هذه الحالة إرهاق انفعالي وجسمي، وفقدان حماس المدرس لما يقوم به، وبلادة في المشاعر،

وانخفاض في مستوى الأداء (Jackson, 1984 لدى السمادوني، ١٩٩٥، ١٧١).

وقد لخص كل من فريدمان ولوطان (١٩٨٥) أوجه الشبه بين التعريفات المختلفة للاحتراق النفسي، فغالبية التعريفات تتطرق إلى تباين وتغير في السلوكيات والاتجاهات الناتجة عن ضغوطات ومتطلبات العمل، التي تتصف بوجود علاقة مع الآخرين وتقديم الخدمات لهم. ويرى فريدمان ولوطان أن هناك اتفاقاً على أن الاحتراق النفسي يستوجب انخفاضاً في الطاقات النفسية والجسدية، وكذلك في الأداء الوظيفي، وكما ذكر سابقاً فإن هذا الانخفاض ناتج عن ضغوطات يومية مستمرة، أي ضغوطات شبه مزمنة وليست ضغوطات عرضية.

وتركز بعض التعريفات سابقة الذكر للاحتراق النفسي، على الضغوطات المهنية المختلفة المصدر، التي إذا ما استمرت، فإنها قد تؤدي إلى ظهور أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي، وبعبارة أخرى يعتبر الاحتراق النفسي مؤشراً مميزاً للضغوط المهنية، والنتيجة النهائية لضغوط العمل المتراكمة، والمتطلبات والتوقعات التي لا يستطيع الفرد التكيف معها وتلبيتها بنجاح.

ويعتبر كل من يجيب على درجة ٤ أو أقل في مقياس الاحتراق النفسي في هذه الدراسة، ضمن الفئة التي نستطيع تعريفها كفئة المدرسين الذين يشعرون باحتراق نفسي في مهنة التدريس. ويحدد المقياس موضوع الاحتراق على أنه مجموعة من العوارض تعكس عدم الرضا العام عن المهنة، والشعور بعدم الرغبة في التدريس، والاتجاهات السلبية نحو المهنة والطلاب، والشعور بالاغتراب المهني.

## أسباب الاحتراق المهني:

### ١. عوامل شخصية:

تختلف مصادر الاحتراق النفسي، فمنها ما هو شخصي قد يرتبط بمرور الأنا، وبعض الصفات الشخصية: كالقدرة على التكيف، وشعور الإنسان بالانسجام بما يقوم به، وترتبط أيضاً بجنسه، أو ببعض المميزات السوسيوديمغرافية، المدرسية أو الإدارية، وقد ترتبط بعوامل خارجية. إن التفسيرات النظرية التي يعطيها كل من فريدمان ولوطان (١٩٩٣) تتمحور في ثلاثة مستويات أساسية من المتغيرات: المتغيرات الشخصية، والمتغيرات السوسيوديمغرافية، والمتغيرات المتعلقة بالبيئة المهنية وبالذور. وكثيرة هي الدراسات التي فحصت الاحتراق الوظيفي من الزاوية الشخصية أمثال Maslach، كون العوامل المرتبطة بأنماط الأشخاص، وصفاتهم الشخصية، وتصورهم الذاتي، واعتقاداتهم، وميلهم للمثالية، ومصادر السيطرة الذاتية، وما إلى ذلك من عوامل شخصية، لها أثر لا يقل أهمية عن متغيرات ترتبط بالمهنة ذاتها.

وقد فحصت دراسة Weisberg & Sagie (1999) العلاقة بين الاحتراق المهني للمعلمين والنية لترك العمل، وافترضت الدراسة أن أبعاد الاحتراق الثلاثة: الإرهاق العاطفي والجسدي والنفسي، تسهم بشكل كبير في الاحتراق المهني، ما يعزز النية لدى المعلمين لترك العمل. وبينت الدراسة أن العمر يؤثر سلباً في ترك المعلمات لمهنتهن. كما أظهرت النتائج أن الإرهاق الجسدي من أهم عوامل ترك المهنة. كما أشارت نتائج دراسة يحيى وحامد (٢٠٠١) إلى أنه لا توجد فروق في مصادر الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة،

تعزى إلى متغير جنس المعلم (يحيى وحامد، ٢٠٠١، ١١٨).

وضمن هذا التوجه، أجرت (Maslach & Jackson, 1985، لدى العتبي، ٢٠٠٢، ٣٥٤) دراسة تهدف إلى الكشف عن الفروق بين الجنسين في الاحتراق النفسي على عينة من العاملين في مهن مختلفة، بعضها خدماتي وبعضها الآخر صحي. واتضح من نتائج هذه الدراسة أن الإناث أعلى في معدلات الإنهاك العاطفي من الذكور، في حين تفوق الذكور على الإناث في بعدي تدني الانجاز الشخصي، وفقدان التعامل الإنساني.

والأفراد المخلصون جدا في العمل، الذين يؤمنون أنهم ذوو أهمية بالغة في العمل ولا يمكن الاستغناء عنهم، وممن ليست لديهم حياة اجتماعية، معرضون أكثر من غيرهم للاحتراق النفسي. ومن أسباب الاحتراق النفسي أيضاً تقدير الشخص لذاته تقديراً عالياً، في حين أن العمل الذي يقوم به هذا الشخص لا يغذي هذا التقدير (Maslach & Yani, 2001).

كما أن سنوات الخبرة والشعور بالسيطرة عاملان مهمان في شعور الفرد بالانسجام الوظيفي، وسرعة شعوره بالاحتراق النفسي. ويتفق في هذا السياق عمير وتامير (١٩٩٢) الوارد ذكره عند وتد (٢٠٠١، ١٣) على أن المعلمين الجدد غير مهنيين بالشكل الكافي للقيام بوظيفتهم، لأنه حتى يصل المعلم إلى القدرة الكافية للسيطرة على التعليم، عليه أن يتدرب وبشكل مستقل فترة من الزمن. ويضيفان أن هناك صعوبة في تطبيق النظريات والمواد التي يتعلمها المعلمون إلى أساليب تعليمية مناسبة للطلاب، وتعتقد وتد (٢٠٠١، ١٣) «أن عملية ترجمة المادة الأكاديمية لمادة تطبيقية ليست بعملية بسيطة، ولهذا فإن هناك حاجة لمتابعة المعلم الجديد في تجربته الأولى، لمساعدته في نقل العلم إلى أرض الواقع» ويعتقد هيرشنسون Hershenson (2001) بأن إحدى مشاكل الأداء الوظيفي للمعلمين متمثلة في شعوره بعدم السيطرة على المهارات اللازمة لعملية التدريس.

12

كذلك يمكن أن يكون الاحتراق ناتجاً عن اختيار غير سليم للمهنة منذ البداية، فكثير من الناس بسبب صعوبات مختلفة في اتخاذ قرارات صحيحة في بداية حياتهم المهنية، ودراساتهم لم تلائم منذ البداية قدراتهم، وميولهم وقيمهم المهنية، يجدون صعوبة في التأقلم والتكيف السليم مع بيئة المهنة ومتطلباتها (حجازي، ٢٠٠٢). فالأشخاص بشكل عام عليهم أن يختاروا المهنة التي يعتقدون بأنها ستجلب لهم السعادة والاستقرار (Krumboltz, 1988)، وإلا عانوا لاحقاً من اضطرابات واحباطات، ناتجة عن اتساع الفجوة بين الرغبة والطموح من المهنة التي اختاروها، وبين الواقع المناقض لهذا الطموح (Gati & Saka, 2000).

## ٢. عوامل محيطة:

هناك دراسات رأيت في المتغيرات السوسيوديمغرافية مؤثراً رئيساً على الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجالات الإرشاد والتدريس، أمثال (فريدمان، ١٩٩٢؛ فريدمان ولوطان، ١٩٩٣؛ شيروم، ١٩٩٧؛ 1982، Maslach & Jackson) وغيرهم رؤوا بأن عامل الجيل والجنس، وعدد الأبناء في الأسرة، ومستوى الأسرة التقالي، لها أثر كبير هي أيضاً على الاحتراق النفسي.

ورأت بعض الدراسات أن وضوح الدور المهني والدعم من البيئة المحيطة، يعتبر أساساً مهماً أيضاً في

الاحتراق النفسي. وبناء على نظرية (المتطلبات- الدعم- والمحددات) يمكن توقع مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في التدريس، فكلما زادت المتطلبات وقل الدعم والموارد المتوفرة لمواجهة متطلبات المهنة، زاد الشعور بالإحباط، وبالتالي الاحتراق لدى العاملين في التربية. فالتباين بين هذه المتغيرات يحدد مستوى الاحتراق الوظيفي (Payne & Fletcher, 1983). فعلى سبيل المثال فيما يتعلق بالمدرسين الجدد الذين يتسمون بدرجة احتراق متسارعة في السنة الأولى من عملهم، فإن موضوع الزمالة والدعم الاجتماعي المهني أمر مركزي قد يخفف من درجة الإحباط ومن ثم الاحتراق النفسي، Woods & Weasmer (2002) يتحدثان عن جزء أساسي من ثقافة المؤسسة، ألا وهو الزمالة، حيث أن المؤسسات التي تقوم ثقافتها على التعاون والزمالة هي المؤسسات التي تعزز الرضا الوظيفي وشعور الانتماء المهني للمعلمين.

أما بالنسبة إلى خصائص ومميزات العمل، فإنه من الممكن أن تؤدي تلك المميزات إلى أنواع مختلفة من الضغوطات التي يمكن أن تؤدي إلى الاحتراق، حيث وجد Acker (1999) أن العوامل المؤسسية لها علاقة مباشرة بالاحتراق، ومن هذه العوامل عدم وجود إدارة ذاتية للموظف، والمفاهيم المتناقضة بين الموظف والمؤسسة حول الدور الذي يجب أن يلعبه المعلم.

وقد أظهر Woods & Weasmer (2002) أن 50% من العاملين في مهنة التعليم في الولايات المتحدة يتركون المهنة قبل مضي أقل من خمسة أعوام على التحاقهم بها، حيث يأتي المعلم إلى المهنة مليئاً بالأفكار والحيوية، ويتوق ليكون مصدر إلهام للطلاب، ولكن لا يلبث هذا الحماس أن يخبو ويعود ذلك إلى الأسباب التالية: نقص الدعم الإداري والمهني والعائلي، إضافة إلى تصرفات الطلاب السيئة، وضغط الوقت، وعدم إشراك المعلمين في تطوير المناهج.

وفي دراسة قام بها أيوب وآخرون (2007) على عينة من المدرسين والمدرسات العاملين في المدارس الحكومية والمدارس التابعة لوكالة الغوث لتشغيل اللاجئين، تم الاستنتاج بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي، تعزى إلى متغيرات الجنس، ونوع المؤسسة التعليمية، ومستوى المرحلة التعليمية، وسنوات الخدمة، والمؤهل الدراسي. كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود علاقة دالة بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الأداء التدريسي.

واقترح Pines (1984) في دراسته أربعة محاور، يمكن أن تتمحور حولها عملية الاحتراق، وهذه المحاور هي: المحور النفسي، والمحور البنائي، والمحور الاجتماعي والمحور التنظيمي.

وفي القائمة التالية يوضح Pines (1984: 59) المحاور الأربعة التي تؤثر على احتراق المدرس الوظيفي.

عوامل نفسية	عوامل بنائية	عوامل اجتماعية	عوامل تنظيمية
أ. صفات المدرس الخاصة وقدراته الذهنية: استقلاليتها، شعوره بالضغط والإجهاد، مدى مرونته...	أ. صفات ثابتة (معطاة): مبنى الصف، الاكتظاظ، الضوضاء...	أ. المستفيدون من الخدمة: عددهم، الصعوبات الخاصة التي تميزهم، دافعيتهم للدراسة...	أ. البيروقراطية: نماذج، تدرج، التعامل على أساس المراسلات، الاغتراب...

ب. صفات انفعالية: المعنى الذي يعطيه لمهنته، التعبير عن نفسه من خلال المهنة، الشعور بالتطور والتطوير...	ب. المرونة: التنوع بأشكال المرافق الثابتة المنظمة حسب الحاجة..	ب. زملاء العمل: العلاقات المهنية، التعاون والمساندة، الشعور بالدعم، التخفيف من الإجهاد...	ب. إدارة المدرسة: القوانين والإجراءات، إشراك الطاقم التدريسي، التأثير في السياسات...
		ج. المسؤولون المباشرون: إمكانية الاستعانة بهم. الحوافز، الشعور بالدعم من قبلهم، تحديات تربوية توضع أمامهم...	ج. مكان المدرس في المؤسسة: صراع الأدوار، عدم الوضوح في الدور الوظيفي، طريقة التنفيذ...

وفي دراسة سابقة لهما أوضح فريدمان ولوطان (١٩٨٥) أن هناك خمسة أمور مركزية تؤثر بشكل مباشر على الاحتراق النفسي لدى المدرسين هي:

١. علاقة المدرس بطلابه، وعلاقة الطلاب ببعضهم البعض، وعلاقة الطلاب بمدرّسهم، إضافة إلى الجهد المبذول من قبل المدرس مقارنة بالتحصيل الدراسي للطلاب.
٢. العبء الذي يشعر به المدرّس المرتبط بحياته الخاصة، وتأثير القضايا الأسرية على ما يجري في المدرسة، كمرض الأبناء، وما إلى ذلك.
٣. شعور المدرس بالاعتراب عن المدرسة، وهذا الإحساس يتمثل بشعور المدرس بأنه لا يرغب بالمشاركة في الفعاليات والأنشطة المدرسية، وليس هناك أي شخص يمكن الوثوق به والاعتماد عليه. وهذا الشعور قد يؤدي إلى استثناء المدرس من أي قرارات تربوية مهمة، وبالتالي تفويض أي شعور لديه بالرغبة في المشاركة، أو الشعور بالانتماء.
٤. التصور الذاتي المنخفض لدى المدرس، حيث أن المدرس المحترق غالباً ما يشعر بأنه لا يؤدي واجبه على أكمل وجه، وأنه لا يملك الوسائل والاستراتيجيات الملائمة للتدريس. إضافة إلى النظرة المجتمعية غير المنصفة تجاه مهنة التدريس، وهذا الشعور يتعزز كنتيجة لعدم الشعور بالقدرة من ناحية، والشعور بعدم احترام الآخرين لما يقوم به من عمل من ناحية أخرى.
٥. الحاجة إلى التعامل مع مواد صعبة ومركبة تحتاج إلى طاقات ذهنية عالية، سواء في تحضير المادة، أو الإلمام باستراتيجيات التدريس، أو تحضير الوسائل المساعدة وما إلى ذلك، في حين أن الكثير من المدرسين لا يملكون هذه المعرفة.

## II. متغيرات الدراسة الأخرى

هناك الكثير من المصادر الداعمة يستخدمها الفرد عندما ينتابه شعور بالملل، أو يشعر بالتأزم نتيجة ضغوط موضوعية تحيط به، كمتطلبات الحياة، أو حدث فجائي يصيبه، أو نتيجة ضغط متواصل يميز طبيعة العمل الذي يقوم به. وهذه المصادر قد تكون ذاتية، كالشعور بالقدرة على إنجاز الأعمال، والدافعية، والاتجاهات

والقيم الشخصية تجاه العمل الذي يقوم به بشكل خاص، وتجاه الحياة بشكل عام، وقد تكون خارجية تتعلق بالدعم الذي يحصل عليه من المجتمع المحيط به بشكل عام، ومجتمع العمل بشكل خاص. وفيما يلي مجموعة من المتغيرات التي تم اختيارها لتكون محور الدراسة الحالية:

#### ١. الشعور بالانسجام العام (Sense of Coherence (SOC)

في هذه الدراسة سيكون "الشعور بالانسجام العام" sense of coherence أحد المتغيرات المركزية التي من خلالها يتم تفسير مدى التكيف الجيد مع مهنة التدريس. وقد نشأ هذا المصطلح نتيجة أبحاث عدة قام بها Antonovsky في أواخر الثمانينيات من القرن المنصرم (Antonovsky, 1987, 1991)، حيث حاول فهم الرابط بين الكثير من استراتيجيات التكيف الشخصية الذاتية التي يستخدمها الفرد للتكيف الصحي مع أوضاع حياتية ضاغطة، بما فيها المرض، والتعرض للإساءة، والتعرض للحوادث والكوارث. ونتيجة هذه الأبحاث طور بدوره أداة حصلت على درجة مصداقية عالية في الكثير من الأبحاث (Lindström & Eriksson, 2006)، وهذه الأداة مبنية على اساس نظري يفترض وضع كل شخص فيما يتعلق بشعوره بالتأزم على مقياس بين الشعور بالراحة من جانب Ease، والشعور بالتوعك من الجانب الآخر Ease-Disease. حيث افترض أن مستوى الانسجام الذي يشعر به الفرد يعتبر عاملاً مركزياً في كونه يشعر بالارتياح أم لا. إن مستوى الانسجام العالي مع الحياة لا يلغي وجود الضغوطات المحيطة، وإنما يمكن أن يتنبأ بمدى تكيف الفرد، بالرغم من كل الضغوطات الموضوعية المحيطة به (Rutter, 2007).

وفي هذه الدراسة سيكون تعريف الشعور بالانسجام العام بناء على النظرية السالتوجينية (Antonovsky, 1987)، من خلال حساب معدل الإجابة الذي سيحصل عليه المعلم في استمارة الشعور بالانسجام العام التي طورها أنتونوفسكي، والتي تقيس شعور الفرد بانتماؤه لما يقوم به في حياته، والمعنى الذي يعطيه لما يمر به من أحداث، وشعوره بالسيطرة على مجريات حياته، والضغوطات التي يمر بها.

#### ٢. الشعور بالدعم المهني والاجتماعي (Social Support)

يعرف الدعم الاجتماعي على أنه "تلك المعرفة التي تساعد الفرد على الاعتقاد بأن هناك من يهتم بشأنه، ويحبه ويقدره، فيشعر بأنه جزء من شبكة تواصل والتزام ومسؤولية متبادلة مع محيطه" (Cobb, 1976, 34, in Pines et al, 2003)، ويعرفه كابلن (Kaplan, 1975) على أنه التقبل للمساعدة والتقدير اللذين يحصل عليهما الفرد من أشخاص مهمين بالنسبة له، ويخففان من شعوره بالإجهاد والاحتراق النفسي.

إن المدرس بحاجة ماسة إلى أن يكون في إطار يشعر فيه بأن ما يقوم به مقدر حق التقدير، وأن الجهد الذي يبذله يؤثر على الآخرين، كذلك فإنه بحاجة إلى الحصول على المعونة والاستشارة المغلفة بالاحترام، لما يقوم به، ممن حوله من الزملاء والإدارة والمشرفين. وقد يكون هذا المصدر ضرورياً ليخفف من حدة الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس.

فعلى سبيل المثال: يذكر (Gold & Roth, 1994) لدى يحيى وحامد، (٢٠٠١، ١٠٠) بأن الإنسان قد يواجه مشكلات معينة، ونتيجة للتعرض لهذه المشكلات لفترات طويلة من الزمن، يشعر بالضغط (Stress)، وبالتالي يحتاج إلى دعم من حوله وتفهيمهم ومساندتهم.

ويلخص Barkman (1987) غاية الدعم الاجتماعي في ثلاثة مستويات هي: الاهتمام، ودفء العلاقة التبادلية، واستمرارية العلاقة بين الأطراف. أما (Pines et al, 2003) فقد لخصوا وظائف الدعم الاجتماعي في ستة أمور هي: الاستماع، والدعم التقني، والتحدي التقني، والدعم النفسي، والتحدي المشاعري، والمشاركة في تحديد رؤية الحياة.

