



جامعة الزقازيق  
كلية التربية  
قسم الصحة النفسية

الاحترق النفسي والمساندة الاجتماعية  
وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين  
نحو التقاعد المبكر  
(دراسة سيكومترية - كLINيكية)

رسالة مقدمة من  
أمل فلاح فهد الهملان  
للحصول على درجة الماجستير في التربية  
(تخصص صحة نفسية)

إشراف

الأستاذة الدكتورة	الأستاذ الدكتور
فوقية حسن عبد الحميد	محمد السيد عبد
رضوان	الرحمن
أستاذة الصحة النفسية ومدير مركز المعلومات	أستاذة الصحة النفسية
التربوية والنفسية والبيئية بكلية التربية	وعميد كلية التربية (السابق)
جامعة الزقازيق	جامعة الزقازيق

١٤٢٩ هـ - ٢٠٠٨ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا

مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ

الْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العظيم

(البقرة آية ٣٢)

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على إمام المرسلين وخاتم النبيين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه ومن اتبع هداه إلى يوم الدين.

أحمده حمدا كثيرا واشكر فضله أن من علي بنعمته وكلل جهدي وأعانني بتوفيق من عنده لإنجاز هذا العمل المتواضع ... فاللهم اجعل منة علما ينتفع به.

أما بعد ،،،

فيقتضيني واجب الوفاء أن أتقدم بخالص الشكر والامتنان - بعد الله تعالى إلى كل من مد لي يد العون بعلمه أو نصحه أو إرشاده وساهم في إتمام هذه الرسالة وأخص بالشكر الأستاذ الدكتور/ محمد السيد عبد الرحمن أستاذ الصحة النفسية وعميد كلية التربية السابق بالزقازيق لكرم أخلاقه وجزيل عطاءه وتعامله الراقي والمتواضع فلم يبخل علي بعلمه ولا بوقته على كثرة مشاغلة فجزاه الله عني خير الجزاء .

كما أخص بالشكر والتقدير الأستاذة الدكتورة / فوقيه حسن عبد الحميد رضوان التي كان لإشرافها وتوجيهاتها المستمرة وإرشاداتها عظيم الأثر في انجاز هذه الرسالة وكان علمها الغزير خير معين في بحثي وكانت نعم الأستاذة ونعم الأخت فجزاها الله خير الجزاء .

أما لجنة الحكم والمناقشة فمن عظيم الشرف للبحث والباحثة أن تكون العالمة الجلييلة الأستاذة الدكتورة/هنا إبراهيم أبوشهبة أستاذ علم النفس وعميد كلية الدراسات الإنسانية سابقا-جامعة الأزهر رئيسا للجنة الحكم فلها جزيل الشكر لتفضلها بالموافقة على الاشتراك في لجنة الحكم والمناقشة وإثراء هذا البحث بخبرتها وعلمها وكذلك تحملها مشقة السفر فلها مني كل تقدير واحترام وبارك الله لها في علمها وصحتها.

كما أتقدم بخالص الشكر من الأستاذ الدكتور/ عبد الباسط متولي خضر أستاذ الصحة النفسية ووكيل كلية التربية لشئون تنمية المجتمع وخدمة البيئة -جامعة الزقازيق لتشريفه بالموافقة على الاشتراك في لجنة الحكم والمناقشة ولما وجدته الباحثة من كرم الأخلاق وحذو العلماء وقد شرفت بالتلمذ على يديه خلال فترة دراستي فجزاه الله خير الجزاء.

كما يطيب لي أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ عادل عبد الله أستاذ الصحة النفسية ورئيس قسم الصحة النفسية في كلية التربية على ما قدمه للباحثة من تشجيع و دعم مستمر أسأل الله أن يكون في ميزان أعماله.

وأتقدم بالشكر والعرفان للمسئولين بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لإتاحة الفرصة لي لإنجاز هذا البحث آملة أن تعود نتائجه لصالح العاملين والمتقاعدين الكويتيين.

كما أتقدم بفائق الشكر من الصديقة العزيزة الأستاذة/ وحيدة ابراهيم الميان لمساندتها ومؤازرتها لي خلال مراحل إعداد هذا البحث وكذلك الشكر موصول لزميلاتي في قسم الصحة النفسية من معيدات وطالبات لمساندتهن لي ودعمهم طوال فترة دراستي فكانوا نعم الأخوات وتشرفت بزمالكتهن فجزاهن الله خير الجزاء.

ولا يفوتني أن أتقدم بأسمى معاني الحب والعرفان بالجميل لأفراد أسرتي الحبيبة التي تحملت معي عناء البحث والسفر وأعانوني على اجتياز ما واجهني من مصاعب.

فشكرا لإخواني وأخواتي الذين كانوا خير سند بدعمهم وتشجيعهم.

وشكرا لأولادي الذين تحملوا غيابي وأخذني كثيرا من وقتهم حفظهم الله وبارك فيهم.

أما الزوج الغالي ورفيق دربي الأستاذ /عبد ا لطيف أحمد الأحمد فلن تفيه كلمات الشكر حقه فكان خير معين طوال سنوات الدراسة في الدبلومات وفي إعداد هذا البحث وهو أدرى بالجهد الذي بذلته في سبيل انجازه... فجزاه الله خيراً وأبقاه الله لي سنداً وعوناً.

وفي الختام أدعو الله أن أكون قد وفقت في تقديم هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

**الباحثة**

## فهرست المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١	<u>الفصل الأول</u> <u>مدخل إلى الدراسة</u>
٢	- مقدمة.
٦	- مشكلة الدراسة.
٧	- أهداف الدراسة.
٧	- أهمية الدراسة.
٨	- مصطلحات الدراسة.
١٠	- محددات الدراسة.
١١	<u>الفصل الثاني</u> <u>الإطار النظري</u>
١٢	أولاً: الاحتراق النفسي.
١٢	- تمهيد.
١٢	- مفهوم الاحتراق.
١٧	- أبعاد الاحتراق النفسي.
١٧	- أعراض الاحتراق النفسي.
٢٣	- عدوى الاحتراق النفسي.
٢٣	- أسباب الاحتراق النفسي.
٢٦	- مراحل الاحتراق النفسي.
٢٨	- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي.
٣٩	- التعامل مع الاحتراق النفسي.

رقم الصفحة	الموضوع
٤٢	ثانيا: المساندة الاجتماعية:
٤٢	- تمهيد.
٤٣	- مفهوم المساندة الاجتماعية.
٤٥	- أنواع المساندة الاجتماعية.
٤٧	- مصادر المساندة الاجتماعية.
٤٨	- وظائف المساندة الاجتماعية.
٥٢	- النماذج المفسرة للمساندة الاجتماعية.
٥٥	- المساندة الاجتماعية في الإسلام.
٥٨	ثالثا: التقاعد المبكر.
٥٨	- مفهوم التقاعد.
٦٠	- التقاعد المبكر.
٦١	- أسباب التقاعد المبكر.
٦٤	- النماذج المفسرة للتقاعد.
٦٩	- الآثار الناجمة عن التقاعد المبكر.
٧٣	- التوافق مع التقاعد.
٧٧	رابعا: العلاقة بين الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية والتقاعد المبكر.
٧٧	- الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية.
٨٠	- الاحتراق النفسي والتقاعد المبكر.
٨٢	- التقاعد المبكر والمساندة الاجتماعية.
٨٤	- جماعات متابعة الرعاية بعد التقاعد.

رقم الصفحة	الموضوع
٨٦	<u>الفصل الثالث</u>
	<u>دراسات سابقة</u>
٨٧	- دراسات تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات.
٩٣	- دراسات تناولت المساندة الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات.
٩٩	- دراسات تناولت التقاعد المبكر وعلاقته ببعض المتغيرات.
١٠٤	- دراسات تناولت الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية.
١٠٧	- تعقيب عام على الدراسات السابقة.
١١٣	- فروض الدراسة الحالية.
١١٤	<u>الفصل الرابع</u>
	<u>الدراسة الميدانية</u>
١١٥	- أولاً: عينة الدراسة.
١١٧	- ثانياً: أدوات الدراسة.
١٣٢	- ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
١٣٣	<u>الفصل الخامس</u>
	<u>نتائج الدراسة ومناقشتها</u>
	عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.
١٣٤	- نتائج اختبار صحة الفرض الأول ومناقشتها.
١٤٠	- نتائج اختبار صحة الفرض الثاني ومناقشتها.
١٤٢	- نتائج اختبار صحة الفرض الثالث ومناقشتها.
١٤٦	- نتائج اختبار صحة الفرض الرابع ومناقشتها.
١٤٩	- نتائج اختبار صحة الفرض الخامس ومناقشتها.
١٥٦	- نتائج اختبار صحة الفرض السادس ومناقشتها.

رقم الصفحة	الموضوع
١٧٩	<u>خاتمة الدراسة</u>
١٨٠	- توصيات الدراسة.
١٨١	- بحوث مقترحة.
١٨٢	<u>مراجع الدراسة</u>
١٨٣	- المراجع العربية.
١٩١	- المراجع الأجنبية.
٢٠٢	- المواقع الالكترونية.
٢٠٣	- الملاحق.
٢١٣	<u>ملخص الدراسة</u>
٢١٤	- ملخص الدراسة باللغة العربية.
٦-١	- ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.



## فهرست الجد اول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
٢٠	الآثار الفسيولوجية للاحتراق النفسي على كل من أجهزة الجسم المختلفة.	١
٢٢	علامات وأعراض الاحتراق النفسي لدى بينس وأرينسون (Pines & Aronson, 1988).	٢
٥١	تأثيرات المساندة الاجتماعية على المتلقي.	٣
١١٥	توصيف عينة الدراسة الاستطلاعية.	٤
١١٦	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغيرات الدراسة.	٥
١٢٦	معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية على مقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر ودلالاتها.	٦
١٣٤	معاملات الارتباط بين الاتجاه نحو التقاعد المبكر والاحتراق النفسي.	٧
١٣٥	معاملات الارتباط بين الاتجاه نحو التقاعد المبكر والمساندة الاجتماعية.	٨
١٤٠	الإحصاء الوصفي لنتيجة للفرض الثاني.	٩
١٤٠	نتائج تحليل التباين في اتجاهين للفروق بين الذكور والإناث وشدة الاحتراق في تأثيرهما المشترك على الاتجاه نحو التقاعد المبكر.	١٠
١٤٣	تأثير النوع (ذكر/ أنثى) والمساندة الاجتماعية (منخفض/ مرتفع) في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.	١١
١٤٤	نتائج تحليل التباين لتأثير تفاعل عاملي النوع (ذكور/ إناث) والمساندة الاجتماعية على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.	١٢
١٤٦	أبعاد كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية التي تنبئ باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.	١٣
١٥٠	دلالة الفروق بين أصحاب العمر أقل من ٣٥ عاماً وأكثر من ٣٥ عاماً على متغيرات الدراسة.	١٤
١٥٢	قيمة "ت" ودلالة الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين على متغيرات الدراسة.	١٥
١٥٤	دلالة الفروق بين مستوى التعليم (عالي/ متوسط) على متغيرات الدراسة.	١٦

## فهرست الأشكال

الصفحة	موضوع الشكل	رقم الشكل
٢٩	نموذج تشيرنيس لتفسير الاحتراق النفسي.	١
٣٢	نموذج ليدر وماسلاك لتفسير الاحتراق النفسي.	٢
٣٦	نموذج بيكر وزملاءه لتفسير الاحتراق النفسي.	٣
٣٧	نموذج بلان للعلاقات البنائية لتفسير الاحتراق النفسي.	٤
٣٨	نموذج محمد وحمد لتفسير الاحتراق النفسي.	٥
٥٣	نموذج الأثر الرئيسي لكابلان لتفسير المساندة الاجتماعية.	٦
٧٩	العلاقات السببية بين الضغط والمرض ونقاط عمل المساندة الاجتماعية.	٧

## فهرست الملاحق

الصفحة	ملحق	الرقم
٢٠٤	مقياس الاحتراق النفسي.	١
٢٠٧	مقياس المساندة الاجتماعية.	٢
٢١٠	مقياس الإتجاه نحو التقاعد المبكر.	٣
٢١٢	أسماء السادة المحكمين.	٤

# الفصل الأول مدخل إلى الدراسة

- مقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.
- محددات الدراسة.

## مقدمة

تسعى المنظمات العالمية للإفادة من الموارد البشرية أقصى إفادة حيث أنها الثروة التي لا تتضب ولا يتم احتكارها أو التحكم في أسعارها، وذلك عبر تهيئة الإمكانيات والتسهيلات وإقصاء أية معوقات أو ضغوط قد تحول دون قيامها بدورها على أكمل وجه وخاصة الضغوط المتعلقة بالعمل، وضغوط العمل هي المتغيرات التي تسبب شعورا بالضيق والتوتر الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي على العاملين .

والعمل عبادة فيقول الحق سبحانه وتعالى في بيان أهمية العمل والإنتاج وطلب الرزق في كتابة الكريم: " فَاْمَشُوا فِي مَنَآكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رَزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ " (الملك-١٥) ،يقول تعالى " فإذا قضيت الصلاة فانتشروا في الأرضِ وابتغوا من فضلِ الله " (الجمعة-١٠)، ويؤكد رسولنا الكريم عليه الصلاة والسلام على أهمية العمل في حديثه ( إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) ويقول (إن النفس إذا حرزت قوتها استقرت) وفي هذه الأدلة بيان واضح لسبق ديننا الحنيف على ما أثبتته الدراسات والبحوث النفسية بان سعادة الإنسان في حياته بصفة عامة مرتبطة ارتباطا وثيقا بسعادته في عمله وان شعور الفرد بالسعادة في عمله يدفعه إلى زيادة إنتاجه واستمرار نموه وتقدمه، وقد أثر عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه انه قال ( لا تقعدن عن الرزق وتقول اللهم ارزقني فقد علمتم إن السماء لا تمطر ذهباً ولا فضة) بل حتى في الموروثات الشعبية إشارة لأهمية العمل فقد تناولت بعض الأمثال الشعبية الطريفة التأكيد على دور العمل في إثراء حياة الأفراد فيقول المثل السوداني ( الإنسان بلا همة يبقى زولا رمة)، وفي الأمثال المصرية يقال (اليد البطالة نجسة) و( جنازة بطار ولا قعدة الراجل بالدار). ويذهب الدكتور سعد جلال إلى إن بعض ألفاظ الشتائم والسباب تكشف عن عدم احترام من لا يعمل وما يناقض ذلك من مدح وإعلاء من شأن من يعمل ويكدح (سعد جلال، ١٩٩٢: ٤٤).

فالعامل شأنه شأن كثير من متغيرات الحياة التي تأثرت بالتقدم التكنولوجي حيث أنه على الرغم من قلة الجهد البدني للوظيفة إلا أن الجهد الذهني والضغوط النفسية في ازدياد مضطرد، وهذه ضريبة التقدم المدفوعة من حساب صحة الفرد .

وبعد العمل قيمة نفسية واجتماعية في حياة الفرد والمجتمع على حد سواء، وهذا لا يعني مجرد بذل جهد عقلي أو مادي للوصول إلى نتيجة ما، ولكنة في حقيقته تفاعل بين الفرد والبيئة يحاول الفرد من خلاله أن يحقق أهدافه وان يشبع رغباته وحاجاته وأن يجعل ما يؤمن به من قيم ومثل حقيقة واقعة، ويساعد العمل الفرد على دعم وتوطيد منزلته واحترام الذات كما يسهم في بناء الكيان الشخصي وتأكيد قدرته على التعامل بشكل فعال مع بيئته (احمد ماهر، ١٩٩٥: ٤٤).

وأما الحاجة للعمل فهي من الحاجات الأساسية للفرد حيث احتلت القمة في هرم ماسلو للحاجات الإنسانية ويعبر عنها بالحاجة لتقدير الذات وتعرف الحاجات بأنها الشعور بالنقص لشيء معين وهذا النقص يدفع الفرد لان يتبع سلوك معين يحاول من خلاله سد هذا النقص أو إشباع هذه الحاجة، والعمل لا يهدف لكونه مجرد وسيلة لكسب الرزق إنما وسيلة لإرضاء كثير من الدوافع والحاجات النفسية للفرد كالحاجة للأمن والحاجة للتقدير الاجتماعي والحاجة للتعبير عن الذات وتوكيدها (اشرف محمد شريت، ٢٠٠١: ١٣٢).

إن دوافع الصحة النفسية وتقدير الذات والإشباع الذي يحققه العمل هي التي تمثل الدافعية في العمل، فتعرض الموظف إلى بعض الظروف التي لا يستطيع التحكم فيها تشعره بعدم القدرة على القيام بالمهام المطلوبة منه بالمستوى الذي يتوقعه رؤسائه وتضعه تحت ضغط نفسي وعصبي يسهم في إنهاك طاقاته ويحرمه من الاستمتاع بحياته على الوجه الأكمل، ويعمل على إضعاف ثقته في نفسه وتتمية مفاهيم سلبية نحو الذات ونحو الآخرين والاعتقاد بأنه غير كفاء وقد ينتابه صراع نفسي يشغل تفكيره ما بين الاستمرار في عمله أو اعتزال العمل (إيمان عطية منصور، ٢٠٠٧: ٢).

ومع استمرار الضغوط النفسية التي تقع على الفرد تؤدي به إلى الإجهاد وتمسي عبئا ثقيلا، وإذا لم يستطع الفرد التعامل أو التكيف معها يحدث الإنهاك النفسي وإذا استمرت معاناته انقلب الإنهاك إلى الاحتراق النفسي ومما لاشك فيه أن الاحتراق النفسي يمثل الجانب السلبي للضغوط، وتشير "ماسلاك" لخطورة الأضرار الناجمة عن الاحتراق النفسي مثل انخفاض الكفاءة والإنتاجية وازدياد الصراعات الشخصية بين العاملين بل اعتبرت أن الاحتراق النفسي مرض عقلي لارتباطه بحالات الانهيار العصبي والتخلف العقلي والشعور بالقلق والأرق والكآبة وفقدان الاحترام للذات. وهذا أيضا ما أكدت عليه الجمعية النفسية الأمريكية (APA) من انه إذا

ما سمح للاحتراق بالتطور فأنة يؤدي للاكتئاب والقلق وبعض الأمراض النفسية والعضوية مثل الانتحار والسكتة الدماغية والذبحة الصدرية وغيرها.