أما حسب التوجه السالتوجيني (Antonovsky, 1987)، فإن أهمية الدعم الاجتماعي تتبع من تأثير هذا الدعم على كيفية رؤية الفرد للعالم الذي يعيش فيه، وللأمور التي يقوم بتنفيذها، وبالتالي تأثيرها على أدائه الحياتي والوظيفي (Sagy & Dotan, 2001)، فالدعم الاجتماعي يخفف من حدة الضغوطات التي قد يتعرض لها الفرد في حياته، فهي بمثابة مصدر مهم يستطيع الفرد الاستعانة به ليتكيف مع الضغوطات الحياتية بشكل صحي (Ayalon, 1983)، ويحافظ على صحة نفسية سليمة (Caplan, 1974).

وفي هذه الدراسة سيكون الدعم الاجتماعي هو: معدل توجه المعلم لمصادر الدعم الاجتماعي، سواء من المدرسة أو من الأسرة، ومدى شعوره بالاكتماء والرضا من الدعم الذي يحصل عليه من المصادر المختلفة المتوفرة.

### ٣. الشعور بالتوافق المهني Career Sense of Coherence

التوافق والانسجام المهني هو من أهم العناصر التي قد تتبأ بشعور الفرد بالاحترق النفسي، وربما يكون هذا المتغير انعكاساً لما يشعر به المرء في مكان عمله، حيث يمكن أن يتبأ أكثر من غيره بدرجة الاحترق النفسي المتوقعة. ويعرّف الخولي (٢٠٠٢، ٢٣٥) التوافق المهني على أنه «شعور المعلم ورغبته في إيجاد توازن بين ما يتمتع به من ميول وقدرات، وبين ما تتطلبه مهنة التدريس من الالتزام، وأداء المهام المهنية كما يجب». أما أيوب وآخرون (٨، ٢٠٠٧) فيعرفونه إجرائياً على أنه «الوضع النفسي الإيجابي الذي يصل إليه المعلم، نتيجةً لمدى قدرته على تحقيق التكيف والتوازن بين إمكانياته وقدراته وميوله واستعداداته المهنية، وبين ما تتطلبه مهنة التدريس من مهام، ويقاس إجرائياً بمجموع الدرجات التي يحصل عليها المعلم على مقياس التوافق المهني». ففي دراستهم الهادفة إلى التعرف على مستوى الاحترق النفسي لدى قطاع المعلمين، وعلاقته بمستوى الأداء التدريسي والتوافق المهني، والتي أجريت على ١١٦ من المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الحكومية والمدارس التابعة لوكالة الفوت لتشغيل اللاجئين، وجد أيوب وآخرون (٢٠٠٧) علاقة دالة سالبة بين مستوى الاحترق النفسي ومستوى التوافق المهني.

وفي دراستنا هذه تم تطوير مقياس يفحص مدى شعور المعلم بالتوازن والانتماء لما يقوم به، ومدى شعوره بالسيطرة على ما يجري من حوله، وفهمه للأمور التي يقوم بها. حيث سيعكس معدل الإجابة على المقياس الخاص بذلك مستوى شعور المدرس الفردي بانسجامه مع وظيفته التي يقوم بها.

### ٤. الشعور بالقدرة والأداء التدريسي Career Sense of Competence

تعرف أبو دنيا (٢٠٠٣، ٢٤٢) الأداء التدريسي على أنه "الأسلوب الذي يتبعه المعلم عند تنفيذ ما تم تخطيطه من نشاطات يقوم بها داخل الفصل الدراسي، والتقويم لكل النشاطات التي يقوم بها، والذي يهدف إلى استغلال الوقت المتاح والوصول إلى الأهداف التربوية المنشودة". أما أيوب وآخرون فيعرفون الأداء



التدريسي على أنه: كل ما يمارسه المعلم قولاً أو فعلاً لتحقيق أهدافه التربوية المنشودة أثناء الحصة أو في الفصل الدراسي، وذلك في ظروف العمل الطبيعية (أيوب وآخرون، ٢٠٠٧).

أما في هذه الدراسة فإننا اعتمدنا على مقياس تم تطويره في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في دائرة الدراسات والمعلومات، والذي يحوي عشرين مهارة يتوقع من المعلم السيطرة عليها، مثل تعامله مع المنهاج والمادة التدريسية، والسيطرة على المادة التي يقوم بتدريسها، وعلاقته بالمعلمين والإدارة والطلاب وغير ذلك.

#### ٥. الشعور بالتأزم النفسي Psychological Distress

في دراسته حول مصادر ضغوط العمل كما يدركها المعلمون أنفسهم، أظهر بليز (Blase, 1986, 13) أن التوتر النفسي المصاحب لنوبات الغضب والكآبة، وأحياناً لاضطرابات سيكوسوماتية وأعراض عضوية واضحة، يصاحب في كثير من الأحيان إحساس المعلم بالضغوطات الناتجة عن الأدوار التي يقوم بها في مدرسته. وفي دراسة قام بها الشبراوي (٢٠٠٥ في: أبو مصطفى وأبوغالي، ٢٠٠٧) والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الأمراض النفسية وكل من ضغوط العمل وخصائص الشخصية لدى المعلمين، أظهرت وجود علاقة بين الأمراض النفسية، وضغوط مهنة التدريس. وهناك نتائج مشابهة توصل إليها أبو كويك (٢٠٠٧) في دراسة قام بها على ٢٢٠ مدرساً ومدرسة يعملون في المدارس الابتدائية في قطاع غزة، أثبتت أن ضغوطات العمل في مهنة التدريس تؤثر على حالة المعلم النفسية، فيشعر بالانطواء والاكتئاب والقلق، وبالتهديد والخطر النفسي.

أما جيسون وآخرون (Gibson et al, 1994, 267)، فقد قسموا آثار ضغوطات العمل إلى خمسة مجموعات، حيث نرى التأثير النفسي والجسدي، والتأزم في جميع المجموعات تقريباً:

- ١- آثار ذاتية مثل: العدوانية واللامبالاة، والقلق، والضجر، والإعياء، والتعب، والإحباط.
- ٢- آثار سلوكية مثل: تناول المخدرات والمسكرات، والإفراط في الأكل والشرب أو التدخين، والميل إلى ارتكاب الحوادث.
- ٣- آثار ذهنية (معرفية) مثل: عدم القدرة على اتخاذ قرارات صائبة، وعدم القدرة على التركيز.
- ٤- آثار صحية وفسيولوجية مثل: آلام الصدر والظهر، وآلام القلب، والربو، والإسهال، وزيادة ضغط الدم، وزيادة السكر في الدم، وزيادة دقات القلب، وجفاف الحلق، والتعرق.
- ٥- آثار تنظيمية مثل: الغياب وضعف الولاء التنظيمي، وضعف الأداء الوظيفي، وعدم الرضا الوظيفي.

وفي دراستنا هذه سوف يتم احتساب درجة التأزم النفسي كمعدل الأعراض السيكوسوماتية التي يشعر بها المدرس، حيث أن كل عارض مدرج من ١-٥، وعلى المدرس أن يحدد مستوى شعوره بكل عارض من الأعراض المذكورة.

## منهجية الدراسة

### مشكلة الدراسة

ما هي المتغيرات الشخصية والمتغيرات المحيطة بالمدرس، التي تتنبأ بمستوى احتراقه النفسي وانسجامه الوظيفي؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- ما هي المتغيرات الشخصية التي تتنبأ أكثر من غيرها بدرجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي لدى المدرسين؟
- ٢- ما هي المتغيرات السوسيوديمغرافية التي تتنبأ أكثر من غيرها بدرجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي لدى المدرسين؟
- ٣- هل هناك اختلافات نوعية بين الجنسين في درجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي؟
- ٤- هل هناك اختلاف نوعي بين المعلمين في درجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي باختلاف الجهة المسؤولة عن المدرسة؟
- ٥- هل هناك اختلاف نوعي بين المعلمين في درجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي باختلاف مكان السكن (ضفة/ غزة)؟
- ٦- ما مدى استفادة المدرس من الدعم المتوفر له، سواء كان دعماً إدارياً أو أسرياً؟ وما مدى العلاقة بين الدعم الاجتماعي والاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي؟
- ٧- هل هناك علاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين ومستوى أدائهم التدريسي؟

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية انسجام الإنسان في المهنة التي يقوم بها، وما لذلك من انعكاسات على أدائه المهني ووضعه النفسي من ناحية، وعلى المستفيدين مباشرة من الخدمة التي يقدمها لهم. إن مهنة التدريس هي من إحدى المهن التي تكون فيها نسبة الاحتراق النفسي عالية مقارنة بالمهن الخدمائية الأخرى، لذا فمن الضروري فهم هذه الظاهرة وليس قياسها كما فقط، قبل وضع خطط للتدخل، سواء على المستوى الحكومي أو على المستوى الأهلي.

١. تركزت هذه الدراسة على المنهج السلوتوجيني في تناول الاحتراق النفسي، في حين تحاول الكثير من الدراسات التركيز على أثر الاحتراق على الأداء المهني والصحة النفسية. وتحاول هذه الدراسة فهم المتغيرات التي قد تساعد على التنبؤ بالانسجام الوظيفي أيضاً لدى المدرسين، والتي قد تقلل من الاحتراق النفسي لديهم.

المتغيرات التي تناولتها الدراسة متنوعة، منها: الشخصية، ومنها ما لها علاقة بالبيئية المحيطة. فالمتغيرات الشخصية التي تناولتها الدراسة هي: الانسجام الحياتي العام Sense of Coherence والانسجام الوظيفي Career Sense of Coherence، ومستوى التأزم النفسي Psychological Distress والشعور بالكفاءة

المهنية (Career Sense of Competence) ومتغيرات بيئية كالدعم الاجتماعي Social Support، ومتغيرات سوسيوديمغرافية أخرى، كالجنس، ومكان السكن، ومستوى الدراسة، والمرحلة التي يدرسها المعلم، وغيرها).

٢. تحاول الدراسة النظر إلى الاحتراق النفسي بصورة مركبة شيئاً ما، حيث تم تدارس مجموعة من المتغيرات التي تؤثر على الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي لدى فئة ممثلة، تعكس واقع الظاهرة في الأراضي الفلسطينية بشكل عام.

٣. تحاول الدراسة طرح تصور لظاهرة الانسجام المهني، يمكن للجهات المسؤولة، سواء الحكومية أو الأهلية الاستفادة منه في وضع خطط التأهيل من جهة، وخطط التدخل من جهة أخرى.

### أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق التالي:

١. تحديد مستوى الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية، والمدارس الخاصة، والمدارس التابعة لوكالة الفوث وتشغيل اللاجئين في الضفة الغربية وقطاع غزة.
٢. تحديد المتغيرات التي تتنبأ بدرجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي لدى المدرسين، وعلاقة كل متغير من متغيرات الدراسة الأخرى بهما.
٣. تحديد العلاقة بين شعور المدرس بالكفاءة المهنية واحتراقه النفسي وانسجامه الوظيفي.
٤. الكشف عن علاقة متغيرات الجنس ( ذكر - أنثى )، ومستوى المرحلة التعليمية (أساسي- ثانوي )، ونوع المؤسسة التعليمية (حكومة - خاصة- وكالة)، وعدد سنوات الخدمة، والمؤهل التعليمي وغيرها من المتغيرات السوسيوديمغرافية، على الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي، وقوة العلاقة بينها كمتغيرات مستقلة إن وجدت.

### فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التحقق من صحة الفرضيات التالية:

١. هناك فروقات نوعية في درجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي بين المدرسين حسب جنسهم، حيث يفترض أن الإناث هن الأكثر انسجاماً والأقل احتراقاً في مهنتهن مقارنة بالذكور.
٢. هناك اختلافات نوعية بين شعور المدرسين بمستوى الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي حسب الجهة المشرفة لمدارسهم، حيث يفترض أن المدارس الحكومية هي المدارس الأكثر احتراقاً، تليها الوكالة، ثم الخاصة، وذلك لأن مدارس الحكومة هي الأكثر تأثراً بالأوضاع السياسية والاقتصادية.
٣. هناك علاقة عكسية بين المتغيرات الشخصية والبيئية و متغير الاحتراق النفسي، فكلما قلت معدلات المتغيرات الوسيطة زاد الاحتراق النفسي، كذلك فإن هناك علاقة قوية بين متغيرات الدراسة الشخصية والبيئية.
٤. هناك اختلافات نوعية في درجة الاحتراق النفسي بين المدرسين، بناء على متغيرات وظيفية ( المرحلة التي يدرس فيها المعلم، ومستواه التعليمي، وتأهيله المهني).

٥. غالبية المدرسين لا يشعرون بالدعم الاجتماعي، سواء كان إدارياً أو خارجياً، وإن وجد فإنهم في الغالب لا يستفيدون منه بشكل عام. ومن المتوقع أن تكون هناك علاقة عكسية بين مستوى الاستفادة من الدعم الاجتماعي والاحترق النفسي، فكلما زاد التوجه للحصول على الدعم الاجتماعي، قل معه شعور المدرس بالاحترق النفسي.
٦. هناك علاقة عكسية بين شعور المدرس بالقدرة والكفاءة المهنية، وشعوره بالاحترق النفسي، فكلما زاد شعوره بالكفاءة والأداء المهني قل شعوره بالاحترق النفسي.

### حدود الدراسة:

اقتصرت نتائج الدراسة الحالية على المعلمين والمعلمات في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم، والمدارس الخاصة، والمدارس التابعة لوكالة الغوث لتشغيل اللاجئين، في مجموع المحافظات الفلسطينية، ممثلة بالعينة التي تم اختيارها لحاجة هذه الدراسة. حيث شملت العينة المدرسين ذكوراً وإناثاً، العاملين في مدارس المرحلتين الأساسية والثانوية.

### منهج الدراسة :

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، الذي يحاول وصف طبيعة الظاهرة موضع البحث. ويشمل ذلك تحليل بنية الظاهرة وبيان العلاقة بين مكوناتها والمتغيرات المختلفة التي تؤثر فيها (أبو حطب وصادق، ١٩٩١). حيث تم اعتماد الاستمارة كأداة للبحث، قام المدرسون بتعبئتها، وشملت متغيرات الدراسة الشخصية والسوسيوديمغرافية.

### مصطلحات الدراسة

١. الاحتراق النفسي Psychological Burnout
٢. الشعور بالانسجام الحياتي العام Sense of Coherence
٣. الشعور بالانسجام الوظيفي Career Sense of Coherence
٤. الدعم الاجتماعي Social Support
٥. التأزم النفسي Psychological Distress
٦. الشعور بالكفاءة المهنية Career Sense of Competence

### أدوات البحث:

أداة القياس عبارة عن استمارة مكونة من ثلاث عشرة صفحة، تشمل أسئلة مغلقة، مقسمة إلى عدة أقسام، يحوي كل منها مجموعة من الأسئلة، تفحص في كل مرة متغيراً واحداً من متغيرات الدراسة. ومجموع الإجابات كانت بمثابة تقرير ذاتي قدمه كل مدرس، عكس مدى انسجامه المهني في مهنة التدريس، والمتغيرات التي قد تفسر ذلك. أما المقاييس الفرعية فهي كما يلي:

- ١- مقياس الاحتراق النفسي: في هذه الدراسة تم وضعه بروح اختبار ماسلاش، وقد تم تغييره بعد أن تم نقاشه في مرتين متتاليتين مع محكمين خبراء، حيث تم إجراء التعديلات عليه من خلال

ورشتي عمل، ضمت الباحثين ومجموعة من المستشارين من وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. وشمل المقياس مجموعة من العبارات تعكس مدى شعور المدرس بالانتماء لمهنته، ومدى شعوره بالضعف والناجمة عن عناصر مهنة التدريس. ويتكون المقياس من أربعين عبارة، طلب من المدرسين أن يحددوا فيها مدى توافقهم مع كل منها. وفي حساب الثبات، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لهذا المقياس، حصلنا على درجة تعتبر عالية بالنسبة لكل العبارات، ولمجموع المقياس بشكل عام ( $\infty$  كرونباخ = 0,825).

٢- مقياس الشعور بالانسجام الحياتي (Antonovsky, 1987)، المكون من ثلاث عشرة عبارة، ويفحص ثلاثة جوانب: مدى شعور الإنسان بفهم ما يجري حوله من أمور، وشعوره بالسيطرة على هذه الأمور، ومدى مشاركته فيما يجري من حوله. وفي حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لهذا المقياس، حصلنا على درجة تعتبر عالية بالنسبة لكل العبارات ولمجموع المقياس بشكل عام ( $\infty$  كرونباخ = 0,74).

٣- مقياس الشعور بالانسجام الوظيفي: هذا المقياس تم بناؤه من قبل فريق البحث، وهو مكون من ثلاث عشرة عبارة، وهو يفحص الطريقة التي يدرك فيها المدرس مكان عمله، ومدى شعوره بأنه جزء مما يدور حوله في إطار المدرسة التي يدرس فيها. وفي حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لهذا المقياس، حصلنا على درجة تعتبر عالية بالنسبة لكل العبارات ولمجموع المقياس بشكل عام ( $\infty$  كرونباخ = 0,82).

٤- مقياس الدعم الاجتماعي: هذا المقياس تم بناؤه من قبل طاقم البحث، وفيه يحدد المدرس الأشخاص الذين يتوجه إليهم لطلب المساعدة والدعم عند شعوره بالاحتياج، ومدى شعوره بالاكتمال والرضا عن المساعدة والدعم التي يحصل عليها. وعلامة الدعم الاجتماعي الذي حصل عليها كل مدرس هي معدل مدى التوجه لمصادر الدعم الاجتماعي والشعور بالاكتمال والرضا عن هذا التوجه. وفي حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لهذا المقياس، حصلنا على درجة تعتبر عالية بالنسبة لكل العبارات ولمجموع المقياس بشكل عام ( $\infty$  كرونباخ = 0,84).

٥- مقياس التأزم النفسي: قام طاقم البحث بوضع مقياس لفحص التأزم النفسي الذي يشعر به المدرس، استناداً إلى بعض الأعراض السيكوسوماتية التي يعاني منها الفرد أثناء التعرض لأحداث ضاغطة، مثل الشعور بالصداع وأوجاع البطن، وما إلى ذلك، وقد تم اعتماد مقياس مكون من ثماني عبارات تعكس هذه الأعراض. والعبارات مأخوذة من مقياس قام بوضعه (Ben Sira, 1979)، حيث تمت إضافة أعراض أخرى ارتأها الباحثون ضرورية. وفي حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لهذا المقياس، حصلنا على درجة تعتبر عالية بالنسبة لكل العبارات ولمجموع المقياس بشكل عام ( $\infty$  كرونباخ = 0,74).

٦- مقياس الشعور بالكفاءة المهنية: تم اعتماد مقياس مفصل قامت الوزارة بتجهيزه لفحص المهارات والكفاءات التي يجب على المدرس السيطرة عليها أثناء ممارسته لمهنته على المستويات المختلفة، سواء في علاقته مع الإدارة والزملاء، أو علاقته مع طلابه في الصف، أو علاقته مع

أولياء الأمور، أو علاقته مع المادة التي يدرسها. وقد تم اعتماد نسخة ملخصة من هذا المقياس، قام طاقم الدراسة بتحضيرها خصيصاً. وفي حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لهذا المقياس، حصلنا على درجة تعتبر عالية بالنسبة لكل العبارات ولمجموع المقياس بشكل عام ( $\infty$  كرونباخ = 0,90).