وفي نهاية الأمر فان هذه الضغوط ومن ثم الاحتراق النفسي يؤدي لعدم الرغبة في الاستمرار بالعمل وتركه ما لم تكن هنالك مساندة فعالة من قبل الفرد نفسه أولاً ثم من قبل الأقارب والأصدقاء وزملاء العمل حيث أظهرت نتائج استطلاع قامت به مجلة الزمن على المجتمع الكويتي إن التقاعد المبكر يعد مؤشراً على إحباط الموظفين من العمل (آدم العتيبي، ١٨ : ١٩٩٨).

كما أن عملية انخفاض أداء العمل واحدة من أهم نتائج الاحتراق النفسي (هالبسلبن وبولر، Halbesleben & Bowler، ٢٠٠٧: ٩٤).

إن ترك العمل والتقاعد المبكر قد يجعل المتقاعد أكثر عرضة للاضطرابات النفسية والاجتماعية فهو ينتقل مباشرة من اللافراغ إلى الفراغ إضافة للإحساس بانعدام القيمة وعدم القدرة على الإنتاج وانتقاص الذات، وقد تؤدي المظاهر المرتبطة بالتقاعد المبكر إلى أن يدخل الفرد في دوامة من المشكلات النفسية والاجتماعية والتي تنعكس على حالته الصحية فيبدأ في مواجهة أمراض عضوية لم يكن يشعر بها من قبل وفي بعض الحالات قد تؤدي للاختلال العقلي والكآبة، ويزيد من حدة التأثيرات السلبية للتقاعد المبكر ندرة الفرص التي يمكن للمتقاعد أن يوظف بها طاقاته ويشبع من خلال ما يمارسه من نشاطات الحاجات الأساسية التي كان العمل السابق يوفرها له، وتتفاقم مشاكل المتقاعد نتيجة لعدة عوامل مثل الفشل في النشاط الخاص أو عدم كفاية الراتب في الوفاء بمتطلبات الحياة أو عدم وجود الدعم النفسي .

والتقاعد مبكراً يؤثر على الطريقة التي يقضي من خلالها الأفراد أوقاتهم والدخل الذي يحققونه والتفاعل الاجتماعي ومن الممكن أيضاً أن يؤثر على الصحة البدنية والصحة العقلية والتقدير الذاتي والرضا عن الحياة (دانييل لينش، Daniel Lynch، ٢٠٠٦).

وقد كشفت دراسة آدم العتيبي ( ١٩٩٨ : ٤٣ ) عن الآثار النفسية والاجتماعية المترتبة على التقاعد المبكر في دولة الكويت حيث جاء ترتيبها كالتالي: ازدياد الشعور بالضغوط والمصاعب بالحياة، الشعور بافتقاد الدعم النفسي والاجتماعي، الشعور بنوع من اللامبالاة والسلبية، وزيادة الإحساس بالقلق وعدم الاستقرار النفسي، ولا شك أن التقاعد المبكر يؤثر سلباً على القدرات الشخصية وطاقته العمل وتقلص العلاقات الاجتماعية.

ومن المؤشرات الخطيرة في تناول هذه الظاهرة هو ما كشفت عنه بعض الدراسات المحلية على المجتمع الكويتي حيث أثبتت أن الكويتيون لا ينظرون للتقاعد المبكر على أنه أمر سلبي أو

عقاب أو نهاية للحياة المهنية كما لم تعد النظرة لديهم اتجاه العمل الحكومي نظرة إيجابية (سالم الطحيج، ١٩٩٣: ١٦٥)، كما كشفت دراسة الشلال عن ارتفاع نسبة المتقنين مع الآراء المؤيدة لإيجابيات التقاعد المبكر وهو أمر مثير للدهشة وقد يكون بمثابة إرهاصات اجتماعية مؤيدة لعدم الاستمرار في الوظيفة (خالد الشلال، ١٦٦: ١٩٩٦).

وتؤكد الدلائل ونتائج الدراسات أن هناك عوامل ساهمت في تفاقم ظاهرة التقاعد المبكر مثل عدم الرضا الوظيفي والإحباط الوظيفي والذي يؤدي لانخفاض الدافعية للإنجاز وهي المحرك الرئيسي لاستمرارية الفرد في العمل حيث إن الضغوط الناجمة عن المهنة تجبر الفرد على البعد والتقاعد (محمد السيد عبد الرحمن، ٣٧٧: ٢٠٠١).

من خلال ما كتب عن ظاهرة التقاعد المبكر لاشك أن معظم الدراسات اتفقت على أنها تشكل ظاهرة غير صحية في مجتمع يحتاج للتنمية البشرية مثل المجتمع الكويتي لذا كان لابد من التصدي لهذه الظاهرة والإسهام بشكل أو بآخر في التعرف على الدوافع لاتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر ومدى ارتباط الضغوط الوظيفية والاحترق النفسي بهذه الظاهرة وأهمية الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية سواء من الأقارب أو الأصدقاء أو زملاء العمل في الحد من هذه الظاهرة .

## مشكلة الدراسة

طرأت مشكلة البحث الحالي عندما لاحظت الباحثة الآتي:

- (١) إقبال كثير من الكفاءات الكويتية الشابة المؤهلة على التقاعد المبكر في وقت تشتد حاجة البلاد إلى هذه الكفاءات الوطنية المدربة في المساهمة التنموية الشاملة.
- (٢) تشير بعض الدراسات كدراسة (سالم الطحيح، ١٩٩٢:١٥٤) إلى أن ما يقارب ٨٥% من المتقاعدين من الخدمة الحكومية تقل أعمارهم عن ٥١ عام بل إن ٦٢% من جملة المتقاعدين مبكراً هم من الجامعيين، أي أن نوعية المتقاعدين من مرحلة عمرية تمثل قمة العطاء بفعل النضوج الشخصي والمهني مما يعني تراجع دور العنصر الوطني في العمالة وانخفاض مساهمته في التنمية وتشكل تهديداً لأداء الجهاز الإداري.
- (٣) تشير بعض الدراسات والبحوث إلى أن هناك علاقة طردية بين الاحتراق النفسي والرغبة في ترك العمل كدراسة ويسبرج وساجك (Weisberg&Sagic 1999:337) ودراسة ادم العتيبي (٢٠٠٣:٣٧١).
- (٤) كشفت بعض الدراسات عن وجود علاقة ارتباطية سالبة بين إدراك المساندة الاجتماعية والشعور بالوحدة النفسية لدى المتقاعدين كدراسة عبدالرحمن سليمان وهشام عبدالله (١٩٩٦:١٢٨) ودراسة مروة محمد عبدالرحمن (٢٠٠١:١٢٣).
- (٥) إن غالبية الدراسات العربية والأجنبية تناولت الإحترق النفسي للعاملين في مجال الخدمات الإنسانية والقليل تطرق للأعمال الإدارية الأخرى.
- (٦) ندرة البحوث والدراسات التي تناولت ظاهرة التقاعد المبكر للشباب بصفة عامة وعلاقة هذه الظاهرة بالاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية بصفة خاصة.

## أهداف الدراسة



تهدف الدراسة الحالية إلى التحقق من النقاط التالية:

- ١- علاقة كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية بالاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين من الجنسين.
- ٢- الكشف عن أبعاد الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وبعض المتغيرات الديموغرافية التي تسهم في التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.
- ٣- الكشف عن دينامية الشخصية المتجهة نحو التقاعد مبكراً في ضوء شدة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين.

## أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في النقاط التالية:

- ١- حجم الظاهرة وخطورتها على المجتمع الكويتي والآثار النفسية السلبية المترتبة عليها حيث تشكل عائق في سبيل التنمية الاجتماعية والاقتصادية في دولة الكويت.
- ٢- تقديم إطار نظري عن مفهوم الاحتراق النفسي وأعراضه وأسبابه ومراحله والنماذج المفسرة له وكيفية التعامل معه.
- كذلك مفهوم المساندة الاجتماعية وأنواعها ومصادرها ووظائفها والنماذج المفسرة لها. هذا بالإضافة إلى مفهوم التقاعد المبكر وأسبابه والنماذج المفسرة له والآثار الناجمة عنه وكيفية التوافق معه، والعلاقة بين المفاهيم الثلاثة، حيث يمكن أن يثري هذا الإطار التراث السيكولوجي بالمكتبة السيكولوجية العربية .
- ٣- قدمت الدراسة مقياساً أو استبانة للاتجاه نحو التقاعد المبكر يمكن أن تضاف إلى مكتبة القياس السيكولوجي العربية.
- ٤- وضع المقترحات التي قد تساعد صانعي القرار على اتخاذ الحلول الموضوعية المناسبة.
- ٦- أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات لاحقة في هذا المجال.

## مصطلحات الدراسة الإجرائية :

تتناول الباحثة فيما يلي توضيح لبعض المفاهيم المستخدمة في الدراسة:

## ١- الاحتراق النفسي

تتبنى الباحثة تعريف **Maslach** (١٩٨٢) للاحتراق النفسي وهي صاحبة المقياس الشهير الذي أطلق على اسمها **Maslach Burnout Inventory (MBI)** هو أكثر التعاريف قبولاً وأوسعها انتشاراً حيث تعرف الاحتراق النفسي (بأنه أعراض من الإنهاك العاطفي وفقدان الشعور الإنساني وتدني الإنجاز الشخصي ويحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين).

### التعريف الإجرائي

درجة شعور الفرد بالإنهاك العاطفي وتبلى الشعور وتدني الانجاز الشخصي أثناء تأدية مهام عملة ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب من خلال استجاباته على عبارات المقياس.

### ٢ - المساندة الاجتماعية

تتفق غالبية التعريفات الخاصة بالمساندة الاجتماعية بأنها دعم من قبل الآخرين المحيطين بالفرد مادياً أو معنوياً بهدف إبعاده عن مواجهة ضغوط الحياة ويعرف على **عبد السلام (٢٠٠٥: ١٢)** المساندة الاجتماعية بالدعم المادي والعاطفي الذي يستمده الفرد من جماعة الأسرة أو الأصدقاء أو زملاء العمل في المواقف الصعبة التي يواجهها في حياته وتساعد على خفض الآثار النفسية السالبة الناشئة عن تلك المواقف وتساهم في الحفاظ على صحته النفسية والعقلية.

### التعريف الإجرائي

درجة شعور الفرد بتوافر المشاركة العاطفية والمساعدة المالية والعملية من جانب (الأسرة والأقارب - الأصدقاء - زملاء العمل - رؤساء العمل) وكذلك وجود من يزودونه بالنصيحة والإرشاد من هؤلاء الأفراد ويكون معهم علاقات اجتماعية، وتساهم هذه الدرجة مجموع استجابات الفرد على مقياس المساندة الاجتماعية المستخدم في الدراسة الحالية.

### ٣ - الاتجاه

الاتجاه هو مجموعة من الأفكار والمشاعر والإدراكات والمعتقدات نحو موضوع ما توجه سلوك الفرد وتحدد موقفه من ذلك الموضوع والاتجاه ايجابي أو سلبي نحو ذلك الموضوع يتبناه الفرد ويفتتح بوجهة نظره نحوه.

### التعريف الإجرائي

الاتجاه استعداد متعلم للاستجابة - ثابت نسبياً - بقبول أو رفض موضوع معين. ويقاس إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب من خلال استجاباته على عبارات المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

#### ٤ - التقاعد المبكر

من التعريفات واسعة الانتشار للتقاعد هو التعريف الذي قدمه بوند ١٩٧٦ على أنه "الانحدار من الوظيفة حتى إذا كان الفرد ينتقل إلى نوع آخر من العمل" ويمكن تصنيف التقاعد من قوة العمل كتقاعد إرادي أو تقاعد لا إرادي ويظهر التقاعد الإرادي عندما يقرر الأفراد أن يتوقفوا عن العمل بمحض إرادتهم (دانييل لينش، Daniel Lynch ٢٠٠٦: ٥).

#### التعريف الإجرائي

يعرف خالد الشلال (١٩٩٦) التقاعد المبكر إجرائياً على أنه قرار الفرد بالتوقف عن العمل اختيارياً وذلك قبل الوصول إلى سن التقاعد الإجمالي، ويعرف التقاعد الإرادي كذلك بإقدام الفرد على ترك العمل والحصول على المعاش التقاعدي دون أن يضطره نظام العمل إلى ذلك.

والباحثة سوف تتعامل مع التقاعد الإرادي وغير الإجمالي في ضوء الضغوط المختلفة المولدة للاحتراق النفسي.

#### ٥ - ديناميات الشخصية

تعني الباحثة بدينامية الشخصية في هذا البحث هو ما يقيسه اختبار تفهم الموضوع، وذلك باستخدام المفاهيم الأساسية للتحليل النفسي مع الاستناد إلى الإطار النظري والفكري لتفسير الاختبارات الإسقاطية ، باستخدام طريقة موري في تفسير القصص.

#### محددات الدراسة

#### يتحدد مجال الدراسة الحالية بالحدود التالية:

- أ- الحدود المنهجية: تستخدم الدراسة الحالية المنهج السيكميومي والمنيح الإكلينيكي.
- ب- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الميدانية من شهر مارس ٢٠٠٨م حتى شهر يوليو من نفس العام حيث جرى تطبيق أدوات الدراسة على أفراد عينة البحث.

**ج-الحدود المكانية:** تقع عينة الدراسة في دولة الكويت، وربما يكون هناك تأثير للظروف البيئية على نتائج الدراسة، ومن ثم يجب توخي الحذر عند تعميم نتائج هذه الدراسة على مجتمعات أخرى.

**د-الحدود البشرية:** أجريت الدراسة الحالية على عينة قوامها (٢٠٧) موظف وموظفة من العاملين في القطاع الحكومي بدولة الكويت بمتوسط عمر زمني (٣٧,٧) وانحراف معياري (٧,٨).

**هـ-الحدود الإجرائية:** تتحدد نتائج الدراسة الحالية بالأدوات المستخدمة وهي:

• مقياس الاحتراق النفسي (إعداد ماسلاك وآخرون Maslach et al., 1996 تعريب ادم العتيبي ٢٠٠٣).

• مقياس المساندة الاجتماعية (إعداد فوكس، ١٩٨٢ Vaux، تعريب عزت عبد الحميد، ١٩٩٦).

• مقياس الاتجاه للتقاعد المبكر (إعداد الباحثة).

• مقياس تفهم الموضوع للكبار T.A.T (إعداد موري ١٩٧٥).

**كذلك تتحدد نتائج الدراسة بالأساليب الإحصائية المتمثلة في:**

• المتوسطات والانحرافات المعيارية.

• معاملات الارتباط لبيرسون.

• تحليل التباين.

• اختبار شيفية لحساب دلالة تحليل التباين.

• اختبارات (T.TEST) لدلالة الفروق بين المتوسطات.

• معامل الانحدار.

# الفصل الثاني الإطار النظري

- تمهيد.
- أولاً: الاحتراق النفسي.
- ثانياً: المساندة الاجتماعية.
- ثالثاً: التقاعد المبكر.
- رابعاً: العلاقة بين الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية والتقاعد المبكر.

## تمهيد

لاشك أن المتطلبات التي تزايدت على الإنسان المعاصر جعلته فريسة للضغوط المحيطة به من كل جانب، وهذه الضغوط لعبت دوراً كبيراً في نشأة الأعراض السيكومترية، وأصبحت بمثابة خطر داهم يهدد صحة الفرد وسلامته النفسية والجسدية معاً. وعجز الإنسان عن مواجهة هذه الضغوط أو التعامل معها إضافة لاستمرارها يؤدي به إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي والذي يظهر على سلوك الفرد وتصرفاته وتوقعه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي، وكنتيجة لفرض الضغوط والمواقف الضاغطة نفسها أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس، وربما ذلك أحد الأسباب التي جعلت الاهتمام بها على مستوى البحث والدراسة أمراً مبرراً.

مفهوم الاحتراق

إن مصطلح الاحتراق Burnout مصطلح مألوف في مجتمعنا المعاصر فقد أصبح يستخدم بشكل كبير للإشارة إلى ردود الفعل السلبية لاستمرارية العمل التي يصاحبها ضغوطات ومطالب عاطفية، وبعد الإعياء العاطفي صفة أساسية في هذا الاحتراق النفسي وتؤثر المحن الشخصية لخبرات الاحتراق النفسي الاحترافية والتغيرات الاتجاهية بشكل غير محدد على أداء الفرد في العمل وكفاءة الخدمات المقدمة للعملاء .

وهناك العديد من التعريفات التي وضعت للدلالة على مفهوم الاحتراق حتى وقتنا هذا. وعلى الرغم من أن كلا من هذه التعريفات قد أسهم في استيعاب ظاهرة الاحتراق النفسي، إلا أن عدم الوضوح والاجتماع على رأى واحد يعتبر من اكبر العواقب التي تعوق تقدم الاختبارات التجريبية على كافة المستويات النظرية والعملية (نيراشا دانيرام

.(Nirasha Dhaniram,2003:60

تاريخياً كان شكسبير أول من نوه عن مصطلح الاحتراق النفسي في كتابه "الرحالة الغاضب" الذي نشر في عام ١٥٩٩ (رونالد راش، 17، 2003: Ronald Rush). ويذكر بارتريدج بأنه عثر في العامية الانجليزية على المقابل للتعبير "أن يحرق المرء نفسه" وهو "أن يعمل بشكل قاسى جداً ويموت مبكراً".