معلومات سوسيوديمغرافية مختلفة تشمل أسئلة حول جنس المدرس، وعمره، وحالته الاجتماعية، والمرحلة التي يدرس فيها، ومكان سكنه وعمله، وعدد المدارس التي يدرس فيها، وفترة الدوام، وإذا ما كان يدرس موضوع تخصصه...

### خصائص العينة:

وحدة المعاينة في دراسة الاحتراق الوظيفي هذه هي المدرسة، والفئة المستهدفة هم المعلمون الذين يدرسون مختلف المواد، بغض النظر عن المرحلة الدراسية التي يقومون بتدريسها. وتشمل العينة جميع المدارس للمرحلتين الدراسيتين الأساسية والثانوية. كما تشمل العينة المدارس الحكومية والتابعة لوكالة الغوث والمدارس الخاصة.

والعينة المختارة هي عينة عنقودية نسبتها 7,5% من مجموع المدارس الفلسطينية، ممثلة لجميع مديريات التربية والتعليم، وتحتوي على طبقتين هما السلطة المشرفة وجنس المدرسة.

### طريقة سحب العينة:

تم استخدام قاعدة البيانات التربوية للعام الدراسي 2006/2007 ورَّحَّل الجزء الخاص بالمدارس من قاعدة البيانات إلى رزمة SPSS متضمناً معلومات عن المدارس، وأسماء المعلمين فيها، وجنس المدرس، والسلطة المشرفة. ثم أخذت عينة عشوائية من المدارس بنسبة 5% من كل مديرية على حد، والبالغ عددها ثلاث عشرة مديرية في الضفة الغربية وقطاع غزة كوحدة واحدة. وسحبت من كل مديرية عينة تمثل السلطة المشرفة وجنس المدرسة. ونسبة الخطأ في حساب العينة على مستوى مديريات التربية في المحافظات الشمالية (الضفة الغربية) وفي المحافظات الجنوبية (قطاع غزة) لا تتجاوز +1,8%، لأن الفئة المستهدفة في الدراسة هم المعلمون، فقد اعتبر جميع المعلمين في مدارس العينة بغض النظر عن عددهم ممثلين في العينة، وقد جرى استطلاعهم.

### حجم العينة حسب عدد المدارس:

بلغ عدد المدارس المختارة في العينة 124 مدرسة من أصل 2237 مدرسة في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، ونسبة العينة كانت 7,5% من مجموع المدارس في كلا المرحلتين الأساسية والثانوية.

- مدارس العينة حسب السلطة المشرفة: عدد المدارس الحكومية في العينة 94 مدرسة، ونسبتها 3,5% من مجموع المدارس الحكومية، 70% من مجموع مدارس العينة. وعدد المدارس التابعة لوكالة الغوث في العينة 23 مدرسة ونسبتها 17% من مجموع مدارس العينة، وعدد المدارس التابعة للقطاع الخاص والأهلية 17 مدرسة ونسبتها 12,7% من مجموع مدارس العينة. ويلاحظ أن العينة متحيزة قليلاً

لمدارس الوكالة، حيث تزيد نسبتها بحوالي ٥% عن مجتمعها، وتقل بنسبة ٩% في المدارس الحكومية عن مجتمعها. جدول (١).

جدول رقم (١) عدد المدارس في مجتمع العينة وعددها في العينة حسب السلطة المشرفة

العينة		مجتمع العينة		السلطة المشرفة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٧٠,١	٩٤	٧٩,٣	١٧٧٥	حكومة
١٧,٢	٢٣	١٢,٨	٢٨٦	وكالة
١٢,٧	١٧	١٢,٣	٢٧٦	خاصة
١٠٠	١٢٤	١٠٠	٢٢٢٧	المجموع

- مدارس العينة حسب المديرية: تمثل العينة تمثيلاً صحيحاً على مستوى المحافظات الشمالية (الضفة الغربية) والمحافظات الجنوبية (قطاع غزة). وقد بلغ عدد مدارس العينة في مديريات الضفة الغربية ١٠٣ مدارس، ونسبتها ٧٧% من مجموع مدارس العينة، ونسبة مدارس الضفة الغربية في مجتمع العينة ٧٥%. وتتقارب مع نسبة العينة المختارة على مستوى الضفة الغربية. كذلك نسبة العينة في قطاع غزة ٢٣% من مجموع مدارس العينة، وتتقارب مع نسبتها في المجتمع والبالغة ٢٥%.

- تمثل العينة تمثيلاً صحيحاً مديريات التربية والتعليم في المحافظات الفلسطينية. ويبين الجدول رقم (٢) توزيع العينة حسب المديرية، وأعلى نسبة للعينة في مديرية تربية الخليل ونابلس، وتبلغ نسبتها ١٣% من مجموع العينة، وتبلغ النسبة في المجتمع ١١% و ١٠% بفارق ٢% و ٣% زيادة في حجم العينة. وأدنى نسبة في محافظة أريحا، ولا تتجاوز نسب العينة ١,٥% من مجموع العينة بزيادة ٥,٥% عن مجتمعها.

جدول رقم (٢) عدد المدارس في مجتمع العينة وعددها في العينة حسب المديرية

العينة		مجتمع العينة		المديرية
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
٣,٧	٥	٥,٣	١٢٤	جنين
١٢,٧	١٧	٩,٨	٢٣٠	نابلس
١,٥	٢	٢,٦	٦٠	سلفيت
٣,٠	٤	٥,٠	١١٦	طولكرم
٢,٢	٣	٣,٣	٧٦	قلقيلية
١١,٩	١٦	٨,٤	١٩٦	رام الله
٣,٠	٤	٣,٨	٨٨	ضواحي القدس
٣,٠	٤	٣,٦	٨٣	القدس
٤,٥	٦	٥,٨	١٣٥	بيت لحم
١,٥	٢	١,٠	٢٣	أريحا
١٣,٤	١٨	١٠,٩	٢٥٥	الخليل
٦,٧	٩	٧,١	١٦٦	جنوب الخليل
٣,٠	٤	٤,٧	١١٠	قباطية
٦,٧	٩	٤,٠	٩٣	وكالة في الضفة الغربية
٧٦,٩	١٠٣	٧٥,١	١٧٥٥	مجموع الضفة الغربية
١٠,٤	١٤	٨,٣	١٩٣	وكالة في قطاع غزة
٢٣,١	٣١	٢٤,٩	٥٨٢	مجموع قطاع غزة
١٠٠,٠	١٣٤	١٠٠,٠	٢٣٣٧	المجموع العام

#### خصائص المستطلعين (المعلمين) في العينة:

- المستطلعون حسب جنسهم: نظرا إلى أن الفئة المستهدفة في الاستطلاع هم المعلمون، لذا فإن معلمي جميع مدارس العينة قد خضعوا للاستطلاع، وقد بلغ عددهم الفعلي في العينة ٢٥٣٠ معلما ومعلمة وفقا لقاعدة البيانات في وزارة التربية، ويشكلون نسبة ٦٪ من مجموع المعلمين، والبالغ عددهم ٤٢٨٧١ معلما ومعلمة. أما الذين تم استطلاعهم فقد بلغ عددهم ٢٢٩٢ معلما ومعلمة، ويشكلون نسبة ٥,٣٪ من مجموع المعلمين. وهذا يعني أن ٢٣٨ معلما ومعلمة لم يجز استطلاعهم لأسباب مختلفة منها أن حوالي ١٣٤ مرشداً قد تم استبعادهم من الاستطلاع، ولم يكونوا خاضعين له وفق محددات الدراسة، والباقي وعددهم ١٠٤ معلما ومعلمة، إما أنهم لم يتواجدوا في المدرسة أثناء الاستطلاع بسبب إجازتهم، أو أنهم كانوا في مهمات رسمية، أو انتقلوا إلى مدارس أخرى خارج العينة، أو لأسباب أخرى نجعلها.
- مما سبق نستنتج أن ٩٠,٦٪ من معلمي العينة قد تم استطلاعهم. ونسبة الذكور في العينة ٤١,٦٪، والإناث ٥٥,٥٪ من مجموع معلمي العينة، وهناك نسبة ٢,٩٪ غير معرفين. ويلاحظ أن نسبة الذكور والإناث في العينة متقاربة مع النسبة في مجتمعها. جدول رقم (٣).



جدول رقم (٣) عدد المعلمين في مجتمع العينة وعددهم في العينة حسب جنس المعلم

العينة	مجتمع العينة		جنس المعلم
	العدد	النسبة	
العينة	العدد	النسبة	العدد
٤١,٦	٩٥٤	٤٥,٦	١٩٥٥٥
٥٥,٥	١٢٧٢	٥٤,٤	٢٣٣١٦
٢,٩	٦٦		
١٠٠	٢٢٩٢	١٠٠	٤٢٨٧١

- المستطلعون حسب السلطة المشرفة: نسبة المعلمين في العينة من المدارس الحكومية ٧٦٪، في حين تبلغ نسبتهم في مجتمع العينة ٧٢٪، أما نسبتهم في العينة في المدارس الخاصة فهي ٦,٢٪، وتبلغ نسبتهم في مجتمع العينة ٩,٥٪. أما في مدارس وكالة الغوث فتبلغ نسبة المعلمين في العينة حوالي ١٧٪، أما في مجتمع العينة فتبلغ ١٩٪. وتوجد نسبة ١,٢٪ غير معرفة.

جدول رقم (٤) عدد المعلمين في مجتمع العينة وعددهم في العينة حسب السلطة المشرفة

العينة	مجتمع العينة		الجهة المشرفة
	العدد	النسبة	
العينة	العدد	النسبة	العدد
٧٥,٩	١٧٣٩	٧١,٩	٣٠٨٠٧
٦,٢	١٤٢	٩,٥	٤٠٨٤
١٦,٧	٣٨٣	١٨,٦	٧٩٨٠
١,٢	٢٨		
١٠٠	٢٢٩٢	١٠٠	٤٢٨٧١

- المستطلعون حسب المديرية: ذكرنا سابقاً أن نسبة المعلمين المستطلعين يشكلون ٥,٣٪ من مجموع المعلمين في مجتمع العينة، ونسبة المعلمين في العينة في الضفة الغربية ٦٥,٥٪ من مجموع المعلمين المستطلعين وتتقارب نسبتهم مع المعلمين في مجتمع العينة في الضفة الغربية والبالغة ٦٥٪. كذلك الحال في قطاع غزة، حيث تبلغ نسبة المعلمين في العينة ٣٤٪ وفي مجتمع العينة ٣٥٪. وعلى مستوى المديرية تتقارب نسبة المعلمين المستطلعين حسب المديرية مع مجتمعهم، وأعلى نسبة معلمين مستطلعين في مديرية الخليل وتبلغ ٨,٧٪ من معلمي العينة، وتبلغ النسبة في مجتمع العينة ٩,٦٪. وتأتي بعد مديرية الخليل من حيث العدد مديرية نابلس، وتبلغ نسبة المعلمين في العينة ٨,١٪، وتبلغ النسبة في المجتمع ٨,٧٪. أما أدنى نسبة فتقع في مديرية أريحا، وتبلغ حوالي ١٪. في حين تبلغ النسبة في مجتمعها ١,٢٪.

جدول رقم (٥) عدد المعلمين في مجتمع العينة وعددهم في العينة حسب المديرية

المديرية	مجتمع العينة		العينة	
	العدد	النسبة	العدد	العينة
جنين	١٩٩٨	٤,٧	١١١	٤,٨
نابلس	٣٧٢١	٨,٧	١٨٥	٨,١
سلفيت	٩١١	٢,١	٨٧	٣,٨
طولكرم	٢٠٦٥	٤,٨	١٦٦	٧,٢
قلقيلية	١٢٤٧	٢,٩	٩٠	٣,٩
رام الله	٣٦٢٢	٨,٤	١٨٦	٨,١
ضواحي القدس	١٣٢٤	٣,١	٧٧	٣,٤
القدس	١٥١٢	٣,٥	٥٩	٢,٦
بيت لحم	٢٢١٢	٥,٢	١٤٣	٦,٢
اريجا	٥٠٣	١,٢	١٩	٠,٨
الخليل	٤١١٦	٩,٦	٢٠١	٨,٧
جنوب الخليل	٢٧٢٧	٦,٤	١٤٥	٦,٣
قياطية	١٩٢٤	٤,٥	٣٨	١,٧
الضفة الغربية	٢٧٨٨٢	٦٥,١	١٥٠٧	٦٥,٦
قطاع غزة	١٤٩٨٩	٣٥	٧٨٥	٢٤,٣
المجموع العام	٤٢٨٧١	١٠٠,١	٢٢٩٢	١٠٠

- المستطلعون حسب الحالة الاجتماعية: الغالبية العظمى من المعلمين في العينة متزوجون، ونسبتهم ٨٣٪ أما نسبة غير المتزوجين فقد بلغت ١٣,٧٪، والمطلقين والأرامل ١,٧٪، والباقي ونسبتهم ١,٦٪ غير معرفين.

جدول رقم (٦) عدد المعلمين المستطلعين في العينة حسب حالتهم الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة
متزوج/ة	١٩٠٢	٨٣
أعزب/عزباء	٣١٥	١٣,٧
مطلق/مطلقة	١١	٠,٥
أرمل/أرملة	٢٧	١,٢
غير محدد	٣٧	١,٦
المجموع	٢٢٩٢	١٠٠

- المستطلعون حسب المرحلة التي يدرسون فيها: المرحلة الأساسية الدنيا هي المرحلة التي تبدأ من الصف الأول وتنتهي في الصف الرابع الأساسي، أما المرحلة الأساسية العليا فتبدأ من الصف الخامس وتنتهي

في الصف العاشر الأساسي. والمرحلة الثانوية هي الصفان الحادي عشر والثاني عشر، وتنتهي بامتحان الثانوية العامة (التوجيهي). وحوالي ثلث المعلمين في العينة يتوزعون بالتساوي تقريبا ما بين المراحل الثلاث، وهناك نسبة ٩, ١٪ غير معرفين، ونسبة ٧, ١٪ لا يدرسون في إحدى المراحل الثلاث قد يكونوا إداريين أو هنيئين.

جدول رقم (٧) عدد المعلمين المستطلعين في العينة حسب المرحلة التي يدرسون فيها

النسبة	العدد	المرحلة التي تدرس فيها
٣٢,٥	٧٤٤	الأساسية الدنيا
٣١,٧	٧٢٦	الأساسية العليا
٣٢,٢	٧٣٨	الثانوية
١,٧	٤٠	غير ذلك
١,٩	٤٤	غير محدد
١٠٠	٢٢٩٢	المجموع

- المستطلعون حسب عدد المدارس التي يعملون بها: غالبية المعلمين المستطلعين يعملون في مدرسة واحدة ونسبتهم ٩٢٪، ونسبة قليلة منهم يعملون في مدرستين ٥, ٥٪، والباقي ٤, ١٪ يعملون في أكثر من مدرستين، ونسبة ٣, ١٪ غير معرفين.

جدول رقم (٨) عدد المعلمين المستطلعين في العينة حسب عدد المدارس التي يعملون بها

النسبة	العدد	في كم مدرسة تعمل؟
٩١,٨	٢١٠٣	في مدرسة واحدة
٥,٥	١٢٦	في مدرستين
١,٤	٣٣	أكثر
١,٣	٣٠	غير محدد
١٠٠	٢٢٩٢	المجموع

### إجراءات الدراسة:

تم تنفيذ الدراسة وفق الإجراءات الآتية:

في المرحلة الأولى من تنفيذ المسح، قام طاقم الدراسة ببناء النسخة الأولى من الاستمارة وإرسالها إلى لجنة تحكيم في وزارة التربية والتعليم ومؤسسات أهلية تربوية، وأخذت الملاحظات على الاستمارة. ثم تم اختيار مدارس في محافظة رام الله ونابلس كعينة اختبار لأداة الدراسة Pilot Study. وبعد تجميع الاستمارات الأولية وجمع الملاحظات وإجراء الحسابات الإحصائية الضرورية، تم تعديل الاستمارة. وفي هذه المرحلة قام طاقم من وزارة التربية والتعليم بتمرير الاستمارات وجمعها وإدخالها ومعالجتها، ومن ثم تحليلها إحصائياً.

بعد ذلك قام طاقم البحث بوضع خطة تنفيذية لتوزيع الاستثمارات على عينة البحث، حيث أرسلت الاستثمارات إلى العينة الخاصة بالمدارس الحكومية والخاصة من خلال البريد الرسمي لمديريات الضفة الغربية. أما في قطاع غزة، فقد تمت الاستعانة بمؤسسات العمل الأهلي في إيصال الاستثمارات، ومن ثم إرجاعها إلى الضفة الغربية.

وقد تم تكليف رئيس قسم التخطيط، وبالتعاون مع أقسام الصحة المدرسية والإرشاد التربوي في وزارة التربية والتعليم، بمتابعة تعبئة الاستثمارات في المدارس. وهكذا فقد تم إرسال الاستثمارات إلى مدارس العينة في البريد الرسمي من خلال المديرية إلى المدارس الحكومية والخاصة.

وزعت الاستثمارات على المعلمين من خلال مدير المدرسة، وأعطى المعلم فرصة حتى يومين للإجابة عليها، ثم قام مدير المدرسة بتجميعها وإرسالها إلى قسم التخطيط في المديرية.

أما بالنسبة لمدارس الوكالة فقد أرسلت الاستثمارات من خلال المؤسسات المشاركة في الدراسة، وتم جمعها من خلال أقسام التخطيط في المديريات بطلب من المؤسسات المشاركة وبالتنسيق مع الوكالة.

تم إعادة الاستثمارات إلى مقر الوزارة في رام الله من خلال البريد الرسمي للمحافظات الشمالية، وقام المركز الفلسطيني للإرشاد بتأمين إعادة الاستثمارات من غزة.

بعد تجميع الاستثمارات، تم ترميزها وإدخالها إلى برنامج SPSS، ومن ثم تدقيق المعلومات من خلال فحص إضافي لعينة الاستثمارات المدخلة.

تم تسليم البيانات المدخلة والاستثمارات إلى طاقم الدراسة للقيام بعمليات حساب النتائج وكتابة التقرير، حيث كان هناك استشارة مستمرة بين طاقم العمل ومدير قسم الصحة المدرسية، ومديرة قسم الإرشاد التربوي والتربية الخاصة في وزارة التربية والتعليم.

## نتائج الدراسة

### الاحتراق النفسي:

يتضمن مقياس الاحتراق النفسي ٤٠ فقرة طلب من المدرسين أن يحددوا فيها مدى موافقتهم على كل منها. وقد بلغ الوسط الحسابي للاحتراق على جميع الفقرات (٥,٠٠) وكذلك المعدل والانحراف المعياري ( $M=SD=63.500$ ). تظهر بأن المدرسين يشعرون باحتراق متوسط حتى خفيف بشكل عام (أنظر جدول رقم ٩)، حيث أن سلم الاحتراق يتدرج من الرقم (١) الذي يمثل احتراقاً شديداً وحتى الرقم (٧) الذي يمثل انسجاماً شديداً.