كما ذكر كل من شوفلي وانزمان (Schaufely&Enzmann, 1998:2) التعبير الياباني الذي وصفه (هاراثاني وكوشي) والذي يحمل نفس المعنى تقريبا "الموت من فرط العمل".

و أكدت دراسات أخرى على أن مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً حيث اعتبر "فروندنبرج" Freudenberger أول من استخدم هذا المصطلح في عام ١٩٧٤ من خلال عملة كطبيب في علم النفس، حيث لاحظ أنه بمرور الوقت تحدث تغيرات مزاجية جادة وتغيرات في التوجهات والدوافع وتغيرات في الشخصية، لمن أجرى عليهم التجارب لذا فقد أشار للاحتراق النفسي باعتباره استجابة جسمية وانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة.

إن أنظمة التصنيف التشخيصية المقبولة والمعترف بها رسمياً مثل الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية (الإصدار الرابع DSM-IV) والتصنيف الدولي العاشر للاضطرابات السلوكية والعقلية (ICD-10) لم تتضمن الاحتراق النفسي كتصنيف تشخيصي محدد إنما يعتبر الاحتراق النفسي علامة تتدرج من ضمن التصنيفات الخاصة باضطرابات التوافق Adjustment Disorder ومع ذلك تجرى التصنيفات التشخيصية العديدة لتضمن الاحتراق النفسي كعلامة مميزة (Schaufegy&Enzmann, 1998:54).

وقد عرف موس (Moos,1981) الاحتراق النفسي بأنه الشعور العام بالإرهاك والذي ربما يتطور عندما يعايش الفرد الكثير من الضغوط والقليل من الرضا.

ويزعم كل من برلمان وهارتمان (Perlman&Hartman,1981:11) أن مفهوم الاحتراق النفسي إنما هو رد فعل للضغوط النفسية الناتجة عن تفاعل معقد بين احتياجات الفرد والموارد المتاحة وكذلك المطالب المتنوعة التي تتطلبها البيئة التي يعيشها هذا الفرد.

ويعد تعريف ماسلاك (Maslach,1982:32) من أكثر التعاريف قبولا وأوسعها انتشارا حيث تشير للاحتراق النفسي على أنه شعور الفرد بأعراض الإنهاك العاطفي، وفقدان الشعور الإنساني وتدنى الانجاز الشخصي، ويحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين.

ويعرف الاحتراق النفسي بأنه حالة واهنة تنتج عن مواقع العمل الضاغطة وتؤدي بالفرد إلى استنفاد مخزون الطاقة لديه، والمقاومة المنخفضة للمرض، وعدم الرضا عن العمل، والتغيب المستمر عن العمل وعدم الفاعلية فيه (كوپر، 1982، Cooper).

ويعرف كل من بيمستربرور وبوم (Beemsterboer & Baum, 1984:97) الاحتراق النفسي كحالة من النضوب المستمر للقيم المثالية والطاقة في نفس الأفراد أو أثناء تأدية المهام التي يقومون بها نتيجة ظروف العمل المحيطة بهم .

ويعرف علي عسكر وآخرون (١٩٨٦:٩) الاحتراق النفسي بأنه ظاهرة تتمثل في التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات والسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل، وأداء العمل بطريقة روتينية والنقص في الدافعية ومقاومة التغيير وفقدان الابتكارية.

ووفقا لروجرز (Rogers, 1987:92) فإن الاحتراق النفسي يعتبر عرض أو مجموعة من العلامات والأعراض التي تظهر معا والتي تعبر عن المشاعر ويتم تحديدها من خلال تأثيرها الوجداني والنفسي والسيولوجي على الأفراد، وهذه التأثيرات تشتمل على نضوب الطاقة واستنفاد القدرات الجسدية والنفسية والاستنزاف الوجداني .

ويعرفه ماتسون وافينسفيتش (Matteson & Ivencevich, 1987) بالعملية السيكلوجية التي تسبب ضغط العمل في حدوثها والتي تؤدي للاستنزاف العاطفي، وتبدد الشخصية، وتدنى الانجاز الشخصي.

أما بينس وارنسون (Pines & Aronson, 1988:11) فيعرفان عملية الاحتراق النفسي بأنها حالة من الإنهاك الجسدي والعقلي والعاطفي التي تنشأ من الانهماك لفترات طويلة في المهام الإنسانية.

وجري كوسك وراندي كوسك (Koesk & koesk, 1989:244) يعرفان الاحتراق النفسي بأنه استنزاف وجداني أو توتر ناتج عن الانهماك مع العملاء، ومن المحتمل أن ينتج هذا التوتر من مصادر إرهاق متعددة في بيئة العمل وتباعا يولد نتائج سلبية مثل عدم الرضا الوظيفي والنية في ترك العمل.

كما يعرف فاربر (Farber, 1991:235) الاحتراق النفسي بزملة من الأعراض المرتبطة بالعمل تنشأ من إدراك الفرد للتباين بين الجهد (المدخلات) والعائد (المخرجات)،



ويحدث غالباً للأفراد الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء ذوي الحاجات الخاصة، وتؤدي بالفرد إلى الانسحاب واللامبالاة بالعملاء والإرهاق العاطفي والبدني.

ويعرف **فريدمان (Friedman, 1995:641)** الاحتراق بأنه المرور بخبرات وأحاسيس سالبة وتتمركز هذه الأحاسيس بصورة كبيرة نحو واجبات الفرد. ويرى **كوري (Corey, 1996)** أن الاحتراق ناتج عن تباين مطالب الوظيفة والموارد سواء كانت وجدانية أو مادية (**Catherine Gachutha, 2006:16**).

ويعرف **زيدان السرطاوي (٦٠:١٩٩٧)** الاحتراق بأنه استجابة للتوتر النفسي ومؤشر على الإحساس بالضغط الناتجة عن أوضاع العمل الذي يتصل مباشرة بالأفراد. أما **هابرمان (Haberman, 2000)** فقد عرف الاحتراق النفسي للمعلم سلوكياً بأنه الحالة التي يظل فيها المعلم يعمل ويتقاضى أجراً إلا أنه في الواقع يتوقف عن أدائه كمحترف بالمهنة فيقوم بأداء دوره دون التزام انفعالي بالمهمة ولا إحساس بالكفاءة، ويعتقد أنه لن يحدث أي فرق هام في حياة طلابه، كما أنه لا يرى سبب للاستمرار في الاهتمام بهم أو بذل أي جهد جاد معهم (**إيمان عطية منصور، ٢٠٠٧:١٦**).

ويعرفه **جمعة سيد يوسف (٣٧:٢٠٠٦)** بحالة من الإنهاك البدني والانفعالي والعقلي تنتج عن الانهماك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعاليا وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الأفراد.

ويرى **بيتر ساكو (Peter Sacco, 2007)** إن الاحتراق النفسي يحدث عندما يبدأ الأفراد ذوي الالتزامات المرتفعة بفقدان المتعة والدافعية متمثلة في الإنهاك الجسدي والعاطفي والنفسي وهذا غالباً ما يحدث تحت الظروف التالية:

- ١- يكون الشخص تحت ضغط عالي ومركز لفترات طويلة.
- ٢- يجد الفرد أنه من المستحيل أن يقول لا للآخرين وللمسئوليات الإضافية.
- ٣- يشعر أنه مدين للآخرين وأنه يتوجب عليه خدمتهم

([www.americanchronical.com](http://www.americanchronical.com)).

كما يعرف **شينج وتانج (73: 2007 Cheung & Tang)** الاحتراق على أنه استجابة ممتدة لعوامل الضغط العاطفي والشخصي المزمن والناتج عن الوظيفة.

وفى قاموس Merriam- Websters Collegiate Dictionary تم تعريف الاحتراق النفسي كإنهاك بدني واستنزاف للطاقة العاطفية وللدافعية المستمر والناجم عن التعرض لضغوط طويلة الأمد وللإحباط. ([www.careerplaning.com](http://www.careerplaning.com)).

إن التعريفات السابقة وغيرها من التعريفات تتنوع ويختلف بعضها عن مدلول الآخر كما أن كل تعريف من هذه التعريفات قد أسهم بطريقة أو بأخرى باستيعاب ظاهرة الاحتراق النفسي، وتؤكد ماسلاك (Maslach,1982:31) أن بعض التعريفات قد تكون محددة ومقيدة بينما نجد البعض الآخر منبسط، وبعضها يشير إلى الظروف النفسية بصفة عامة بينما يتناول البعض الآخر سلوك معين، بعضها يصف حالة أو عرض بينما تناول البعض تسلسل جميع مراحل العملية، وبعضها يهتم بالإشارة إلى المسببات وبعضها يهتم بالمؤثرات وبعضها يؤكد على المتغيرات الموجودة في الشخص في حين يؤكد البعض على المتغيرات التي تحدث في البيئة.