الجدول رقم (٩): المعدل، الانحراف المعياري والوسط الحسابي للاحتراق النفسي لدى المدرسين

المتغير	المعدل	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
الاحتراق النفسي	٥,٠٠	.٦٣	٥,٠٣

وإذا ما القيينا النظر على الفقرات التي شكلت معدل الاحتراق، والتي تعتبر أسبابا للاحتراق وكنتيجة له من وجهة نظر المستطلعين، نجد أن نصف الفقرات تقع دون الوسط الحسابي العام والنصف الآخر أعلى من المعدل العام للوسط الحسابي والبالغ (٥,٠٠). وتنقسم الفقرات حسب درجة الاحتراق إلى سبع فقرات فيها درجة احتراق عالية جداً، وغالبية الفقرات وعددها ٢٦ فقرة فيها درجة الاحتراق متوسطة، وسبع فقرات فقط لا يوجد فيها احتراق لدى المعلمين. وفيما يلي تفاصيل عن طبيعة الاحتراق النفسي لدى المعلمين كأسباب وكنتايج حسب الفقرة:

#### ١. فقرات تمثل درجة احتراق عالية:

وهي الفقرات التي يكون معدل الاحتراق (الوسط الحسابي) فيها أقل من (٤) على مقياس ماسلاش. وقد ذكر غالبية المعلمين أنهم يشعرون بالإحباط، لأنه لا يوجد من هو قادر على حل مشاكل نظام التعليم، ولا يستطيع المعلمون التنفيس عن مشاعرهم في أماكن عملهم، ما يجعلهم يتصنعون الهدوء والصبر طوال الوقت (٣,١٣). كذلك لا يوجد من يسمعه ويثقون به للحديث معه والتفيس عن مشاعرهم المكتوبة، وهذا يعني انخفاض مستوى الدعم النفسي داخل المدرسة، والدعم الاجتماعي خارجها. وغالبية المعلمين محبطون من طلابهم؛ لأن الطلبة لا يقدرّون ولا يحترمون مشاعر معلمهم، ولا يراعون ظروفهم (٣,٦٣)، كما أنهم لا يقدرّون الجهود التي يبذلها معلمهم لخدمتهم وتعليمهم، ودائماً يطلبون منه المزيد (٣,٦٨). وكنتيجة لإحباط المعلم وارتفاع معدل الاحتراق النفسي للأسباب سالفة الذكر؛ نجد أن غالبية المعلمين يشعرون بالتعب، وهم كما ذكروا بحاجة إلى راحة من التدريس، المعدل (٣,٥٣). وفي نفس الوقت يكون المعلم سبباً لإحباط الطلبة، ونتيجة لهذه المعادلة تحدث ردة فعل سلبية من قبل المعلمين تجاه الطلبة، حيث أن غالبية المعلمين يعتقدون أن الطلبة يستحقون ما يعانونه، بسبب عدم تقيدهم بالنظام، ومراعاتهم للمعايير السلوكية والأخلاقية داخل المدرسة، المعدل (٣,٨٨). جدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠) الفقرات التي يظهر معدل احتراق المعلمين فيها عالياً جداً

الوسط الحسابي	الفقرة
٢,٩١	أشعر بالإحباط، لأنه لا يوجد احد قادر على حل مشاكل نظام التعليم
٣,١٣	لا استطيع التفتيس عن مشاعري في مكان عملي، فعلي أن أكون هادئاً و صبوراً ومهتماً طوال الوقت
٣,٥٣	أنا فعلاً بحاجة لأخذ راحة من التدريس
٣,٥٩	التدريس عطاء دون اخذ
٣,٦٣	أشعر بالرغبة لأقول لطلابي وزملائي: تعمد أن لديك مشاكل! إن غالبية الناس تعاني من مشاكل حتى أنا؟
٣,٦٨	إن الطلاب وذويهم يطلبون مني الكثير ولا يقدرن الجهود التي أقوم بها
٣,٨٨	الطلبة الذين لا يتقيدون ولا يراعون المعايير السلوكية والأخلاقية يستحقون ما يعانونه

٢. فقرات تمثل درجة احتراق متوسطة:

تم تحديد معدل الاحتراق المتوسط للذين أجابوا على الفقرات ما بين (٤-٥) على مقياس ماسلاش. وهذا يعني أن الأسباب والنتائج التي تتطرق إليها الفقرات لها تأثير متوسط، من وجهة نظر المعلمين، على درجة احتراق المعلمين النفسي. كون عدد هذه الفقرات ٢٦ فقرة، وتشكل غالبية أسباب ونتائج الاحتراق النفسي، لذلك لا يمكن تجاهلها، ولا بد من دراستها بعمق، واخذ محصلتها على المعلمين بعين الاعتبار. وفيما يلي أهم الأسباب والنتائج:

- الأسباب الهامة لاحتراق المعلمين من وجهة نظرهم، أن المعلم، إلى حد ما، مثقل بأعباء العمل، ويأخذ التدريس كل وقته وطاقته، ولا يسمح له بممارسة حياته الأسرية والاجتماعية كما يريد (٤, ٠٠).
- كنتيجة لإحباط المعلم واحتراقه لا يشعر المعلم، إلى حد ما، بأنه عفوياً ويصعب عليه أن يكون كذلك، وتخرج منه الإجابات بصعوبة. المعدل (٤, ٢).
- كسبب للاحتراق النفسي للمعلم، وكنتيجه له، يشعر المعلم، إلى حد ما، بأنه لا يحظى بالاحترام الكافي من المجتمع (٤, ٣٥).
- كسبب للاحتراق النفسي للمعلم، وكنتيجه له، يشعر المعلم، إلى حد ما، بأنه سريع الانفعال والغضب، وفي نفس الوقت يجد صعوبة في التعامل مع بعض الطلاب (٤, ٥٥).
- كسبب للاحتراق النفسي للمعلم، وكنتيجه له، يشعر المعلم، إلى حد ما، بأنه يجد صعوبة في التعبير لزملائه في العمل عن مشاعره.
- كسبب للاحتراق النفسي للمعلم، وكنتيجه له، يشعر المعلم، إلى حد ما، بأنه مستنزف عاطفياً أو «انفعالياً» (٤, ٦٦).
- كسبب للاحتراق النفسي للمعلم، وكنتيجه له، يتمنى المعلم، إلى حد ما، انتهاء وقت العمل سريعاً، لأنه لا يحب رؤية الطلاب، وليس لديه الرغبة في العمل.
- على الرغم من قناعة المعلمين بأن الحاجة إلى التغيير ضرورية، إلا أنه ليس في مقدورهم تغيير الواقع.

جدول رقم (١١) الفقرات التي يظهر معدل احتراق المعلمين فيها متوسطاً

الوسط الحسابي	الفقرة
٤	يأخذ التدريس وقتي وطاقتي ولا يسمح لي بممارسة حياتي الأسرية والاجتماعية كما أريد
٤,٢	إن الإجابة العفوية تخرج مني بصعوبة (يصعب علي أن أكون عفواً)
٤,٣٥	يحظى المدرس باحترام اجتماعي
٤,٣٩	أدرك وأتفهم مشاعر طلابي واحتياجاتهم، وشعورهم أحياناً بعدم الرضا عني أو عن أدائي
٤,٤١	أنسى كل ما يتعلق بالمدرسة وبالطلاب بعد عودتي إلى المنزل
٤,٤٩	اشعر بأنني سريع الانفعال والغضب
٤,٥٥	أجد صعوبة في التعامل مع بعض الطلاب
٤,٦	أجد من السهل الحديث مع زملائي من المدرسين عن مشاعري
٤,٦٦	اشعر بشكل عام إنني مستنزف عاطفياً أو «انفعالياً»
٤,٨٢	اشعر بأنني مرهق من قبل الأشخاص الذين يأتون لزيارة المدرسة وزيارة صفي
٤,٨٥	نادراً ما اشعر بأنه ليس لدي الرغبة في العمل
٤,٩٢	كثيراً ما أتمنى أن ينتهي يوم العمل لأكف عن رؤية الطلاب
٤,٩٤	تؤثر مشاكل الشخصية على نتاج عملي في التدريس
٥,٠٧	لا ألوم الطالب المشاغب، فهو ضحية المجتمع وبحاجة إلى الدعم والمساعدة
٥,٢٧	لا أقوم بعملي بالطريقة التي اعتقد أنها الأفضل، مقارنة بالآخرين.
٥,٢٩	إن عملي في التدريس أعطاني القناعة والرضا، وهذا ما كنت أتوقعه من العمل الذي أقوم به
٥,٣٤	المدرسة التي اعلم بها تهتم بي بشكل جيد، وعملي فيها مقدر حق قدره
٥,٤٣	لا اشعر بأنني متحمس بشأن قيمة التدريس
٥,٤٧	أعرف كيف يراني المشرف وكيف يقيم قدراتي كمدرس
٥,٥٩	اشعر أنني افتقد رغبتني في فهم احتياجات طلابي والإحساس بها
٥,٦٣	على الرغم من أن الحاجة إلى التغيير ضرورية، إلا أنه ليست لدي القدرة على التغيير
٥,٦٦	كثيراً ما اغضب عندما اسمع أخباراً سيئة عن طلابي
٥,٧٨	عندما يطلب مني القيام بمهام إضافية فإنني أكون دائماً مستعداً للقيام بها
٥,٧٩	إن مهنة التدريس تحفزني على تقديم المزيد باستمرار
٥,٩٣	اشعر بالدفء والصداقة نحو زملائي الذين أعمل معهم
٥,٩٦	موافقتي واتجاهاتي نحو طلابي سلبية، حيث أنني أشعر بالتعب عند التعامل معهم

### ٣. الفقرات التي تمثل عدم وجود احتراق نفسي:

- العبارات السبع التالية لا تشكل لدى المعلم أي احتراق نفسي يذكر، وغالبيتها لها علاقة بالعمل التدريسي. وهذا يعني أن الأداء التدريسي لدى المعلم ليس باعثاً للاحتراق النفسي، وكما ظهر لنا سابقاً، فإن الحالة النفسية للمعلم واشكالاتها هي الباعث الرئيسي للاحتراق النفسي. وفيما يلي أهم النتائج:
- أكد غالبية المعلمين انه لا مشكلة لديهم في القيام بأعمالهم اليومية، وان لديهم اتجاهات ايجابية تجاه التدريس بشكل عام، ولديهم الطاقة الكافية للقيام بالعمل. كذلك لا يشعرون بأي ضعف في أدائهم المهني.
  - يحاول المعلم أن يكون ايجابيا مع الآخرين من زملائه في العمل، ويتطلع دائماً أن يكون زملاًوه راضين عنه. كذلك يتعامل بإيجابية مع الطالب، ويتعامل معه كإنسان.

جدول رقم (١٢) الفقرات التي ليس لها تأثير على احتراق المعلمين

الوسط الحسابي	الفقرة
٦,٠١	هناك مهام عديدة ضمن وظيفتي أقوم بها يومياً
٦,٠٩	لدي اتجاهات ايجابية تجاه التدريس
٦,١٩	اشعر بأنني لائق صحياً ولدي الطاقة للعمل
٦,٢٢	اشعر أنني أثبتت قدراتي في التدريس
٦,٣	اشعر بضعف في أدائي المهني وأحاول دائماً إخفاءه
٦,٣	إن تعاملتي مع الطالب يقوم على أساس أنه إنسان له شخصية مميزة، وليس مجرد طالب
٦,٢٣	أتطلع دوماً في عملي إلى أن يكون الجميع راضين عن أدائي

نستخلص مما سبق وجود علاقة جدلية بين سبب الاحتراق النفسي ونتيجته، حيث لاحظنا أن هناك أسباباً واقعية ووجيهة لاحتراق المعلم. وهي كما ذكرنا أن الطلبة لا يراعون شعور المعلم، وأن المعلم لديه مشاكله الشخصية كما هم لديهم مشاكلهم، وهذا سبب وجيه من أسباب ازدياد الاحتراق النفسي، وما ينطبق على معاملة الطلبة له داخل المدرسة كسبب في زيادة الاحتراق النفسي ينطبق أيضاً في علاقته مع المجتمع خارج المدرسة كسبب وجيه أيضاً. فدرجات الاحتراق العالية تظهر في الجوانب الشعورية، وفي علاقة المدرس بطلابه وشعوره بالاستياء من مهنته، وتقل فيما يتعلق بشعوره بالسيطرة على المادة والمتطلبات الصفية.

### التأزم النفسي:

استخدم في قياس التأزم النفسي مقياس رباعي متدرج من (١-٤)، بحيث اخذ مقياس غالباً أدنى مقياس = ١ ويمثل أعلى تأزم نفسي، وينحدر المقياس ليصل إلى أدنى مستوى تأزم نفسي = ٤. وبناء على هذا المقياس فإنه كلما انخفض المعدل كلما اتجه مستوى التأزم النفسي إلى الارتفاع. ويلاحظ من الجدول (١٣) ما يلي:

١. المتوسط العام للتأزم النفسي للمعلمين (١,٧٨) يعني أن المستوى العام عالٍ، أي أن المعلمين غالباً



وأحيانا يعانون من تأزم نفسي.

٢. الغالبية المطلقة من المعلمين طلبوا استشارات نفسية من قبل مختصين خلال السنة الأخيرة.

وللتأزم النفسي مظاهره الخارجية منها:

- الإصابة بالإغماء، حيث ذكر أكثر من ٩٥% من المعلمين إنهم أصيبوا بهذه الحالة.
- الرجة في الأيدي نسبة ٨٢% من المعلمين أصيبوا بهذه الظاهرة.
- التغيب عن الدراسة بسبب الإرهاق، ٨٠% من المعلمين تغيبوا بسبب الإرهاق.
- حوالي ثلاثة أرباع المعلمين عانوا من ألم في الصدر، سبب لهم الشعور بالضيق. ونسبة ٧٠% من المعلمين يعانون أيضا من آلام في البطن.
- نصف المعلمين عانوا من اضطرابات أو مشاكل في النوم، أو صعوبة في الاستيقاظ. كذلك أكثر من ثلث المعلمين ٣٥% عانوا من أوجاع في الرأس (الصداع) ما سبب لهم شعورا بالضيق.

جدول رقم (١٣) توجهات المعلمين نحو التأزم النفسي

الوسيط	باتا	نادرا	أحيانا	غالباً	الفترة
١,١	١,٥	١,٨	١,٨	٩٤,٩	هل راجعت أخصائياً نفسياً لطلب المشورة النفسية في السنة الأخيرة؟
١,١٤	٠,٦	٣,٢	٥,٨	٩٠,٤	هل حصل وأن أصبت بالإغماء؟
١,٦٢	٤,٥	١٣,١	٢١,٩	٦٠,٥	هل حصل مرة وعانيت من رجة في الأيدي سببت لك الشعور بالضيق؟
١,٦٨	٣,٧	١٦,٣	٢٤,١	٥٥,٨	هل تغيبت عن الدراسة بسبب الإرهاق؟
١,٧٨					المتوسط العام
١,٨	٦,٠	١٩,٢	٢٣,٦	٥١,٢	هل حصل مرة وعانيت من آلام في الصدر سببت ذلك الشعور بالضيق؟
١,٩٧	٤,١	٢٥,٣	٣٣,٩	٣٦,٨	هل عانيت من أوجاع في البطن سببت ذلك الشعور بالضيق؟
٢,٤٣	١٤,٢	٣٤,٧	٣١,١	٢٠,٠	هل كانت لديك اضطرابات أو مشاكل في النوم (قلة نوم أو صعوبة في الاستيقاظ)؟
٢,٧٥	١٨,٢	٤٧,٣	٢٥,٤	٩,١	هل عانيت من أوجاع في الرأس (صداع) سبب لك الشعور بالضيق؟

ولدى إجراء اختبار  $t$  لوجود الفوارق بين الذكور والإناث كان واضحاً ( $p < 0.01$ ) بأن النساء ( $M=1.81$ ) كن الأقل تأزماً مقارنة بالرجال ( $M= 1.73$   $SD=.47$ )

### الانسجام العام:

تم تعريف الانسجام العام للمعلم في الدراسة بأنه: الشعور بالانسجام العام بناء على النظرية السالتوجينية (Antonovsky, 1987)، وذلك من خلال حساب معدل الإجابة الذي سيحصل عليه المعلم في استمارة الانسجام العام التي طورها أنتونوفسكي، والتي تقيس شعور الفرد بانتمائه لما يقوم به في حياته، والمعنى الذي يعطيه لما يمر فيه من أحداث، وشعوره بالسيطرة على مجريات حياته، والضغطات التي يمر بها. وقد بلغ المتوسط الحسابي للانسجام العام (٤,٧٩) ويعتبر هذا المعدل في الترتيب الوسيط على المقياس المتدرج من

(٧-١) حيث إن المقياس من (٣-١) يمثل أدنى درجات الانسجام العام، ومن (٤-٥) تكون درجة الانسجام متوسطة، ومن (٦-٧) تكون درجة الانسجام عالية وعالية جداً. ويقسم مقياس الانسجام العام إلى مقياسين رئيسيين هما:

مقياس الشعور بالانسجام الحياتي (( Antonovsky , 1987 ، المكون من ثلاث عشرة عبارة، ويفحص ثلاثة جوانب: مدى شعور الإنسان بفهم ما يجري حوله من أمور، وشعوره بالسيطرة على هذه الأمور، ومدى مشاركته بما يجري من حوله. ويلاحظ من الجدول (١٤) إن المتوسط العام لانسجام المعلم الحياتي (٩٨ ، ٤) يعني أن الانسجام الحياتي للمعلم يقع في حدود المتوسط، أي بين الانسجام وعدم الانسجام. وإذا نظرنا بالتفصيل لانسجام المعلم الحياتي، نجد بعض الجوانب في حياة المعلم منخفضة الانسجام، وجوانب أخرى مرتفعة. وفيما يلي تفصيل لهذه الجوانب:

- هناك انسجام منخفض بين المعلمين والأشخاص الذين يتعاملون معهم، وأن بعضهم قد خيَّبوا آمالهم وقد فوجئوا من تصرفاتهم. وهذا يعني إن علاقة المعلمين مع الآخرين ليست على ما يرام.
- لدى المعلمين شعور بدرجة متوسطة وليست عالية بأنهم يعاملون بصورة منصفة وعادلة ممن حولهم. ويعني عدم ارتفاع المعدل أن لدى المعلمين بعض الشكوك في حكم الآخرين عليهم، ويشعرون بأنهم لا يعاملونهم بإنصاف وعدل، ما يؤثر إلى حد ما على درجة انسجامهم مع ذواتهم، ويزيد من احتراقهم النفسي. كذلك يشعر المعلمون وبدرجة متوسطة أن أفكارهم مشوشة.
- يشعر المعلمون بشكل عام وبدرجة متوسطة أنهم قادرون على السيطرة على أنفسهم، ومن جهة أخرى هناك بعض الشكوك في قدرتهم على ذلك. كذلك يوجد بعض التشويش لدى المعلمين وبدرجة متوسطة أنهم لا يعرفون في بعض الأحيان ما عليهم القيام به، ويشعرون بدرجة متوسطة بشعور عدم اللامبالاة لما يجري من حولهم.
- هناك ظاهرة ايجابية أجمع عليها غالبية المعلمين في انسجامهم الحياتي، وهي إنهم يعرفون أهدافهم وغاياتهم في حياتهم، وهم بالتالي رغم احتراقهم النفسي وانسجامهم الحياتي المحدود لا يفتقرون لأهداف وغايات لحياتهم، ويفسر ذلك ارتفاع المعدل (١٧ ، ٦).