وترى الباحثة أنه وعلى الرغم من التباين الموجود على مستوى التعريف فإن هذه التعريفات المتباينة تشترك في بعض السمات المتشابهة باعتبارها الخصائص الرئيسية لهذه الظاهرة والتي تتمثل فيما يلي:

- الاحتراق النفسي يحدث على المستوى الفردي والجماعي.
- تجربة نفسية داخلية تشتمل على المشاعر والنوازع والتوجهات.
- تهتم بدراسة المشكلات وحالات الاستياء والشعور بعدم الراحة وعدم القدرة على الإيفاء بمتطلبات الوظيفة.
- يتعرض بها الأفراد لتجربة سلبية.
- تظهر الأعراض على الأفراد العاديين الذين ليس لهم تاريخ مع الأمراض النفسية.
- تظهر في الظروف السلبية.
- الاتفاق على الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي المتمثلة في الاستنزاف الوجداني، تبلد الشعور الشخصي وانخفاض الشعور بالانجاز.

### أبعاد الاحتراق النفسي

لقد دعمت نتائج الأبحاث إدراك الاحتراق النفسي باعتباره ظاهرة متعددة الأبعاد بحيث لا يمكن وضعه في قوالب ثابتة عند قياسه.

وهذا الشكل متعدد الأبعاد الذي يتخذه الاحتراق النفسي يؤكد على أن الاحتراق لا يمكن التعامل معه كحالة ثابتة ولكنة يمر في عملية دائمة الحركة، وقد قامت ماسلاك (Maslach,19982:32) بتصنيف أبعاد الاحتراق النفسي إلى ثلاثة أبعاد وأطلقت عليها متلازمة الاحتراق النفسي وهي:

### ١- الاستنزاف الوجداني Emotional Exhaustion

يعتبر الاستنزاف الوجداني هو المكون الأول للاحتراق النفسي والذي يمكن وصفه كفقدان للطاقة وحالة من الضعف والإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية والإحساس بالتعب والإنهاك الجسدي عند بذل أقل جهد وكذلك الإحساس بالقلق والإحباط وسرعه الانفعال، وعدم القدرة على اتخاذ أي قرار.

### ٢- فرط سلب الشخصية Depersonalization

وهو البعد الأكثر توسعا ويمثل السياق الشخصي للاحتراق النفسي، وعندما يتم تعريفه فإنه يشير إلى التحول السلبي في رد الفعل تجاه الآخرين كما ينطوي على التوجهات السلبية وغير الملائمة وحدة الطبع والميل إلى القسوة وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع العملاء والتهكم والسخرية ويتميز الأفراد الذين يجربون تبدد الشخصية بأنهم لم يعودوا قادرين على أداء مستويات أمانهم المرتفعة بشكل طبيعي .

### ٣- تدني الانجاز الشخصي Reducall Feeling of Personal Accomplishment

وهو يعبر عن التقييم الذاتي للاحتراق ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية وفقدان الدافعية للانجاز وانخفاض الإنتاجية في العمل وانحدار المشاعر ويميل الفرد إلى تقييم انجازاته الشخصية بطريقة سلبية والميل للاكتئاب والانسحاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط أو التكيف معها والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات.

### أعراض الاحتراق النفسي

هناك عدة أعراض للاحتراق النفسي بعضها ظاهرة وبعضها غير ظاهرة وتتمثل الأعراض الظاهرة في الإجهاد الحاد، نوبات القلق، فقدان الشهية أو العكس فرط الشهية (تبعاً للسماة الشخصية للفرد) والأعراض الأقل ظهوراً تتمثل في سحق الأسنان، الإفراط في

التدخين، الأرق، الكوابيس، النسيان، قلة الإنتاجية وعدم القدرة على التركيز، وجميع هذه الأعراض يمكن أن تترك أثراً جاداً وخطيرة على الصحة.

وطبقاً للجمعية النفسية الأمريكية (APA) فإن السماح للاحتراق النفسي بالتطور

ينتج عنه الاكتئاب، القلق، وأمراضاً عضويه عده إضافة إلى مشاكل التعاطي والإدمان.

كما أن امتداد الاحتراق النفسي لفترات طويلة دون تدخل يؤدي لاضطرابات عضوية

ونفسية عنيفة مثل الانتحار، السكتة الدماغية والذبحة الصدرية.

ويحذر فاربر (Farber, 1983) من أنه من الأهمية أن ندرك أننا لا نعرف الكثير

عن أعراض الاحتراق النفسي وتتابع هذه الأعراض والمدة التي يستنفدها لكل عرض أو كافة

الأعراض، وعما إذا كان الاحتراق النفسي يزول من تلقاء نفسه بمرور الوقت أو عن مدى

تأثيره على كل فرد، حيث تسلط النماذج الحديثة للضغوط والاحتراق النفسي الضوء على

أهمية التقدير المعرفي الفردي لهذه الضغوط وإدراك المسببات المختلفة للضغوط التي تقع

على كاهل كل فرد حيث أن هذا الاختلاف في التجارب يؤدي للاختلاف في النتائج .

وقد يحدث في كثير من الأحيان ألا تكون أعراض الاحتراق واضحة، وقد تعزي إلى

ضغوط موقفية أخرى وإلى تغيرات حياتية مختلفة غير أن الفحص الدقيق يكشف عن أن

هناك ثلاثة أعراض للاحتراق (جمعة سيد يوسف، ٢٠٠٦: ٣٨).

### ١- الإنهاك الجسدي Physical Exhaustion

يتميز هذا الجانب بالوهن وتوتر العضلات والتغير في عادات الأكل والنوم وانخفاض

مستوى الطاقة بشكل عام أي الشعور بوعكة صحية عامة والسقم بدون سبب ظاهر .

### ٢- الإنهاك الانفعالي Emotional Exhaustion

وهو شعور بالإحباط واليأس والعجز والاكتئاب والحزن والتبليد تجاه العمل، ويعبر عنه

الأفراد بأن صبرهم قد نفذ، ويظهرون شعور متكرر بالاستنارة والغضب دون سبب محدد،

وكذلك عدم المبالاة بأي جانب من الحياة المهنية والتي كانت فيما سبق مهمة بالنسبة لهم.

### ٣- الإنهاك العقلي Mental Exhaustion

حيث يشكو الأفراد من عدم الرضا عن أنفسهم وعن مهنتهم وحياتهم بشكل عام

ويشعرون بعدم الكفاءة وعدم الفاعلية والدونية.

ويوجد تصنيف آخر للأعراض وضعه كل من شوفلي وانزمان (Schaufeli & Enzmann, 1998:25) حيث صنفت الأعراض النفسية للاحتراق إلى خمسة نماذج هي أعراض تأثيرية وأعراض إدراكية وأعراض بدنية وأعراض سلوكية وأخيراً أعراض دافعية، وأمكن للباحثة تصنيفهم إلى ثلاثة أعراض فقط نظراً للتداخل والتقارب فيما بينهم وهي:

**أولاً: الأعراض النفسية**

وتتمثل في بزوغ التشاؤم والحزن والإحباط، وعلى المستوى الشخصي يصنف الشخص كسريع الغضب ومفرط الحساسية إلى جانب تصنيفه على أنه هادئ وغير وجداني، وانخفاض الوجدانية يقلل التعاطف مع العملاء والذي يسمح بانفجار الغضب وهذه إشارة لتزايد الشعور بعدم الراحة في بيئة العمل وقلة الرضا الوظيفي.

كما أنه من المحتمل أن يشعر الشخص الذي يعاني من الاحتراق النفسي بالعجز واليأس والضعف وقد يعتقد انه لا يسيطر على مشاعره ويصبح الفرد كثير النسيان ويقدم على اقتراف العديد من الأخطاء الأساسية تاركاً مساحة قليلة لتفسير الأحداث الكئيبة، وتصبح عملية صناعة القرار لديه أكثر تعقيداً وتزيد عزلة الفرد بين نظرائه في العمل في الوقت الذي يتزايد الميل إلى عدم التعامل مع الواقع.

### **ثانياً: الأعراض الجسمية والفسولوجية**

يزيد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الفرد من الإجهاد البدني والذي يأخذ أشكال عديدة وتتضمن شكاوى الإجهاد البدني كما حددها شوفلي وانزمان (Schaufeli & Enzmann, 1998) كلا من الصداع، الغثيان، الدوار، الإرهاق، التقلصات العصبية والآلام العضلية خاصة في الرقبة والجزء الأسفل من الظهر وكذلك جفاف الزور وخفقان القلب السريع والتعرق الكثيف.

إضافة لميل الأفراد ذوي الاحتراق النفسي إلى نزلات البرد والأنفلونزا وزيادة القابلية للعدوى الفيروسية وعودة الأمراض التي كانت موجودة مسبقاً مثل الربو، السكر أو الالتهابات المفصلية إلى جانب أن المستويات الأعلى من الكولسترول ترتبط بالاحتراق النفسي. والجدول التالي يوضح الآثار الفسيولوجية للاحتراق النفسي على كل من أجهزة الجسم المختلفة.