إن موقع الانسجام الحياتي للمعلم في حدود المتوسط على المقياس السباعي يعتبر من الإشكاليات المعقدة، ويمكن أن تكون له نتائج سلبية على الانسجام الحياتي للمعلم أكثر منها لو كان المعدل منخفضاً على المقياس. وسبب ذلك يعود إلى أن موقع الوسط على المقياس يمثل مرحلة الشك وعدم اليقين من كل شيء، سواء في علاقة المعلم بزملائه أو بالآخرين الذين يحيطون به، أو بشعوره تجاه ذاته من حيث القدرة على السيطرة على النفس، والإيمان بقدراته الشخصية في السيطرة على أعماله. وهذا الشعور بعدم اليقين والتشكك وعدم القدرة على اتخاذ القرار، يزيد من اغتراب المعلم عن محيطه، ويشعره بالاغتراب، ما يترك أثراً سلبياً على سلوكه. إن الإشكالية الواسية في الانسجام الحياتي للمعلم تحتاج إلى المزيد من البحث والتعرف على تداعياتها على سلوكه، ولا يجب أن نكتفي بالقول إن الانسجام الحياتي للمعلم في حدود الوسط على المقياس السباعي.

جدول رقم (١٤) الوسط الحسابي لفقرات الانسجام الحياتي

الوسط الحسابي	الفقرة
٣,٥٥	هل حصل في الماضي أنك فوجئت من تصرفات أشخاص تعرفهم جيداً؟
٣,٨١	هل حصل أن أشخاصا تثق بهم خيَّبوا آمالك؟
٤,١٦	هل تشعر أن لديك مشاعر كنت تفضل التخلص منها؟
٤,٢٢	أشخاص كثيرون، حتى من لديهم شخصية قوية يشعرون أحياناً بأنهم (مساكين). هل راودك مثل هذا الشعور في الماضي؟
٤,٢٨	كم من الوقت تشعر بأن رأسك مليء بالأفكار المشوشة؟
٤,٦	هل لديك شعور بأنك تعامل بصورة غير عادلة أو منصفة ممن حولك؟
٤,٦٣	بعدما كانت تحصل أشياء معك، غالباً ما كان يتضح لك بأنك:
٤,٨٧	الأعمال التي تقوم بها بشكل عام في العمل والبيت:
٤,٩٨	المتوسط العام
٥,٤٤	هل لديك شعور في بعض الأحيان أنك لن تستطيع السيطرة على ما تقوم به؟
٥,٥	هل لديك شعور بأنك موجود في وضع غير معروف، ولا تدري ماذا عليك فعله؟
٥,٥١	هل تشعر بأنك غير مبال بما يجري من حولك؟
٥,٥١	هل لديك شعور بأنه لا معنى للأشياء اليومية التي تقوم بها؟
٦,١٧	هل كانت لديك حتى الآن أهداف وغايات في حياتك؟

١. مقياس الشعور بالانسجام الوظيفي: هذا المقياس تم بناؤه من قبل فريق البحث، وهو مكون من ثلاث عشرة عبارة، يفحص الطريقة التي يدرك فيها المدرس مكان عمله، ومدى شعوره بأنه جزء مما يدور حوله في إطار المدرسة التي يدرس فيها. ولا يختلف المعدل العام للانسجام الوظيفي عن معدل الانسجام الحياتي، فكلاهما يتعان في درجة المتوسط على المقياس السباعي. ويلاحظ من الجدول ١٥ ما يلي:
- يشعر بعض المعلمين أن ظروف العمل بما فيها زملاؤهم في العمل، يخيبون الآمال، أي أنهم ليسوا داعمين لهم، وإنهم غير قادرين إلى حد ما على معرفة ما يجري في إطار عملهم.
  - هناك عدم وضوح رؤيا لدى المعلمين في مستقبلهم الوظيفي وعدم اليقينية، وربما أن عدم

الوضوح ناتج عن الظروف السياسية والاقتصادية التي تمر بها الأراضي الفلسطينية، لذا جاء معدل الانسجام الوظيفي في هذا الموضوع في حدود المتوسط على المقياس.

- درجة تأثير المعلمين في قضايا العمل في حدود المتوسط (٤, ٨٩)، ما يعني أن دورهم محدود في صنع القرار على مستوى العمل، وأن المسؤولية في العمل لا يجب أن تتجزأ، لأن ذلك يدخل المعلمين في قضايا انتقائية في توزيع المهام والمسؤوليات، ما يؤثر تأثيراً بالغا وسلبياً على انسجام المعلمين المهني، ويظهر ذلك من خلال شعور المعلمين أحياناً بأن الذين يعملون معهم لا يتعاملون بصورة عادلة ومنصفة معهم.

إن الوسطية في موضوع انسجام المعلم الوظيفي تطرح تساؤلات كثيرة حول مدى تأثيرها على أداءهم الوظيفي، وعلى انسجامهم النفسي واحترافهم الوظيفي، وقد أجابت الدراسة على هذه الأسئلة لاحقاً.

جدول رقم (١٥) الوسط الحسابي لفقرات الشعور بالانسجام الوظيفي

الوسط الحسابي	الفقرة
٤, ١٨	العمل الذي تقوم به بالنسبة لك:
٤, ٣٦	هل حصل مرة أن من تعمل معهم خيبروا آمالك؟
٤, ٤١	هل تشعر أحياناً بأنك لا تعرف بشكل واضح ما الذي سوف يحصل في عملك؟
٤, ٥٢	إلى أي مدى مستقبلك في العمل واضح بالنسبة لك، وهل تستطيع تخيل وضعك بعد ثلاث سنوات في مكان العمل؟
٤, ٨٣	إلى أي مدى ترى أن القوانين في العمل مفهومة بالنسبة لك؟
٤, ٨٩	ما مدى شعورك بأنك تستطيع التأثير فيما يجري من أمور وقضايا في العمل؟
٤, ٩٨	المتوسط العام
٤, ٩٩	هل تشعر أحياناً بأن من يعملون معك يتعاملون معك بصورة غير عادلة وغير منصفة؟
٥, ٠٣	المهام والتواجبات التي تقوم بها في عملك والمتوقع منك القيام بها، تشعرك:
٥, ٠٨	عندما ترغب في عمل شيء، يحتاج إلى تعاون ودعم من قبل من تعمل معهم فإن شعورك هو:
٥, ٢٨	عندما تفكر بالعمل والأشخاص الذين تعمل معهم فإنك تشعر بشكل عام:
٥, ٣	عندما تواجهك صعوبات أو مشاكل صعبة، شعورك بأن التوصل إلى حل لهذه المشكلة غالباً ما يكون:
٥, ٦٩	من خلال تجربتك في عملك، تلاحظ بأنه:

(I) هناك فروق نوعية بين درجة الاحتراق النفسي وبين الانسجام الوظيفي بين المدرسين حسب جنسهم. حيث أن الإناث هن الأكثر انسجاماً والأقل احتراقاً في مهنتهن مقارنة بالذكور.

الجدول رقم ١٦ يظهر نتائج اختبار  $t$  لفحص الاختلاف بمعدلات الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي بين الذكور والإناث

معدلات الاحتراق النفسي						
Sig	T	dF	الانحراف المعياري	المعدل	العدد	جنس المعلم
.00	-5.1	1920	0.66	4.90	850	ذكور
			0.59	5.04	1072	إناث
معدلات الانسجام الوظيفي						
.13	-1.51	2176	0.99	4.84	934	ذكور
			0.92	4.90	1244	إناث

لفحص الفرضية من أن هناك فروقاً نوعية بين الجنسين في متغير الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي، تم استخدام اختبار  $t$  للعينات المستقلة. وتظهر النتائج فارقاً واضحاً في المعدلات في متغير الاحتراق النفسي ( $t = -5.1, P < 0.01, 1920$ ). فمعدل الاحتراق النفسي لدى المعلمين الذكور كان ( $M = 4.90, SD = 0.66$ )، أما معدل الاحتراق النفسي لدى المعلمات فكان ( $M = 5.04, SD = 0.59$ )، أما فيما يتعلق بوجود اختلاف نوعي في متغير الانسجام الوظيفي، فلم يكن هناك فارق بين الجنسين ( $P > 0.05$ ). وهذه النتيجة تتوافق جزئياً مع فرضية الدراسة.

37

يجب التنويه هنا بأن معدلات الاحتراق النفسي مبنية بصورة عكسية، بحيث أن المعدل المرتفع يعني الأقل احتراقاً وبالعكس).

(II) هناك اختلافات نوعية بين شعور المدرسين بمستوى الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي حسب التبعية الإدارية لمدرستهم، فالمدارس الحكومية هي المدارس الأكثر احتراقاً، تليها الوكالة، ومن ثم الخاصة، وذلك لأن مدارس الحكومة هي الأكثر تأثراً بالأوضاع السياسية والاقتصادية.

الجدول رقم ١٧ نتائج اختبار ANOVA لفحص مدى تأثير التبعية الإدارية للمدرسة (حكومة، خاصة، وكالة) على شعور المدرسين بالاحتراق النفسي وفي الانسجام الوظيفي

مصدر الاختلاف	(WSS)	درجة الحرية	معدل المربعات	F	درجة الدلالة
الاحتراق النفسي	760.25	1948	.39	11.51	.00
الانسجام الوظيفي	1981.40	2211	.90	10.88	.00

لفحص مدى تأثير التبعية الإدارية على متغيري الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي، فقد تمت الاستعانة باختبار ANOVA لفحص الاختلافات في اتجاه واحد لهذا الغرض، واختبار شيفيه Scheffe. وتظهر النتائج أن التبعية الإدارية تؤثر على المتغيرين في آن واحد. أي أن هناك فروقاً نوعية في معدلات المتغيرين في المدارس المختلفة حسب التبعية.

الجدول رقم ١٨ مصدر هذه الاختلافات

Dependent Variable	جهة المشرفة عن (ل) المدرسة	جهة المشرفة عن (ا) المدرسة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
work adjustment level	حكومية	خاصة	-.26586*	.05949	.000	-.3825	-.1492
		وكالة	-.08548*	.03798	.025	-.1600	-.0110
	خاصة	حكومية	.26586*	.05949	.000	.1492	.3825
		وكالة	.18038*	.06680	.007	.0494	.3114
	وكالة	حكومية	-.08548*	.03798	.025	.0110	.1600
		خاصة	-.18038*	.06680	.007	-.3114	-.0494
sense of work cohere	حكومية	خاصة	-.27916*	.08378	.001	-.4435	-.1149
		وكالة	-.19661*	.05417	.000	-.3028	-.0904
	خاصة	حكومية	.27916*	.08378	.001	.1149	.4435
		وكالة	.08255	.09436	.382	-.1025	.2676
	وكالة	حكومية	-.19661*	.05417	.000	.0904	.3028
		خاصة	-.08255	.09436	.382	-.2676	.1025

\*. The mean difference is significant at the .05 level.

باستخدام اختبار Scheffe لقياس الفروقات بين المعدلات لمجموعة من المتغيرات المستقلة، وكما يظهر في الجدول السابق، فإن هناك فروقاً ذات دلالة في الاحتراق النفسي بين المدارس حسب التبعية الإدارية، فمعلمو المدارس الحكومية هم الأكثر احتراقاً مقارنة بالمدارس الخاصة ومدارس الوكالة، بينما معلمو مدارس الوكالة هم أكثر احتراقاً مقارنة بالمدارس الخاصة، وهذا المعطى يتماشى مع فرضية الدراسة (أنظر الجدول رقم ١٨).

وفيما يتعلق بمتغير الانسجام الوظيفي، فقد كانت الصورة متشابهة، فقد أظهر معلمو المدارس الحكومية المعدل الأقل في الانسجام الوظيفي مقارنة بالمدارس الأخرى، في حين أظهرت المدارس الخاصة أعلى المعدلات في الانسجام الوظيفي.

(III) هناك علاقة عكسية بين المتغيرات الشخصية والبيئية و متغير الاحتراق النفسي، فكلما قلت معدلات المتغيرات الوسيطة زاد الاحتراق النفسي، كذلك فإن هناك علاقة قوية بين متغيرات الدراسة الشخصية والبيئية.

الجدول رقم ١٩ علاقة المتغيرات الوسيطة ومتغير الاحتراق النفسي

المتغير	الاحتراق النفسي	الشعور بالانسجام العام	الشعور بالانسجام الوظيفي	الدعم الاجتماعي	الأداء	التأزم النفسي
الاحتراق النفسي	-----					
الشعور بالانسجام العام	.56- P=.00					
الشعور بالانسجام الوظيفي	.64- P=.00	.62 P=.00				
الدعم الاجتماعي	.32- P=.00	.24 P=.00	.31 P=.00			
الكفاءة المهنية	.43- P=.00	.32 P=.00	.39 P=.00	.19 P=.00		
التأزم النفسي	.41 P=.00	-.47 P=.00	-.36 P=.00	-.15 P=.00	-.18 P=.00	----- ---

لنحس الفرضية بأن هناك علاقة قوية بين المتغيرات الشخصية والبيئية (الشعور بالانسجام العام، والانسجام الوظيفي، والدعم الاجتماعي، والأداء الدراسي والتأزم النفسي)، وبين متغير الاحتراق النفسي، قمنا بإجراء اختبار بيرسون لفحص العلاقة بين المتغيرات. وقد أظهرت النتائج علاقة قوية بين المتغيرات جميعها والاحتراق النفسي، فكما هو مبين في الجدول رقم ١٩، فقد كانت العلاقة بين الانسجام المهني والاحتراق النفسي علاقة عكسية ( $r_p = -.56, P < 0.01$ ). وعكسية أيضاً مع الشعور بالانسجام الوظيفي ( $r_p = -.62, P < 0.01$ )، وعكسية مع الدعم الاجتماعي ( $r_p = -.32, P < 0.01$ )، كذلك عكسية مع الكفاءة المهنية ( $r_p = -.41, P < 0.01$ ). بينما كانت إيجابية مع التأزم النفسي ( $r_p = .41, P < 0.01$ ).

أما فيما يتعلق بارتباط الشعور بالتأزم النفسي ببقية المتغيرات، فإن اختبار النكوص linear regression التالي يظهر عدد ونسب المتغيرات التي تستطيع تنبؤ الشعور بالتأزم.

المتغير	(F)	$\beta$	R Square	R Square Change
الشعور بالانسجام العام	225.456	-.527	.28	
مستوى الانسجام الوظيفي	123.352	-.173	.30	.02
المؤهل التربوي	86.031	-.100	.31	.01

استطاع متغير الشعور بالانسجام العام أن يتنبأ بنسبة ٢٨٪ من المشاهدات بشعور الشخص بالتأزم النفسي، ومتغيرا الشعور بالانسجام العام والانسجام الوظيفي استطاعا معاً التنبؤ بنسبة ب ٣٠٪ بمن شعروا بالتأزم النفسي من المدرسين. والجدول رقم (٢٠) يظهر المعدلات والانحراف المعياري لجميع متغيرات الدراسة العامة.

الجدول رقم ٢٠ معدلات المعلمين في متغيرات الدراسة جميعها لكل العينة (٢٢٩٢)

الانحراف المعياري	المعدل	المتغير
.63	4.98	الاحترق النفسي
.92	4.79	الشعور بالانسجام العام
.95	4.88	الشعور بالانسجام الوظيفي
.66	3.24	الدعم الاجتماعي
.46	4.28	الكفاءة المهنية
.48	1.78	التأزم النفسي

IV) هناك اختلافات نوعية في درجة الاحتراق النفسي بين المدرسين، بناء على متغيرات وظيفية مثل: المرحلة التي يدرس فيها المعلم، ومستواه التعليمي، وتأهيله المهني.

وباستخدام اختبار Anova للمتغيرات المستقلة في اتجاه واحد، تم فحص العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي والمتغيرات السوسيوديمغرافية التالية: عمر المدرس، والحالة الاجتماعية، والمرحلة التي يدرس فيها، وعدد المدارس التي يعلم فيها، وفترة الدوام، والتدريس في التخصص، وبعد المدرسة عن المديرية، ووجود حواجز عسكرية في الطريق إلى المدرسة، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي والمؤهل التربوي، وقد ظهرت علاقة ذات دلالة بين متغير الاحتراق النفسي والمتغيرات المستقلة التالية: عمر المدرس، والمرحلة التي يدرس فيها، والمؤهل التربوي والمؤهل العلمي. كذلك فقد تم استخدام اختبار LSD لرصد مواطن الاختلافات بين المدرسين من ناحية المتغيرات المستقلة ذات الدلالة.

#### ١) العلاقة بين الاحتراق النفسي وعمر المدرس:

الجدول رقم ٢١ العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي ومتغير عمر المعلم باستخدام اختبار Anova

المتغير: الاحتراق النفسي					
Sig	F	MS	df	SS	
.005	3.36	1.32 .39	5 1957	6.58 765.38	بين المجموعات داخل المجموعات

يوضح اختبار ANOVA وجود علاقة ذات دلالة بين متغير الاحتراق النفسي وعمر المدرس، ومن خلال استخدام اختبار LSD لتحديد مصادر الفروقات بين المدرسين، ظهر أن المدرسين الأكثر احتراقاً من غيرهم هم من الفئة العمرية من ٣٠-٢٦ عاماً، مقارنة بالمدرسين الأكبر عمراً والمعلمين الأصغر عمراً. وهنا نتحدث عن المدرسين الذين قضوا في المهنة معدل سبع سنوات على الأكثر.



## ٢) العلاقة بين الاحتراق النفسي والمرحلة التي يدرس فيها المعلم:

الجدول ٢٢ العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي ومتغير المرحلة التي يدرس فيها المعلم استخدام اختبار Anova

المتغير: الاحتراق النفسي					
Sig	F	MS	df	SS	
.000	21.46	8.22	1938	24.67	بين المجموعات
		.38		741.40	داخل المجموعات

يوضح اختبار ANOVA وجود علاقة ذات دلالة بين متغير الاحتراق النفسي والمرحلة العمرية التي يعلمها المعلم، ومن خلال استخدام اختبار LSD لتحديد مصادر الفروقات بين المدرسين، ظهر أنه كلما ارتقى المعلم في المرحلة الدراسية عظم احتراقه النفسي، فالمعلمون الثانويون هم الأكثر احتراقاً، يليهم معلمو المرحلة الأساسية العليا، ومن ثم المرحلة الأساسية الدنيا.

## ٣) العلاقة بين الاحتراق النفسي والمؤهل العلمي

الجدول ٢٣ العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي والمؤهل العلمي باستخدام اختبار Anova

المتغير: الاحتراق النفسي					
Sig	F	MS	df	SS	
.000	9.40	3.66	3	10.97	بين المجموعات
		.39	1946	756.43	داخل المجموعات

يوضح اختبار ANOVA وجود علاقة ذات دلالة بين متغير الاحتراق النفسي والمؤهل العلمي للمعلم، ومن خلال استخدام اختبار LSD لتحديد مصادر الفروقات بين المدرسين، ظهر أن المدرسين الأكثر احتراقاً هم من الحاصلين على شهادة الدكتوراة مقارنة بالمؤهلات الأخرى الأقل. وأظهر في نفس الوقت أن الحاصلين على شهادة الدبلوم هم في درجة متدنية من الاحتراق النفسي، مقارنة بزملائهم من الحاصلين على شهادة البكالوريوس، والماجستير والدكتوراة.

## ٤) العلاقة بين الاحتراق النفسي والمؤهل التربوي

الجدول ٢٤ العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي ومتغير المؤهل التربوي باستخدام اختبار Anova

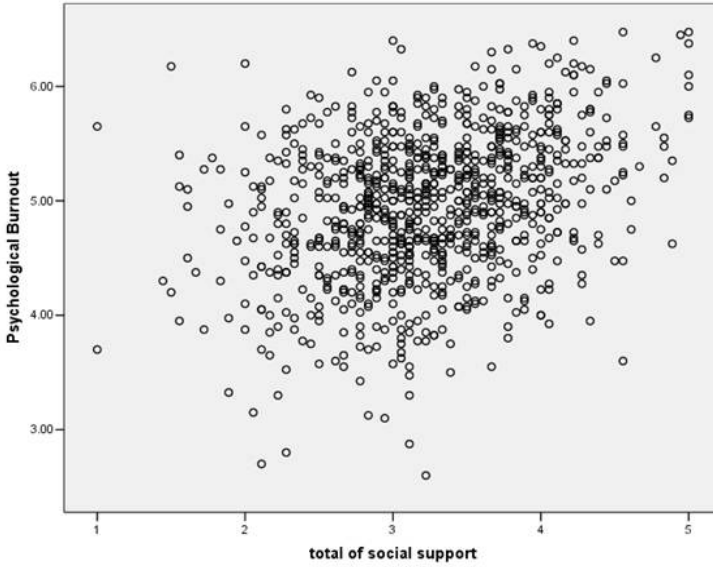
المتغير: الاحتراق النفسي					
Sig	F	MS	df	SS	
.000	13.88	5.36	2	10.73	بين المجموعات
		.39	1799	695.18	داخل المجموعات

يوضح اختبار ANOVA وجود علاقة ذات دلالة بين متغير الاحتراق النفسي والمؤهل التربوي للمعلم، ومن خلال استخدام اختبار LSD لتحديد مصادر الفروقات بين المدرسين، لم تظهر فروقات ذات دلالة بين المدرسين الذين أنهوا دبلوم تأهيل تربوي، أو أنهوا كلية تربوية في درجات الاحتراق النفسي، ولكن الفروقات ظهرت بين هاتين المجموعتين وبين المعلمين غير الحاصلين على دبلوم تربوي، أو لم ينهوا تعليمهم في كلية تربوية.

(V) غالبية المدرسين لا يشعرون بالدعم الاجتماعي، سواء كان إدارياً أو خارجياً، وإن وجد فإنهم في الغالب لا يستفيدون منه بشكل عام. ومن المتوقع أن تكون هناك علاقة عكسية بين مستوى الاستفادة من الدعم الاجتماعي والاحتراق النفسي، فكلما زاد التوجه للحصول على الدعم الاجتماعي، قل معه شعور المدرس بالاحتراق النفسي.

ولفحص هذه الفرضية تم استخدام امتحان Scatter لمعرفة توزيع المدرسين في الدعم الاجتماعي والاحتراق النفسي، والخط الناشئ سوف يحدد لنا اتجاه العلاقة إذا كانت قائمة أصلاً.

الشكل ١ اتجاه العلاقة بين متغير الدعم الاجتماعي والاحتراق النفسي



الشكل ١ يوضح لنا أن هناك اتجاهاً متصاعداً عكسياً بين درجة الاحتراق النفسي والدعم الاجتماعي.

ملاحظة: سلم الاحتراق النفسي مبني عكسياً، فدرجة ٧ في الاحتراق النفسي تعني احتراقاً متدنياً ودرجة ١ تعني احتراقاً عالياً.

وفي الشكل نرى أن المعلمين الأقل احتراقاً يستخدمون الدعم الاجتماعي كأحد المصادر المتوفرة، والتي قد تقلل من احتراقهم النفسي، أما أولئك الذين يشعرون بدرجة عالية من الاحتراق النفسي، فلا يستخدمون الدعم الاجتماعي كأحد المصادر. وهذا يدعم ويتمشى مع الفرضية.

ولفحص المتغير الأكثر تأثيراً على الدعم الاجتماعي من بين المتغيرات التي يمكن أن تقلل أو تزيد منه، تم استخدام اختبار النكوص regression في اتجاه واحد، وكانت النتيجة كالتالي:

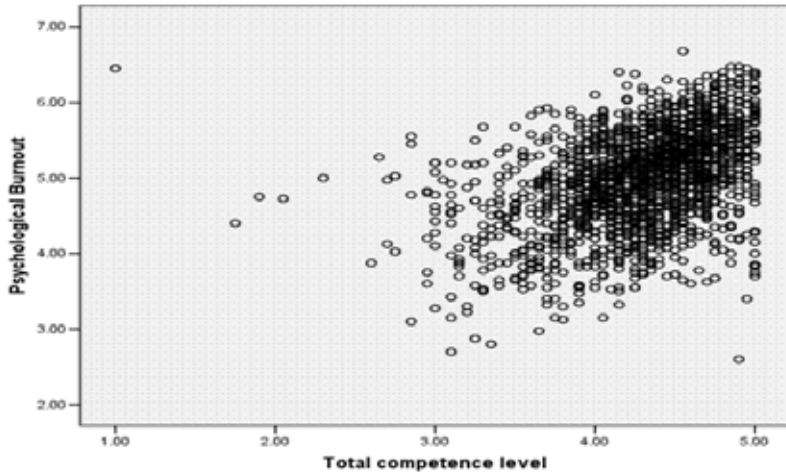
الجدول ٢٥ العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي ومتغير الانسجام الوظيفي باستخدام اختبار Anova

المتغير	(F)	$\beta$	R Square	R Square Change
مستوى الاحتراق النفسي	70.389	.313	.10	
مستوى الانسجام الوظيفي	41.530	.165	.11	.01

النتيجة تظهر أن مستوى الاحتراق المهني يستطيع أن يتنبأ بالحصول على الدعم الاجتماعي بنسبة ١٠٪ فقط من المشاهدات، يليه مستوى الانسجام المهني.

(VI) هناك علاقة عكسية بين شعور المدرس بالقدرة والكفاءة المهنية وشعوره بالاحتراق النفسي، فكلما زاد شعوره بالكفاءة والأداء المهني قل شعوره بالاحتراق النفسي

الشكل ٢ اتجاه العلاقة بين متغير الكفاءة المهنية والاحتراق النفسي



الشكل ٢ يوضح لنا أن هناك اتجاهاً متصاعداً عكسياً بين درجة الاحتراق النفسي والأداء المهني.

ملاحظة: سلم الاحتراق النفسي مبني عكسياً، فدرجة ٧ في الاحتراق النفسي تعني احتراقاً متديناً ودرجة ١ تعني احتراقاً عالياً.

وفي الشكل نرى أن المعلمين الأقل احتراقاً هم الأكثر قدرة على إدارة مهنتهم من ناحية إدارة الصف والعلاقات والمواد. وهذا يدعم ويتماشى مع الفرضية.

ولفحص المتغير الأكثر تأثيراً على الأداء المهني من بين المتغيرات التي يمكن أن تقلل أو تزيد منه، تم استخدام اختبار النكوص regression في اتجاه واحد، وكانت النتيجة كالتالي:

الجدول ٢٦ العلاقة بين متغير الشعور بالانسجام العام والانسجام الوظيفي باستخدام اختبار **Anova**

المتغير	(F)	$\beta$	R Square	R Square Change
الشعور بالانسجام العام	110.473	.398	.16	
مستوى الانسجام الوظيفي	68.332	.229	.19	.03

تظهر النتائج بأن الشعور بالانسجام المهني يستطيع التنبؤ بنسبة ١٦٪ من مجموع مشاهدات الأداء المهني، يليه متغير الشعور بالانسجام الوظيفي، ليرفع التنبؤ إلى نسبة ١٩٪ من مجموع أولئك الذين يشعرون بمستوى أداء مهني مرتفع.

### الدعم الاجتماعي:

استخدم في قياس الدعم الاجتماعي سواء في جانب التوجه لطلب المساعدة أو الرضا عن مستوى المساعدة مقياس خماسي متدرج من (١-٥)، بحيث أنه كلما ارتفع المعدل كلما زاد توجه المعلمين نحو طلب المساعدة، وزاد الرضا عن المساعدة.

### وفيما يلي أهم النتائج:

١. مديرة المدرسة: حوالي نصف المعلمين دائماً وفي أغلب الأحيان يطلبون المساعدة من مدير المدرسة، وأكثر من ربعهم ٢٧٪ أحياناً يقومون بطلب المساعدة، في حين حوالي ٢٣٪ من المعلمين لا يطلبون المساعدة من المديرين أو نادراً ما يفعلون ذلك. أما الذين طلبوا المساعدة من المديرين فهم راضون عن ذلك بدرجة متوسطة.
٢. مديرو التربية: نسبة قليلة من المعلمين لا تتجاوز ١٢٪ طلبوا دعماً من مديري التربية، في حين أن ١٣٪ أحياناً قد قاموا بطلب المساعدة، أما الباقي ونسبتهم ٧٥٪ فلم يفعلوا ذلك. ودرجة الرضا للذين طلبوا المساعدة من مديري التربية ضعيفة، لأنهم لم يستجيبوا لطلب المعلمين للمساعدة.
٣. زميل/ة عمل: أعلى نسبة تلقاها المعلمون كطلب مساعدة من الآخرين جاءت من الزملاء والزميلات في العمل. وقد بلغت نسبة طالبي المساعدة من زملائهم ٥٩٪ من المعلمين، ونسبة ٢١٪ أحياناً يفعلون ذلك، في حين أن ٢١٪ فقط لم يفعلوا ذلك. وقد كانت نسبة رضا طالبي المساعدة من زملائهم عالية وعالية جداً. ويلجأ المعلمون لطلب المساعدة من أفراد الأسرة، ودرجة رضاهم عن هذه المساعدة عالية وعالية جداً.

الجدول ٢٧ مصدر الدعم الذي يتلقاه المعلم ودرجة الرضا عن هذا الدعم

الرضا عن المساعدة	التوجه لطلب المساعدة	جهة الدعم
3.82	3.47	المديرة
2.57	1.86	مديرية التربية
3.04	2.51	شخص إداري
3.25	2.73	مشرف/ة مهني/ة
3.89	3.61	زميل/ة عمل
3.2	2.67	مرشد/ة تربوي/ة
3.89	3.59	احد أفراد الأسرة
4.03	3.79	أنا وحدي
3.15	2.79	آخر من

## النقاش

تحدث ابن خلدون في مقدمته عن الحاجة إلى الشعور بالأمن، ووضوح المهمة التي يقوم بها الإنسان، والهدف الذي يبتغي الوصول إليه كنتاج لما يقوم به في عمله، فهو يذكر عنصر الأمل كأساس تبنى عليه الرغبة في العطاء والإنتاج؛ فالأمل في التغيير والتطوير، سواءً على المستوى الشخصي أو على مستوى الفئات التي نعمل معها، هو الدافع الرئيس لما نقوم به، وكما قال: "متى بطل الأمل بطل العمل". ولكن بالرغم من الظروف الضاغطة وعدم وضوح المهمة أحياناً، فإن ظاهرة الاحتراق لدى المعلمين لم تتعدّ الاعتدال. فالمعدلات التي حصلنا عليها في دراستنا تماشت مع نتائج دراسات فلسطينية مختلفة، حيث لم نتوقع منذ البداية أن تكون هناك درجة عالية من الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التعليم، بالرغم من الظروف التي يمرون بها، والضغوطات التي تمارس عليهم في حياتهم اليومية، سواءً في إطار المدرسة، أو في إطار المجتمع الخارجي. فالنتائج التي حصلنا عليها تتوافق والنتائج التي حصل عليها كل من (عودة، ١٩٩٨؛ عبد العلي، ٢٠٠٤). وهنا نرى أن التوجه الباثولوجي الذي يحاول تفسير الاحتراق النفسي كعامل ناتج عن ضغوطات الحياة والأوضاع غير المريحة، ليس كافياً لتفسيره، حيث يختلف الناس فيما بينهم في التعامل مع الضغوطات التي يتعرضون لها، ففي حين يظهر البعض اضطرابات نفسية ووظيفية ومشاعر اكتئاب وبلادة، يظهر آخرون تكيفاً صحياً يساعدهم على مرور الأزمة بسلا، أو حتى أنهم يستفيدون من الأزمة كعامل يساهم في تطورهم وتميزهم (Antonovsky, 1992).

وبالرغم من أن الفروق في الدراسات المختلفة في مستوى الاحتراق النفسي لم تكن متباينة بشكل كبير، إلا أن هناك فروقاً نوعية ظهرت في درجة الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي بين المدرسين حسب جنسهم. حيث يفترض أن الإناث هن الأكثر انسجاماً والأقل احتراقاً في مهنتهن مقارنة بالذكور. وقد أظهرت نتائج الدراسة فروقاً ذات دلالة بين الذكور والإناث في معدل الاحتراق النفسي لصالح الإناث، فالإناث هن الأقل احتراقاً. وبالرغم من وجود فارق ضئيل في معدل الانسجام المهني لصالح الإناث، فإن هذا الفارق لم يكن ذا دلالة إحصائية. وهذه النتائج تخالف نتائج حصل عليها أيوب وآخرون (٢٠٠٧)، والذين لم يجدوا لدى المعلمين والمعلمات أية فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي، وتقاطعت مع نتائج أخرى حصلت عليها (Maslach & Jackson, 1982)، وخاصة في مجالي تدني الإنجاز وفقدان التعامل الإنساني.

ولربما تكون التنشئة الاجتماعية -مبلورة الهوية المهنية للذكور في المجتمعات الأبوية- تركز كثيراً على قيمة الإنجاز والتحصيل لديهم مقارنة بالإناث، فغالباً ما يتوقع منهم سد احتياجات البيت الضرورية، كونهم المعيل الرئيس للأسرة. فالضغوط التي تقع على عاتق الرجل في المجتمع الأبوي، الناتجة عن توقعات المجتمع منه كمسؤول عن كيان الأسرة وديمومتها اقتصادياً واجتماعياً، تؤثر في النهاية على شعوره بالتوازن، وتزيد من شعوره بالإرهاك والاحتراق.

فبالرغم من التغيرات السريعة التي حصلت في المجتمعات الإنسانية والمتمثلة في دخول المرأة شتى مجالات العمل، إلا أن فكرة ربط الذكورية بالإنجاز ما زالت تؤثر وبطريقة غير واعية على الرجال (حجازي، وآخرون، ٢٠٠٤)، بالرغم من شعور الذكور والإناث -كما ظهر في الدراسة- بنفس الدرجة من الانسجام المهني المتمثل بإحساسهم بالانتماء لما يقومون به، وشعورهم بالسيطرة على مجريات العمل بدرجة جيدة. كذلك فإن مهنة التدريس في السنوات الأخيرة فقدت من مكانتها الاجتماعية، ولم تعد عملاً مربحاً مقارنة بالمهن

الأخرى، الأمر الذي قد يقلل من شعور الرجل بالانتماء إلى هذه المهنة، كونها لا تحقق قيمة الانجاز مهنيًا، ومن ثم احتراقه نفسياً مع تقادم الزمن.

من ناحية أخرى فإن المرأة التي تعمل كربة بيت فقط تقتصر حياتها واهتماماتها داخل البيت، فإنها غالباً ما تشعر بالظلم والإجهاد الدائم، وتصبح حياتها روتينية مملة، تنعكس على سلوكها وطموحاتها وحيويتها، مقارنة بالمرأة العاملة، التي في الغالب ما تجد متسعاً في الفضاء العام والحياة العامة، المتمثل في دائرة العمل. فالمرأة المعلمة تدخل في إطار كل البرامج والأنشطة التي تعدها الوزارة، وهي بذلك تتميز عن باقي بنات جنسها بأن هناك شيئاً في حياتها يستحق التقدير، وهذا كله يعطي العزاء للمرأة المعلمة، في ظل تمييز صارخ تجاه المرأة، وحشرها في الفضاء الخاص بشكل عام.

### متغيرات كان لها الأثر على الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي:

#### المتغيرات الشخصية:

#### 1. الانسجام الحياتي العام والانسجام الوظيفي

أوضحت نتائج الدراسة وبشكل واضح وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والشعور بالانسجام العام، وعلاقة طردية بين الانسجام المهني والانسجام العام. ويرى Antonovsky (1987) الإحساس بالانسجام العام بأنه قدرة الفرد على رؤية العالم ككيان مفهوم (comprehensible)، قابل للإدارة (manageable) وذو معنى (meaningful). فإذا اعتبرنا أن الاحتراق النفسي أحد نتائج الضغوطات السلبية، وظاهرة تنعكس عدم التكيف الإيجابي لضغوطات هذه المهنة، فإن الانسجام العام مع الحياة، ورؤية الفرد نفسه مشاركاً لما يجري من حوله وليس متأثراً به فقط، والشعور بمسك زمام الأمور بيده، والسيطرة على المتغيرات المحيطة به، والقدرة على تفسير الأحداث الضاغطة بصورة منطقية وواعية، كل هذه المميزات تساعد الفرد على أن يكون أكثر اتزاناً جسدياً وعاطفياً (Lindström & Eriksson, 2006)، وقادراً على إدارة حياة صحية قدر الإمكان (Morgan & Ziglio, 2007).

إن متغير الشعور بالانسجام العام هو متغير لا يتأثر بالضرورة بخلفية الفرد الثقافية، بالرغم من أن المصادر التي يستعين بها الفرد لبلورة هذا الانسجام، كالمعتقدات التي يؤمن بها، والأشخاص المهمين والمؤثرين في بلورة القيم والمفاهيم المجتمعية وغير ذلك، كلها ذات أساس ثقافي، حتى أن المعنى الذي يعطيه الفرد للأزمات التي يمر بها، له هو أيضاً أساس ثقافي (Antonovsky, 1998).

الأدبيات التي تطرقت إلى التكيف الإيجابي في وقت الأزمات، تعرضت إلى الشعور بالانسجام العام sense of coherence of كمتغير موحد لعدة مصادر داعمة للصحة النفسية، مثل: التناؤل، والشعور بالسيطرة، والتقييم الإيجابي للذات، وغيرها من المتغيرات الشخصية. ولذا فإن الشعور بالانسجام العام يمكن أن يفسر قدرة الفرد على التعامل مع الضغوطات الحياتية كونه متغيراً وسيطاً بين العامل الضاغط والقدرة على التكيف الإيجابي. وفي مكان آخر يمكن أن يلعب الشعور العام بالانسجام عاملاً رئيساً في تهيئة الفرد للتعامل مع مجموع قضايا الحياة، بما فيها الضغوطات بصورة واقعية ومنطقية ومفهومة، ولذا فلن يكون الضغط في العمل إلا أحد الضغوطات التي على الفرد التعامل معها بإيجابية وتفهم.

وقد يتأثر الشعور بالانسجام العام بالوضع السياسي وتغييب المصلحة الوطنية والحس الوطني، ففي الفترة الأخيرة وحسب تقرير أعده خبراء التربية المدنية ظهر بأن قيم المواطنة بشكل عام قد تدنت لدى الجميع بمن فيهم الطلاب والمدرسون، والشعور بالمسؤولية الوطنية أصبح مقتصرًا على المسؤولية عن الذات» اللهم نفسي»، خصوصاً وأن الوضع السياسي العام، والخطاب السياسي العام، والثقافة السياسية العامة تخلق أجواءً ضاغطة ومشوشة، لا تساعد في تضامنه الوجداني الوطني العقلاني والعاطفي لما يحدث حوله من أمور، الأمر الذي يشعر المعلم أحياناً بأنه لا حول له ولا قوة، وبأنه مهما عمل فالأمور لن تتغير، الأمر الذي يؤدي إلى شعوره بفقدان السيطرة والمعنى، ويؤدي إلى الإحباط والتأزم النفسي، ويقلل حالة الانسجام المهني مع الوظيفة التي يعتاش منها.