**جدول (1) الآثار الفسيولوجية للاحتراق النفسي على كل من أجهزة الجسم المختلفة**

أجهزة الجسم	الآثار التي يسببها الاحتراق النفسي
جهاز الأوعية الدموية والقلب.	أمراض الشريان التاجي، اضطرابات القلب، زيادة ضغط الدم.
الجهاز الحركي.	الروماتيزم - أمراض التهاب الأنسجة.
الجهاز التنفسي.	الربو.
الجهاز العضلي.	توتر العضلات، ضيق تجويف الصدر، تقلصات في البلعوم، آلام الظهر، توتر في الرقبة.
جهاز المناعة.	نقص المقاومة، أمراض التسمم.
الجلد.	الإكزيما، حب الشباب، التهاب الأعصاب.
الجهاز الهضمي.	الأمراض المزمنة الحادة، الإسهال، الإمساك، التهاب القولون.
الجهاز التناسلي	البرود الجنسي، العجز الجنسي.
الجهاز البولي.	غزارة البول.

(Beech,et.al , 1982:12)

### ثالثاً: الأعراض السلوكية

نتيجة لتزايد الصراع في العمل وفي بعض الأماكن الأخرى فإن عملية المساعدة التي يقدمها الفرد تصبح عدوانية ومن ثم يصبح الأفراد منعزلين اجتماعياً وأكثر انهزامية، وعلى الصعيد التنظيمي فيمكن ملاحظة الانحدار في الأداء الوظيفي سواء في العمل أو خارجه وتشير الأدلة على وجود تغيرات جذرية في جودة العمل وأدائه فمن السهل ملاحظة ضعف الأداء وانخفاض الإنتاجية وارتكاب الكثير من الأخطاء والتباطؤ في العمل والمغادرة المبكرة لمكان العمل وتكرار التغيب وتجنب التفاعل مع العملاء والزملاء في العمل، إضافة للتغيرات في نبرة وأسلوب وطريقة التفاعل وزيادة أنماط الغضب والعداء تجاه العملاء وتجاه الآخرين وانتقال صراع العمل إلى المنزل، كما أن تدهور العلاقات الأسرية والاجتماعية يعد من الدلالات على الإصابة بالاحتراق النفسي (Cordes & Dougherty, 1993;643).

كما يبديوا الأفراد كما لو أنهم فقدوا المشاعر الحقيقية التي تم وصفها على أنهم موظفون جدد فقدوا كلا من الحماس والنشاط والاهتمام والمثالية، ويتصف الفرد بالانسحابية وضيق الخلق وعدم تقديم المساعدة والدعم والرعاية للعملاء، بل قد تنتقل عدوى الاحتراق

النفسي من الموظفين إلى زملائهم أو من الموظفين إلى عملائهم ويطلق عليها "عدوى فريق العمل" ( اديلويتش وبرودسكي 1980:25 Edewich & Brodsky ).

ويقترح سبانيول وكويرتو ( Spaniol & Cuperto, 1987 ) المراحل التالية لأعراض

الاحتراق النفسي:

**المرحلة الأولى:** تشمل هذه المرحلة على العلامات العارضة والعايرة للضغوط النفسية.

**المرحلة الثانية:** تتطوي هذه المرحلة على علامات وأعراض أكثر تكرار أو تستمر لفترات طويلة ويصعب التخلص منها.

**المرحلة الثالثة:** تصل المشكلات البدنية والنفسية إلى مرحلة خطيرة وفي هذه المرحلة لا يمكن التغلب على هذه المشاكل.

وتقدم ماسلاك ( Maslach, 1982 ) تصنيفاً آخر يعتمد على وجود دلالات وأعراض

محددة للاحتراق النفسي تتماشى مع المفهوم الذي وضعته للاحتراق النفسي.

**الطور الأول:** تتصف هذه المرحلة بالاستنزاف البدني والوجداني.

**الطور الثاني:** تزداد التوجهات السلبية نحو الزملاء والعملاء ونحو النفس وتتصف هذه المرحلة بالعزلة والانسحاب من المواقف وانخفاض في المهارات الوظيفية.

**الطور الثالث:** يتسم هذا الطور بالاحتراق النفسي، والتعافي من هذا الأمر بدون تدخل أمر غير محتمل.

وقد خلص كلا من كاليمو ومجمان ( Kalimo & Mejman, 1987:27 ) من

خلال مراجعتهم الشاملة للدراسات إلى تزامن بعض أعراض الاحتراق النفسي والتي يمكن أن تتضمن أعراضاً إضافية مثل المعنويات المنخفضة، الموقف السلبي تجاه العملاء، والأنماط المتشابهة للأشخاص في العمل والثقة المفرطة المعبر عنها في السلوك المعلن، والتعب المستمر، والتغيرات المتكررة للوظيفة (دوران العمل) إلى جانب السلوكيات الانهزامية الأخرى مثل تعاطي المخدرات.

وقد وضع كل من بينس وأرنسون ( Pines & Aronson, 1988 ) تصنيف لبعض

العلامات والأعراض للاحتراق النفسي والمتمثلة في الجدول التالي:

**جدول (٢) علامات وأعراض الاحتراق النفسي (Pines & Aronson, 1988)**

سلوك العامل	الأعراض النفسية	الأعراض البدنية
-------------	-----------------	-----------------

الخلو من المشاعر تجاه العملاء وقوع العملاء ضحايا بيده البحث عن أخطاء الآخرين إلقاء اللوم على الآخرين اتخاذ الموقف الدفاعي التواصل السلبي مع العملاء إتباع أساليب الازدراء مع العملاء الابتعاد عن العملاء أو الآخرين الانسحاب العزلة نشر الإشاعات عن العملاء الاحتكاك بالعملاء الالتزام بالكتب النظر كثيرا في الساعة	الشعور: الغضب الإحباط - الاكتئاب الملل - ثبط العزيمة خيبة الأمل - اللامبالاة الذنب - القلق الشك - التهميش انفصام في الشخصية التشاؤم - الثبات الاستياء - مزاج سيئ التوجهات: السخرية اللامبالاة الاستسلام فقدان الثقة بالنفس أخرى : التخلي عن العاطفة صعوبة في التركيز والانتباه انحدار في الجانب الأخلاقي عدم التقدير المناسب للنفس	الإجهاد اضطرابات النوم-أرق صعوبة في الاستيقاظ آلام في المعدة توتر مسبب للصداع صداع نصفي اضطرابات هضمية إصابة مستمرة بالبرد نوبات متكررة للأنفلونزا ألم في الظهر غثيان تقلص في العضلات نهجان توعك نقص في الوزن زيادة في الوزن انحناء الأكتاف الضعف العام تغيير في أسلوب الطعام
--	---	---

### عدوى الاحتراق النفسي

شبه كل من إديلويتش وبرودسكي (Edelwich & Brodsky, 1980:25)

الاحتراق النفسي في مؤسسات الخدمات الإنسانية بالعدوى البكتيرية في المستشفيات فهي تنتقل من العملاء إلى الموظفين ومن أحد الموظفين إلى الآخر ومن الموظفين إلى العملاء وقد أطلق عليها "عدوى الفريق".



كما يشير كل من جرينجلاس وبورك (Greenglass & Burke, 1989) إلى إمكانية انتقال التأثيرات السلبية للاحتراق النفسي من مكان العمل إلى الأفراد في غير مكان العمل، إلى جانب التأثير على العلاقات الأسرية والاجتماعية. فالشخص المشحون بالضغط والتوتر ينقل هذا الإحساس بالتوتر إلى بقية زملاءه في العمل ولبقية أفراد أسرته . وأكد بيكر وآخرون فاعلية عدوى الاحتراق النفسي في دراسته التي أثبتت من خلالها أن الاحتراق النفسي متمثلاً في الاستنزاف الوجداني وتبدل الشعور الشخصي ينتقل من الزوج إلى الزوجة والعكس كما أكدت النتائج انه لم تكن عدوى فحسب ولكن امتدت لدرجة يتساوى فيها الزوجين في درجة الاحتراق، كما أنه على النقيض فان الخبرات الايجابية في العمل قد تنتقل إلى أعضاء الأسرة (إيمان عطية منصور، ٢٠٠٧: ٥٤).

### أسباب الاحتراق النفسي

فكما أن هناك عدم اتفاق على تعريف الاحتراق النفسي فهناك أيضاً عدم اتفاق على مسبباته، بداية فإن البؤرة المركزية للاحتراق النفسي كانت تدور حول ظروف العمل والظروف الشخصية، وقد تم دراسة هذه الظروف أو العوامل كل على حدة، أما اليوم فقد أدرك الباحثين أنه ينبغي أن ينظر للاحتراق النفسي باعتباره مزيج من متطلبات العمل والتفاعل الشخصي للموارد ( فارجا وآخرون 210 : Varga et al., 1996). وفيما يلي بعض العناصر الرئيسية التي تسبب الاحتراق النفسي:

#### ١ - أسباب شخصيه

يختلف الأفراد في قدراتهم وحاجاتهم، حيث أن الفروق الفردية عامل مهم في التأثير على استجابة الفرد للمواقف الضاغطة فالأفراد يختلفون في درجة الاستجابة لموقف معين فما يكون مصدر ضغط لفرد ما يمكن أن لا يراه البعض مصدر ضغط، وتسهم بعض الخصائص الشخصية في الإصابة بالاحتراق النفسي، ونعرض هنا لبعض المتغيرات الديموغرافية وتأثيرها على عملية الاحتراق:

١- النوع: على الرغم من أن البعض يعتقد بعدم وجود علاقة واضحة بين النوع والإصابة بالاحتراق النفسي إلا أن بعض الدراسات الأخرى توضح أن النساء والرجال غالباً ما يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق ( كوردس ودورثي 1993 Cordes & Dougherty). فالنساء أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق بحكم المهام الأخرى المنوطة بهم ولأنهم معرضين

للاستنزاف الوجداني بشكل كبير، بينما نجد أن الرجال أكثر عرضة لعدم القدرة على تشخيص الاتجاه المناسب تجاه الأفراد الذين يعملون معهم .