ويرتبط الشعور بالانسجام ارتباطاً وثيقاً بشعور الفرد بالتأزم النفسي، فغالباً ما نرى أن الأفراد المتأزمين هم أولئك الذين فقدوا الشعور بالانتماء لما يقومون به، ومن الذين لا يجدون معنى للعمل الذي ينفذونه، وكذلك الذين لا يشعرون بالسيطرة على ما يقومون به. فالعلاقة هنا هي علاقة عكسية. ولربما يسأل الفرد نفسه عن المسبب والنتيجة في هذه الحالة، فالعلاقة بين الشعور بالانسجام العام والشعور بالانسجام الوظيفي أو التأزم النفسي، قد تكون علاقة جدلية، فقد يكون الشعور بالانسجام العام متغيراً مرتبطاً بالشعور بالانسجام المعنوي والصحة النفسية، وقد يكون ناتجاً عنه. وفي هذه الدراسة رأينا أن الشعور بالانسجام المهني استطاع التنبؤ بنسبة 28٪ من المدرسين الذين شعروا بالتأزم النفسي، وهنا نستطيع وبشكل واضح أن نتحدث عن علاقة وساطة أو تأثير مباشر، بحيث أن الشعور بالانسجام قد يتنبأ بالتأزم النفسي أو قد يؤثر عليه، فيكون الأفراد المنسجمون حياتياً هم الأقل تأثراً بالتأزم النفسي أو الأكثر إيجابية في حياتهم، بالرغم من تعرضهم للآزمات النفسية الناتجة عن ضغوطات العمل. وبذلك نرى أن الانسجام العام في علاقة وطيدة مع الشعور بالانسجام الوظيفي والاحتراق النفسي.

وقد أوضحت النتائج بأن متغير الانسجام المهني ارتبط بصورة دالة وكبيرة مع متغير الاحتراق النفسي، ولربما كان هذا المتغير الرئيسي حتى في تنبؤ الاحتراق والتأزم النفسي لدى المدرس، وهذه النتيجة تتعارض مع نتائج دراسة أيوب وأبوهدروس (2007)، ولكنها توافق دراسة شاليش (2007)، داخل: أيوب وأبوهدروس، (2007).

ونستطيع أن نفسر علاقة الانسجام العام والانسجام الوظيفي بالاحتراق النفسي، استعانة بالنموذج الذي وضعه Lincoln et al (2003). حيث نستطيع أن نرى اتجاه العلاقة بين المتغيرات في النماذج الثلاثة التالية: النموذج الأول هو نموذج الأثر الرئيسي المباشر (The main effect model)، وفيه نستطيع أن نتنبأ بالآثار النفسية الإيجابية أو السلبية الناجمة عن مدى شعور الفرد بالانسجام العام، بغض النظر عن حجم الضغوطات التي يتعرض لها الفرد. والنموذج الثاني هو نموذج الأثر الوسيط (The mediator Model)، وبه يكون للانسجام العام الأثر على الدعم المتوقع، وعلى إحساس الفرد بالصحة، بالرغم من الصدمات التي تعترضه. أما النموذج الثالث وهو النموذج التبادلي (The Art factual Model)، ففيه تؤثر المتغيرات جميعها على بعضها البعض، فالانسجام العام يؤثر في الشعور بالانسجام المهني، ومستوى الشعور بالتأزم، وبالعكس.



## ٢. الشعور بالتأزم النفسي:

توافقت النتائج التي حصلنا عليها في دراستنا هذه مع أبحاث أخرى كثيرة (عثمان، ٢٠٠٤؛ أبو كويك، ٢٠٠٧؛ Blase, 1986)، فالتأزم النفسي المتمثل في الاضطرابات النفسية، كالاكتئاب، والشعور بالبلادة الحسية، والانطواء، والاضطرابات النفس-جسدية، المتمثلة بأوجاع الرأس، والمعدة، واضطرابات النوم، وما إلى ذلك، يرتبط ارتباطاً وثيقاً بشعور الفرد بالاحتراق النفسي، ولربما كانت العلاقة ذات اتجاهين، فكلاهما يغذي الآخر، فالشعور بالاحتراق النفسي يسبب التأزم النفسي، وقد ينتج عنه.

كذلك أظهرت الدراسة علاقة ذات دلالة بين التأزم النفسي والمتغيرات المستقلة المختلفة، كالانسجام الحياتي، والانسجام الوظيفي، والدعم الاجتماعي والكفاءة المهنية. ومن المتوقع أن تكون هناك علاقة كبيرة بين التأزم النفسي وتلك المتغيرات، فالتأزم النفسي قد ينتج عن قلة مناعة الفرد في التعامل مع الظروف الضاغطة، ولكن علينا التنبيه بأنه ليس من الضروري وجود علاقة دائمة بين الظروف الضاغطة والتأزم النفسي، حيث أن إدراك أعباء وضغوط العمل تختلف من شخص إلى آخر، ونستطيع أن نقول بأن الإعياء إذا ما حصل يظهر في قصور كفاءة المدرس وإخفاقه في تلبية متطلبات المهنة والحياة بشكل عام (منصور وبيلاوي، ١٩٨٩)، وهذا لا نراه عند كل المدرسين المعرضين للضغوطات.

## ٣. الشعور بالكفاءة التدريسية

الشعور بالكفاءة التدريسية كان ذا صلة واضحة بشعور المدرسين بالاحتراق النفسي، حيث أظهرت نتائج الدراسة بأن المدرسين الذين سجلوا كفاءة أعلى من الناحية المهنية كانوا الأكثر انسجاماً والأقل احتراقاً، وهذه النتائج تتوافق مع دراسة (Waterman et al, 1992)، وتتناقض مع دراسة أيوب وأبو هديروس (٢٠٠٧) الذين لم يجدوا علاقة كهذه. بالرغم من أهمية هذا المتغير في دعم الصحة النفسية، والشعور بالانسجام الوظيفي، والتقليل من التأزم النفسي، إلا أنه لم يتنبأ بصورة كبيرة بالاحتراق النفسي لدى المدرسين، ومن الناحية الأخرى يرتبط الشعور بالسيطرة على مهمات التدريس بسنوات خبرة المعلم، فالمدرس في سنواته الأولى، سنوات التخييط والصراع على وجوده أمام طلابه والمدرسة التي يدرس فيها، ترتبط بشعوره بعدم السيطرة، وبكفاءة وظيفية متدنية، مقارنة بالمدرسين القدامى (أبو كويك، ٢٠٠٧؛ أبو مصطفى وأبو غالي، ٢٠٠٧؛ اليوسفي، ١٩٩٠؛ عبد الحميد، ١٩٩٦). وهذا ما حصلنا عليه في دراستنا هذه أيضاً، فالمعلمون في سنوات عملهم الأولى كانوا الأكثر احتراقاً مقارنة بزملائهم الأكبر عمراً، وبمعكس تصور الدراسات الأولى في هذا المجال، والتي طرحت تصوراً بأن الاحتراق مرتبط ارتباطاً طردياً بجيل المدرس (أمثال: Sarson, 1972). فالهفوة التي يجدها المدرس الجديد بين الكلية التي درس فيها من المعارف والمهارات التي تأهل إليها وصعوبة الحقل، والتوقعات التي تتكسر بعد لقاءه مع طلابه، والجهاز التربوي الذي يختلف في كثير من الأحيان عما تجهز من أجله. ففي الدراسات السابقة كان انسحاب المدرسين من مهنة التدريس هو إحدى الصور الشائعة التي تجسد الاحتراق النفسي لدى المدرسين.

كثيرة هي الدراسات التي تحدثت عن شعور المدرس الجديد بعدم التكيف، مقارنة بالمدرسين الأكبر عمراً، الذين يشعرون باستقرار وأمن وظيفي أكثر من غيرهم من صغار السن، والسيطرة على المادة التعليمية،

والقدرة على ضبط الصف، وتكوين علاقات اجتماعية داخل المدرسة وخارجها. حيث أن كل هذه الخصائص تقلل من شعور المدرس بالاغتراب من ناحية، وتزيد من شعوره بالسيطرة والتكيف من ناحية أخرى.

كذلك يمكن أن يكون تفسير الاحتراق السريع لدى المعلمين الجدد ناتجاً عن الضغوطات العملية التي يواجهونها في العمل، فالمديرون ومركزو المواد في المدارس يتوجهون إلى هذه الشريحة من المعلمين في قيادة التغيير، وتنفيذ الأنشطة والفعاليات، وهم من طرفهم لا يستطيعون الرفض أو النقاش في غالب الأحيان، كونهم يتطلعون إلى الاستمرار في العمل، مقارنة بالمدرسين القدامى، الذين يجدون أنفسهم غير راغبين وغير مضطرين للقيام بالمهام الإضافية المطلوبة منهم.

### المتغيرات الاجتماعية والديمقراطية:

#### ١- الدعم الاجتماعي

بالرغم من أن الفارق في معدلات التوجه يظهر استخدام الدعم الاجتماعي لدى الطرفين بصورة متوسطة، والمعلمات هن الأكثر توجهاً لطلب المساعدة والدعم، إلا أن الفارق في معدلات الحصول على الدعم الاجتماعي لم يكن ذا دلالة إحصائية واضحة في دراستنا هذه.

فبالرغم من أن الدعم الاجتماعي يستطيع أن يكون مصدراً داعماً لصحة الفرد النفسية، إلا أن العلاقة بين وجود الشبكات والأفراد المقدمين لهذا المصدر وبين الاستعانة به والتوجه إليه هي علاقة مركبة وغير واضحة. حيث أن الاستعانة بهذا المصدر والتوجه للحصول على المشورة والدعم الاجتماعي تحددها متغيرات شخصية وثقافية، قد تزيد أو تقلل أو حتى تمنع الفرد من الاستفادة من هذا المصدر المتاح في سبيل حل مشكلاته والتقليل من ضغوطاته (Wills & De Paulo, 1991).

إن Pines et al (2003) و Pines & Zaidman (2003) يميزون بين بعض المؤشرات المجتمعية التي يمكن التنبؤ من خلالها بدرجة استعانة الفرد بالدعم الاجتماعي، وهذه المؤشرات مذكورة أيضاً لدى Hofstede (1991). وهؤلاء الباحثون يربطون درجة التوجه لطلب الدعم بكون المجتمع الذي يعيش فيه الفرد جماعياً أو فردياً، وإذا ما كانت ثقافة هذا المجتمع ذكورية أو نسوية. ويضيف أدلر (1997) مؤشراً إضافياً وهو كون المجتمع يعزز التعلق أو يعزز الاستقلالية لدى أفرادها. إن المجتمع العربي هو مجتمع جماعي ذكوري يعزز قيمة الانتماء والتعلق بالجماعة، الأمر الذي نستطيع من خلاله أن نتنبأ بأن أفراد هذا المجتمع لن يقوموا بالتوجه لطلب الدعم من جهات مختصة رسمية، خصوصاً إذا تعارضت حاجاتهم وصعوباتهم مع حاجات وأولويات ومعتقدات المجتمع.

إن العلاقات غير السليمة بين المدرسين أنفسهم، وبين المعلمين والأهالي، وبين المدرس والإدارة، تجعل حياة المعلم في جميع المدارس ولو بدرجات متفاوتة صعبة، وتساهم في شعوره بالاغتراب والتأزم (Omer, 2002)، فغياب الدعم النفسي والاجتماعي بين المدرسين، وبين المدرسين والإدارة، يجعل عملية احتراق الفرد في وظيفته أكثر سهولة، ويزيد من مأزقه النفسي وشعوره المتدني بالثقة بالنفس. ونرى مثلاً الخطاب المستخدم بين المدرسين، والذي هو في الغالب مغلف بالجمل والعبارات والصفات السلبية لما يقومون به، فيركزون على الجوانب السلبية تجاه بعضهم البعض، وتجاه ما يقومون به، وتغيب جمل التشجيع والتقييم

الإيجابي. حتى إدارات المدارس فإنها في الغالب تكون سلطوية إدارية، وتخشى أن تظهر بمظهر إنساني، على اعتبارات قد تكون متمثلة في أن المدير اللين قد يعطي المدرسين فرصة لتجاوزه وعدم إطاعته. فنراه يستخدم في الغالب العبارات الأمرة والمقللة بقيمة الآخرين، وتغيب عن توجهاته أساليب التقويم الإيجابية لمدرسيه، وحتى أساليب التقويم بالغالب تطبعها الأناثية وتغيب عنها المهنية.

إضافة إلى ذلك فإننا نرى الوضع السياسي العام مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بالدعم الذي يحصل عليه المدرس من المجتمع، فأغلب الناس في بلدنا محسوبون على أحد الأحزاب السياسية، وأي خلل أو توتر يحصل بين هذه الأحزاب يلقي بظلاله على الأجواء المدرسية، وبالتالي على الدعم الاجتماعي الذي يحصل عليه المدرس، فيوتر العلاقات ويعقد المسائل التعليمية أكثر، ناهيك عن الوضع السياسي الوطني العام المتعلق بالاحتلال.

## ٢- التبعية الإدارية للمدرسة

هناك اختلافات نوعية بين شعور المدرسين بمستوى الاحتراق النفسي والانسجام الوظيفي حسب التبعية الإدارية لمدرستهم، فالمدارس الحكومية هي المدارس الأكثر احتراقاً، تليها الوكالة ومن ثم الخاصة، وذلك لأن مدارس الحكومة هي الأكثر تأثراً بالأوضاع السياسية والاقتصادية.

بعكس ما توصل إليه أيوب وآخرون (٢٠٠٧) وبما هو متوافق وفرضية الدراسة، كانت هناك فروق نوعية ذات دلالة بين المدرسين العاملين في المدارس المختلفة بحسب التبعية الإدارية، فقد كان المدرسون العاملون في المدارس الحكومية هم الأكثر احتراقاً مقارنة بمدارس وكالة الغوث والمدارس الخاصة.

وخلال الأعوام الثلاثة الماضية كانت المدارس الحكومية هي الأكثر تضرراً من الأوضاع السياسية القائمة، سواء في الضفة الغربية أو في قطاع غزة، والكثير من المدرسين اضطروا خلال هذه الفترة إلى التفتيش عن مصادر رزق إضافية خلال فترات الإضرابات المتتالية، وبسبب انقطاع الدعم الخارجي، والذي هو المصدر الرئيس للرافد لرواتب الموظفين الحكوميين. فعدد المعلمين في المدارس الفلسطينية للعام الحالي زاد عن ٤٨٢٨٢ معلماً (حكومة ووكالة غوث)، إضافة إلى ٢٨٧١ آخرين يعملون في رياض الأطفال، ولذا فإن ظاهرة إضراب المعلمين جديرة بالتوقف والبحث فيها وفي آثارها على الطالب والمعلم والمجتمع؛ فعندما أعلن ١٦٥ ألف موظف حكومي، بينهم أكثر من ٤٠ ألف معلم ومعلمة بدء إضراب مفتوح عن العمل؛ احتجاجاً على عدم تسلمهم رواتبهم للشهر السادس على التوالي، وإغلاق المدارس الرسمية أمام حوالي مليون طالب وطالبة في بداية العام الدراسي الجديد (صحيفة القدس المقدسية بتاريخ ٢٠٠٦/٩/٢)، كان له آثار ضاغطة وتبعات اقتصادية ومهنية تنقل كاهل المدرسين، وقد تجعلهم يفكرون بترك المهنة التي يقومون بها، والتي بالكاد توفر لهم الحاجة الأساسية في الشعور بالأمن (حجازي، ٢٠٠٨).

إن العمل في المدارس الحكومية يختلف في شكله ومضمونه عن العمل في مدارس الوكالة والخاصة، إذ أن الحكومات بشكل عام تميل أكثر من غيرها إلى المركزية الإدارية والبيروقراطية، وهي صفات قد تقلل من الإبداع لدى المدرس، والمتمثلة في كثير من الأحيان ببطء عمليات اتخاذ القرار، والتي هي أسرع في مدارس الوكالة والمدارس الخاصة. وجهاز التربية والتعليم التابع لوزارة التربية والتعليم هو جهاز حكومي كبير، يوجد فيه المدرس، وكأي جهاز كبير يزداد فيه الشعور بالاعترا ب لدى العاملين فيه مقارنة بالأجهزة الصغيرة، وهذه الحالة من الاعترا ب لدى المعلم تقلل من شعوره بالانتماء إلى المهنة، وتزيد من الإحباط واللامبالاة

لديه، وأما أجهزة التربية في مدارس الوكالة والخاصة، فهي أصغر حجماً، وبالتالي يشعر المدرسون أكثر من زملائهم في الحكومة بأن المساحة التي أمامهم أوسع للتعبير عما يجول بخاطرهم، بحيث أن الاعتبارات الحزبية تقل أو تكاد تختفي من جهة صانع القرار. وأما العلاقة الداخلية بين المدرس وزملائه وبين المدرسين والإدارة فهي أقرب في المدارس الخاصة ومدارس الوكالة، وتكاد تكون أكثر إنسانية، فتسمح للمدرس بالإبحار بما يملكه من معلومات، تزيد من إحساسه بقيمة عمله. كذلك توفر المدارس الخاصة أكثر من غيرها أساليب الراحة والترفيه للمدرس في أكثر من جانب، سواء كان ذلك في التسهيلات الموجودة في المدرسة أو في غرفة الصف. ومن حيث عدد الطلبة في الصف، أو نوعية الأهالي، الذين يعكس امتلاكهم للدرجات العلمية والأكاديمية في طبيعة العلاقة التي ينسجونها مع طاقم المدرسة، والتي قد تقلل من شعوره بالاعتزاز. إضافة إلى ذلك فإن راتب مدرس الحكومة في الغالب أقل من الراتب الذي يأخذه مدرس الوكالة والخاصة. ويكاد لا يكفي متطلبات الحياة الفردية، فما بالك إذا كان مطلوب من هذا الراتب أن يلبي احتياجات عائلة، وهذا لا يساعد المعلم في التركيز أو بذل الجهد أو الاستماتة في الدفاع عن وظيفته.

## توصيات البحث

### توصيات نظرية:

1. كثيرة هي الدراسات التي حاولت التطرق إلى الاحتراق النفسي لدى المعلمين، ولكن القلة قليلة هي التي تناولت المصادر التي يستفيد منها المدرس ويستخدمها في حال شعوره بالاحتراق النفسي، وكذلك لم تكن هناك دراسات عربية طويلة الأمد تفحص مستوى فعالية هذه المصادر على الأمد القريب والبعيد. ولذا نقترح أن تكون هناك دراسات تفحص مدى تأثير التأهيل المهني، مع الورش والاستكمالات والدورات، وبرامج الإشراف، وما يؤثر على الصحة النفسية للمعلم وعلى أدائه الوظيفي.
2. إن متغير الدعم الاجتماعي هو متغير مركب وذو بعد ثقلي وجندري، ولذا فمن الضروري العمل على تطوير أداة دراسة تفحص أكثر عمقاً تفاصيل هذا المتغير، وفهم المستخدم له، والصعوبات التي تواجهه في الاستفادة منه والاستعانة به، والظروف الأفضل التي تزيد من استخدامه، كونه من المصادر المهمة التي تتوقع صحة نفسية أفضل واحترافاً أقل.
3. لم يتم استخدام مقياس الانسجام المهني العام في الدراسات العربية، ونحن نرى أن هذا المقياس المشتق من رؤية إيجابية للصحة النفسية، واستناداً إلى استخدامه في أكثر من ٤٥ دولة في العالم، وحصوله على درجات عالية من المصادقية والثبات، يستطيع أن يقدم للباحثين مدخلاً جيداً لفهم مجموع المصادر التي يستخدمها الفرد لتكيف أفضل مع الضغوطات الحياتية التي يمر بها. ولذا يمكن أن يتم تناول الترجمات العربية واستخدام هذا المقياس في مجالات عدة، لفحص مدى مصداقيته أيضاً في المجتمعات العربية وفي فلسطين خاصة.
4. الشعور بالكفاءة المهنية لم يتنبأ بالشعور بالاحتراق النفسي أو التأزم النفسي بدرجة كبيرة، ولذا فعلى العاملين في المجال فحص هذا المتغير بشكل ناقد، وإذا ما كانت الميزانيات الموضوعة في هذا المجال كافية أو مفيدة على حد سواء، وإذا ما كانت هناك حاجة للتفكير بصورة ناقدة في الأولويات التي على المشرفين أخذها في تأهيل المعلمين، ليحققوا نتائج أفضل. فقد كان من الواضح أن متغير الشعور بالانسجام الوظيفي، كالشعور بالسيطرة على عالم المهنة، والشعور بالانتماء لما يقوم به المعلم، والشعور بفهم ما يحصل من حول المعلم، كلها تنبأت بصورة أفضل بالصحة النفسية للمعلم من متغير الكفاءة المهنية للمعلم. ولذا فإننا ننصح بإجراء دراسات طويلة؛ لفحص ما إذا كانت الدورات والإشرافات كافية لتقليل شعور المدرس بالاحتراق، والتخفيف من تأزمه النفسي.
5. كثيرة هي الأبحاث التي أظهرت فروقاً ذات دلالة بين المدرسين بناء على متغير الجنس، وأبحاث أخرى لم تظهر ذلك، ولربما يمكن التوقف هنا والتساؤل عن المتغيرات التي يمكن أن ترتبط بخصوصية جنس المدرس، وتشارك في إظهار الفروق أو إخفائها.
6. إن متغير الشعور بالانسجام الوظيفي كان من أكثر المتغيرات التي تنبأت بالاحتراق النفسي لدى المدرسين، يليه متغير الانسجام الحياتي العام، وهذا لربما يدفعنا لأخذ توجه مغاير في دراسة موضوع

الاحترق النفسي، ففضية الشعور بالانسجام بشكل عام والشعور بالانسجام في المهنة بشكل خاص يمكن أن يكون محور الدراسات المستقبلية، أكثر منه دراسة العوامل التي ترتكز عليها مجموعة كبيرة من الدراسات، سواء كانت دراسة المتغيرات السوسيوديمغرافية، أو البيئة التنظيمية، أو المتغيرات الذاتية الشخصية.

### توصيات عملية:

١. من الواضح من الدراسة أن استثمار المعلم، وتوفير وسائل الدعم، والعمل على تقوية المصادر المتاحة لرفع مستوى صحته النفسية، يجب أن يكون من أولويات العمل الإشرافي، وأن يكون موجهاً لعمل وزارة التربية والتعليم وشركائها من المؤسسات غير الحكومية، فتطوير المدرس معرفياً ومشاعرياً وحياتياً يمكن أن يوفر لنا مصدراً جيداً يمكن الاعتماد عليه في تربية الأبناء.
٢. من الواضح في دراستنا هذه أن متغيرات عدة تؤثر على شعور المدرس بالانسجام المهني والصحة النفسية، وأن مجموع العمل على هذه المتغيرات يمكن أن يحسن من أداء المعلم في نهاية المطاف، ولذا نوصي بأن تكون هناك لقاءات بين الوزارة ومؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال الصحة النفسية، والعمل مع المدرسين، ووضع تصور للعمل بناء على نتائج هذه الدراسة.
٣. هناك دور كبير لمدير المدرسة وللإشراف كعناوين رسمية، وللأسرة والزملاء كعناوين غير رسمية للدعم الاجتماعي، والارتباط بين حصول المدرس على هذا الدعم وشعوره بالصحة النفسية كان واضحاً، ولذا فإن الوزارة من خلال لقاءاتها مع المديرين والمديرات، ومن خلال العمل مع المديرين على موضوع تقديم الدعم الاجتماعي والمهني وأهميته، يمكن أن تطور قدرة المديرين على استشعار التأزم لدى مدرسيهم وتقديم الدعم لهم، ومن ناحية أخرى يوفر للمدرسين -وخصوصاً الذكور- الشعور بأريحية عند التوجه لطلب المساعدة والاستشارة.
٤. الانسجام الحياتي والانسجام المهني كانا متغيرين رئيسيين في التعرف على درجة الاحتراق النفسي لدى المدرسين، وهذان المتغيران يمكن أن يكونا ناتج المعطيات المعيشية التي يعيشها المدرس وجهاز التعليم، ولذا فإن هناك دوراً كبيراً للمؤسسات المدافعة عن حقوق الإنسان بشكل عام، والدفاع عن حقوق المعلمين بشكل خاص، في التفكير بجديّة بآليات تساعد في رفع شعور المدرس بالانسجام الحياتي العام والانسجام المهني، والدفاع عنها ومناصرتها لها، من خلال انضمامهم لجمعيات ونقابات مهنية تضمن لهم الدعم والمساعدة، وتزيد من شعورهم بالانتماء والتأثير في مهنة التدريس.
٥. استناداً إلى المقترح السابق، يمكن لمدير المدرسة القيام ببعض الإجراءات العملية، التي ترفع من شعور المدرس بالانسجام المهني، بأن يشارك مثلاً طاقم التدريس في بلورة فلسفة تربوية، والتخطيط لمجموع الفعاليات والأنشطة، وإشراكهم في اللجان المختلفة، وإعطائهم أدواراً ريادية في المدرسة، وإحساس الإدارة بمشاكل المعلمين ومساعدتهم على حلها. كذلك يمكن للمدير أن يشجع المشاركة من خلالثناء والشكر، فالشعور بالرضا عن العمل والانسجام به، يظهر في كثير من الدراسات كحام وواقٍ للمدرس من التعرض للإجهاد النفسي والاحتراق.

٦. هناك دور كبير لوزارة التربية والتعليم من خلال الدورات والورش والاستكمالات التي تقدمها للمدرسين لتقوية قدراتهم المعرفية، وبناء على نتائج الدراسة يمكن أن تتناول هذه الدورات والورش جانباً يربط بين الشعور بالقدرة الأكاديمية وضرورة الشعور بالانسجام المهني، فكلاهما يغذي الآخر، فالمعلم الأكثر قدرة ليس بالضرورة الأكثر انسجاماً، وهذا ما رأيناه في النتائج.
٧. الشعور بالانسجام العام يرتبط كثيراً بشعور المعلم بالسيطرة وفهم ما يجري من حوله، وهنا فإننا نوصي بإيجاد الوسائل لتقديم المعرفة لما يجري في جهاز التربية والتعليم لجميع المدرسين، لكي يفهموا ما يجري من حولهم وخصوصاً في الأوضاع غير المستقرة التي نعيشها، وربما توفير منابر لمشاركة المدرسين في التعبير عن آرائهم حول ما يجري من أمور. فالجهل بما يجري من أمور في المهنة التي تعمل بها يعزز الشعور بعدم الانتماء لهذه المهنة، وشعور المدرسين بالاغتراب والتأزم النفسي.
٨. العمل مع المشرفين وتطوير قدراتهم المعرفية والمهنية في تقديم الدعم لأولئك الذين يشعرون بالإجهاد والاحتراق النفسي. فكما أن أحد أهداف الإشراف هو تقييم أداء المدرس، إلا أنه من الضروري أن يكون هناك هدف لا يقل أهمية عن الأول، وهو مساعدة المدرس على الانسجام المهني، وتقديم الاستشارة له للتخفيف من احتراقه النفسي، وخصوصاً أولئك الذين يعانون أكثر من غيرهم من الاحتراق، وهم في العقد الثالث من عمرهم (٢٦-٣٠ سنة).
٩. من الضروري لربما تنفيذ لقاءات وورش عمل للمعلمين، لمناقشة السبل التي تساعدهم على التخفيف من ظاهرة الاحتراق النفسي، بعد التعرف على الظاهرة، وأسبابها، وآثارها على صحتهم الجسدية والنفسية، وعلى أدائهم التعليمي، وتدارس مشاريع ونشاطات قد يقترحونها يمكن أن تقلل من شعورهم بالاحتراق، وفحص مدى إمكانية تنفيذ هذه المشاريع من خلال الوزارة، أو بالتعاون مع مؤسسات العمل المعنية بشؤون المعلمين.
١٠. أظهرت النتائج وجود علاقة واضحة بين الحصول على شهادة الدبلوم والتخرج من الكليات والتأقلم المهني، ولذا فإن هذه النتائج تعزز التوجه العام الذي يلزم كل مدرس أن يحصل على دبلوم تربية، ويستكمل في المواضيع المهنية التطبيقية. كذلك فإن الاستثمار في هذه الفئة من المعلمين هو الأكثر نجاعة، وخصوصاً وأن النتائج أظهرت وبشكل واضح بأن الحاصلين على الشهادات العليا هم الأكثر احتراقاً والأقل انسجاماً في أماكن عملهم. وهنا فإن معيار المدرس الجيد ليس الشهادة والتحصيل الأكاديمي، وإنما التجربة الحقلية والوعي التربوي.
١١. المدرسون كغيرهم من العاملين في المجالات الخدماتية معرضون أكثر من غيرهم للتأزم النفسي وللاحتراق النفسي، ولذا فمن الضروري توفير الأطر المهنية الداعمة لتقديم الاستشارة الشخصية والنفسية إذا لزم الأمر، للتقليل من شعور المدرس بالتأزم النفسي ورفع شعوره بالانسجام الحياتي والانسجام الوظيفي. وهنا نقترح أن يكون هناك تعاقد بين وزارة التربية والتعليم ممثلة بقسم الإشراف، وبعض المؤسسات الأهلية التي تعمل في مجال الصحة النفسية، لتقديم خدمة الإرشاد والاستشارة الذاتية والنفسية للمدرسين، الذين يؤثر تأزمهم واحتراقهم النفسي على أدائهم الوظيفي.





## قائمة المراجع

- أبو دينا، نادية (٢٠٠٣): أثر كل من التحصيل الأكاديمي وبعض خصائص الشخصية على تنظيم الوقت ودقة تقديره والأداء التدريسي لدى الطالبة المعلمة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ١٣ (٣٩)، ٢٢٥-٢٦٥.
- أبو مصطفى، نظمي وأبو غالي عطا (٢٠٠٧). مصادر ضغوط العمل لدى المعلم الفلسطيني. بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث: الجودة في التعليم الفلسطيني «مدخل للتميز»، الجامعة الإسلامية في الفترة من ٣٠ - ٣١ أكتوبر ٢٠٠٧.
- الجمالي، فوزية، وحسن عبد الحميد (٢٠٠٣). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية في سلطنة عمان. دراسات عربية في علم النفس، ٢ (١)، ١٥١-٢١١.
- الخولي، محمد (٢٠٠٢). مدة الخبرة والمؤهل الدراسي وأثرهما على العزو السببي للنجاح المهني واتخاذ القرار المهني لدى معلمي ومرحلتها الابتدائية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ١٢ (٣٦)، ٢٣٥-٢٧٥.
- السمدوني، السيد إبراهيم (١٩٩٥). الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية، مجلة التربية المعاصرة، العدد ٣٦.
- العتيبي، آدم (٢٠٠٣). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل. مجلة العلوم الاجتماعية، ٣١، ٢، ٣٤٧-٣٨١.
- الكخن، خالد (١٩٩٧). الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- المصدر، عبد العظيم وأبو كوكب، باسم (٢٠٠٧). ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي ومرحلتها الأساسية الدنيا في قطاع غزة - فلسطين - بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث: الجودة في التعليم الفلسطيني «مدخل للتميز»، الجامعة الإسلامية في الفترة من ٣٠ - ٣١ أكتوبر ٢٠٠٧.
- اليوسفي، مشيرة (١٩٩٠). ضغوط الحياة الموجبة والسالبة وضغوط عمل المعلم كمتنبئ للتوافق. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، العدد الرابع.
- أيوب، ياسر؛ أبو هدر، محمد؛ الفرا، معمر (٢٠٠٧). الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم المهني. بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث: الجودة في التعليم الفلسطيني «مدخل للتميز»، الجامعة الإسلامية في الفترة من ٣٠ - ٣١ أكتوبر ٢٠٠٧.
- حجازي، يحيى (٢٠٠٣). الصعوبات في اتخاذ قرار اختبار مهنة لدى طلاب التوجيهي والبحر

العرب، المركز الفلسطيني للإرشاد، القدس.

- عبد الحميد، عزت (١٩٩٦). المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منهما برضا المعلم عن عمله: رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التربية بالزقازيق.
- منصور، طلعت وبيلاوي، فيوليت (١٩٨٩). قائمة الضغوط النفسية للمعلمين - كراسة تعليمات، - مكتبة الانجلو المصرية.
- وتد، كيتي (٢٠٠١). وقفه مع المعلمين الجدد في سنة عملهم الأولى، الكرامة، ٢، ٣٥-٤٤.
- يحيى، خولة؛ حامد، رنا (٢٠٠١). مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي طلبة المعوقين عقلياً في اليمن. مركز البحوث التربوية، ١٠، ٩٧، ٢٠-١٢٤.
- Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health and Social Work* , 2 , 24 , 112.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health*, San Francisco: Josy-Bass.
- Antonovsky, A. (1991). The structural sources of salutogenic strength. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Personality and Stress: Individual differences in the stress process* (pp. 67-104). Chichester, United Kingdom: Willy.
- Ayalon, A. (1983). *Fine balance: Coping with stress within family*. Poalim Press, Tel Aviv (Second Ed. 1998).
- Blase, Joseph., (1986): A qualitative analysis of sources of teacher stress: Consequences for performance. *American Educational Research Journal*, 23, (1), 13-40.
- Caplan, G. (1974). *Support system and community mental health*, New York, Behavioral Pub.
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J. ( 1981 ). The satisfactions and stresses of psychotherapeutic work: A factor analytic study. *Professional Psychology*, 12, 621-630.
- Friedman, Y. & Lotan, A. (1993). *Stress and Burnout in Education: Reasons and Preventions*, Jerusalem: Henrit Saldt Institute.
- Gati, I., & Saka, N. (2000). Career- related decision making difficulties of high school students. *Journal of Counseling and Development*, 79, 331-340.

- Gibson, J., Ivancevich, J., and Donnelly, J., (1994): **Organizations: Behavior, Structure**. Processes, 8th. Ed., Boston, Irwin, pp. 267-268
- Hershenson, D. B. (2001). Promoting work adjustment in workforce investment act consumers :A role for employment counselors. **Journal Of Employment Counseling, 1**, 38 , 28.
- Hofstede, G. (1991). **Culture and organization: Software of the mind**. London: McGraw-Hill.
- Janikowski, T. (2001). **The rehabilitation model of substance abuse treatment**. Belmont, CA: Books/ Cole.
- Kaplan, B. H. (1975). Toward further research on family and health. In: D. Kaplan & J. C. Cassel (Eds.). **Family and Health: An epidemiological approach**. Chapel Hill, N. C. University of North Carolina Press.
- Lindeström, B. & Eriksson, M. (2006). Contextualizing salutogenesis and Antonovsky in public health development. **Health promotion international, 21** (3), 238-244.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. ( 1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. In G. S. Sanders & J. Suls (Eds.), **Social psychology of health and illness** (pp. 227-251). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Omer, H. (2002). Parents and Teachers: Indispensable alliance. **Panim, 19**. 26-35 (Hebrew).
- Payne R. & Fletcher, B. C. (1983). Job Demands, Supports, and Constraints as Predictors of Psychological Strain among Schoolteachers. **Journal of Vocational Behavior, 22** (2), 136-47.
- Pines, M., A., Zaidman, N., Wang, Y., Ghengbing, H., & Ping, L. (2003). The influence of cultural background on students' feelings about and use of social support. **School psychology International, 24** (1), 33-53.
- Pines, A. M. & Yanai, O. Y. (2001). Unconscious determinants of career choice and burnout : Theoretical Model and counseling strategy. **Journal Of Employment Counseling , 4** , 38 , 170.

- Rutter, M. (2007). Resilience, competence and coping. *Child Abuse & Neglect*, **31**, 205–209.
- Sagy, S. & Dotan, N. (2001). Coping resources of maltreated children in the family: A salutogenic approach. *Child Abuse and Neglect*, **25** (11), 1463-1480.
- Wantman, C. B., Louftus, E. T., & Marshall, M. E. (1992). *Psychology*, New York, McGraw Hill.
- Weisberg, J. & Sagie, A. (1999). Teachers' physical mental, and emotional burnout: Impact on intention to quit. *The Journal of Psychology*, **3**, 133, 333.
- Wills, T. & De Paulo, B. (1991). Interpersonal analysis of the help seeking process. In: C.R. Snyder & D. Forsyth (Eds.), *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective*, (pp. 350-375). New York, Pergmon Press.
- Woods, A. M. & Weasmer, J. (2002). Maintaining Job Satisfaction Engaging Professionals as Active Participants. *The Clearing House*, **4**, 75, 186.

## Abstract

This research aims to assess the psychological burnout phenomenon among Palestinian teachers, who teach in governmental, private and UNRWA schools. It seeks learning about the factors causing and moderating this phenomenon, on personal and environmental levels. The study is based on the assumption that in addition to life stressors related to the school environment, the phenomenon of Psychological burnout could also be related to personal and environmental variables. These variables will be discussed in this study.

This research covered different geographical districts in the West Bank and Gaza Strip and was conducted by the Palestinian Counseling Center, the Teacher Creativity Center and the Palestinian Ministry of Education.

Several variables were examined in relation to psychological burnout of teachers and the possibility of predicting its occurrence. Decision-makers in the Ministry of Education and the NGOs, which work in the capacity building of teachers, can use the results of the study to develop policies and to propose programs which are most suitable for teachers' needs.

The study examined the relationship between the teacher's psychological burnout and personality variables such as Sense of Coherence, Career Sense of Coherence, Psychological Crises, and Sense of Professional Competence. Additionally, socio-demographic and environmental variables such as social support, academic qualifications, and type of school (governmental, private or UNRWA) were also be examined.

Different scales pertinent to the aim of the study were used. Standardized tests such as the psychological distress scale and the professional sense of coherence were modified and used. Other tools such as the psychological burnout scale were developed by the study team. The sense of coherence scale was translated from English and used in its original form.

A stratified representative sample of 2292 teachers teaching various grades were selected. The sample covered different geographical areas. Teachers selected filled the questionnaire presented to them by the study team.

Results of the study showed low rates of psychological burnout among Palestinian teachers in general, this result coincided with a series of other studies. Nevertheless, contrary to other studies this study showed a variation between males and females, whereas, males rated themselves higher than females in the burnout scale.

Regarding the type of school of the respondents, results have shown that teachers in governmental schools were the most psychologically vulnerable and suffer higher burnout rates compared to their colleagues in private and UNRWA schools. A

significant correlation was found between the teachers' feeling of burnout and their academic qualifications , professional development the grades level they teach, as well as their age.

Results also showed a strong correlation between the independent variables (Sense of coherence, Career sense of coherence etc.)of this study and the psychological burnout, as well some of these variables succeed to predict it. Other detailed outcomes can be read in the results section.

This study could be used by professionals working in the area of supervision and teachers training in the Ministry of Education and Non Governmental Organizations (NGOs). It could provide them with directions to develop and improve tools and capacity building programs.

As a strong correlation between the professional sense of coherence and the teachers' psychological distress, so one of the main recommendations of this research is taking in consideration this variable as a major subject, understanding its contents and use them in the supervision sessions, to ensure the enhancing the mental health and productivity of teachers. More other recommendations will be listed at the end of the search.