ب- السن: يعتبر متغير السن من أكثر المتغيرات الشخصية ثباتاً في علاقته بالاحترق النفسي (آدم العتيبي، ٢٠٠٣: ٣٥٦) حيث تؤكد بعض الدراسات انتشار الاحتراق بين الشباب الأصغر سناً قياساً بالموظفين الذين تزيد أعمارهم عن الثلاثين أو الأربعين سنة ويعزى ذلك لخبرة الموظفين الأكبر سناً وتطبيقهم استراتيجيات فعالة ساعدتهم على مواجهة الإنهاك العاطفي .

ج- الحالة الاجتماعية: إن الأفراد المتزوجون أقل عرضة للإصابة بالاحتراق من الأفراد غير المتزوجين (ماسلاك ١٩٨٢) فالأطفال والأسرة يكونوا مصدر للمشاعر الحية ويمثلوا حاجزاً يحول دون فقدان المشاعر، وأولئك الذين لديهم أسر غالباً ما يكونوا في عمر متقدمة وأكثر نضجاً ولديهم أهدافاً وطموحات أكثر عقلانية ( 1981, Lemkau et al., 1994, Farber, 1983, Maslach & Jackson, 1982 ) .

د- الوظيفة: لقد انحصر الاحتراق النفسي بشكل تقليدي على أولئك الذين يعملون في الخدمات الطبية ومن ثم المهن والخدمات الإنسانية والمعلمين والمتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة ورغم ذلك فإن الأمر اليوم اتسعت دائرته ليصل إلى وظائف أخرى كالطيارين والمتعاملين مباشرة مع العملاء وقد يمس الاحتراق بعض الأوجه الأخرى التي لا تتعلق بالعمل مثل ظاهرة الاحتراق النفسي في الزواج وظاهرة الاحتراق بين الآباء بل لقد أعدت دراسات لاحتراق المراهقين ويقول كل من بينس وارانسون ( Pines & Aronson, 1988:208 ) إن ظاهرة الاحتراق النفسي ليست مجرد خطر مهني بل أصبحت تمس كافة مجالات الحياة.

هـ- نمط الشخصية: تشير العديد من الدراسات إلى أن نمط الشخصية يؤثر على كلا من الإفصاح عن الاحتراق النفسي واستعداد المرء لمكافة هذا المرض، فالأفراد العرضة للإصابة بالاحتراق النفسي يتسموا بالحساسية المفرطة والنموذجية والتوجه الإنساني ويتأذون كثيراً من معاناة الآخرين ويصعب عليهم وضع حدود للعلاقات الإنسانية، وغالباً ما يكون هؤلاء الأفراد غير قادرين على التحكم والسيطرة على المواقف، ومن ثم يخضعون بصورة سلبية إلى مطالب هذا الموقف، ومن السهل أن يصبحوا أكثر عرضه للاستنزاف الوجداني.

كما تشير العديد من الدراسات لارتباط الاحتراق النفسي بنمط الشخصية (أ) (العتيبي ٢٠٠٣، العجمي ٢٠٠٥، روبنز ١٩٩٦).

## ٢ - أسباب وظيفية

إن بيئة العمل المختلفة تسمح بتنظيم مستويات من الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن مما يؤدي في النهاية إلى الاحتراق النفسي وخاصة في المهن الإنسانية لأن هناك اتصال مباشر وتكرار في التفاعل المركز مع العملاء حيث أن جوهر هذه المهن الاحتكاك الدائم مع العملاء ومشاكلهم وهذا هو المصدر الرئيسي للاحتراق، وتتمثل العوامل الوظيفية فيما يلي:

### أ- غموض الدور

ينتج عن عدم وضوح التوجيهات التي يتلقاها الموظف من رؤسائه أو عدم وضوح مسؤوليات ومهام الموظف طبقاً لبطاقة الوصف الوظيفي كما يعزى غموض الدور لافتقار الفرد للمعلومات اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بإجراءات العمل وحدود سلطاته ومسؤولياته إضافة لعدم تلقي الموظف تغذية راجعه على أداء العمل لتقليل الغموض الخاص به، ويعتبر غموض الدور سبباً في زيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي وعدم الثقة بالنفس مما يؤدي للتفكير في ترك العمل.

### ب- صراع الدور

ويتمثل صراع الدور في عدم الإنسجام أو عدم التوافق بين توقعات العميل وتوقعات الرئيس المباشر وكذلك تعارض دور الفرد الوظيفي مع مفاهيمه وقيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو الاثنين معاً كأن تتطلب الوظيفة العمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة مما يتعارض مع متطلبات دوره في الأسرة.

### ج- عبء العمل

هناك نوعان من عبء العمل (كمي ونوعي). العبء الكمي يعني حجم العمل اليومي سواء بالزيادة أو بالنقصان ويذكر **عويد المشعان (٢٠٠٠: ٦٩)** أن الفرد الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل يقع تحت وطأة مستويات عليا من الضغوط مما يترتب عليه زيادة في ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم. أما عبء العمل النوعي فتعني صعوبة العمل ومستوى

تعقيده، حيث يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لانجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة والمهارة اللازمة لأداء العمل.

إن أكثر مصادر الضغوط شيوعاً هي تلك المتعلقة بالعبء الزائد عن العمل حيث أنها تؤثر على الحالة الاجتماعية للفرد.

#### د - بيئة العمل

هناك عوامل أخرى تتسبب في الاحتراق النفسي مثل العزلة، مصادر التدريب على الوظيفة، بيئة العمل، قصور المساندة الاجتماعية سواء من المشرفين أو من الزملاء، نقص الحوافز، نقص الاستقلالية، الطموح الوظيفي، كل هذه العوامل تخلق الشعور بالفشل وعدم الجدوى، والإحساس الأكثر شيوعاً والمرتبط بضغوط العمل هو الشعور بالتناقض.

#### مراحل الاحتراق النفسي

حيث أن الاحتراق النفسي يعد جزءاً من عملية الإجهاد لذا يعتبر عملية متصلة وليس حدثاً منفصلاً، فهو مرحلة متأخرة من المحاولات الفاشلة في التعامل مع الأوضاع السلبية للإجهاد.

وببساطة نستطيع القول أن الاحتراق النفسي هو عملية تبدأ بحالة من الإجهاد ثم تتطور بمرور الوقت.

ويقترح بايلي (Bailey) في (نيراشا دانيرام Nirasha Dhaniram, 2003:73) أربع

مراحل للاحتراق النفسي هي كالتالي:-

#### المرحلة الأولى: الحماسة Idealistic enthusiasm

وتتميز هذه المرحلة بطاقة عالية وحماسه مرتفعه لتحقيق الأهداف ويبدأ هذا الكم الهائل من الطاقة في الذوبان بنهاية السنة الأولى من العمل .

#### المرحلة الثانية: الركود Stagnation

وفي هذه المرحلة يبدأ التباطؤ بالظهور على الموظف وتبدأ مستويات النشاط في الانخفاض ويبدأ الشعور بالإحباط وأن الاحتياجات الشخصية لم تستوفى بالكامل.

#### المرحلة الثالثة: الإحباط Frustration

وباستمرار المرحلتين السابقتين يبدأ الفرد باكتشاف أنه غير قادر على تحقيق الأهداف التي كان يطمح في تحقيقها ومن ثم يزداد الشعور بالإحباط ويصبح الموظف غير قادر على الإيفاء بمطالب عملاءه بل يتحول عملاءه إلى أعداء وينظر إليهم كشيء مزعج .

### المرحلة الرابعة: اللامبالاة Apathy

وتعتبر اللامبالاة علامة على عدم القدرة على التفاعل ويبدأ الشخص في بناء الدرع الدفاعي ويتخذ وضعية دفاعية وتتسم هذه المرحلة بالسخرية والتهمك .  
تعتبر تلك الخطوات أو المراحل بمثابة مرشد للإنداز بالاحتراق النفسي ومع هذا لا يزال هناك عدم اتفاق على عدد أو تتابع المكونات الموجودة في الاحتراق النفسي.

### صفات المحترق نفسياً

تتفق غالبية الدراسات على أن المحترق نفسياً هو قبل أي شيء شخص ضعيف وغير حازم في تعامله مع الآخرين ويتسم بالقلق والخوف من الانخراط في علاقات مع الآخرين ويعاني من صعوبات في وضع حدود للعلاقات الإنسانية.

وهذا الشخص غالباً ما يكون غير قادر على التحكم والسيطرة على الموقف ومن ثم يخضع بصورة سلبية إلى مطالب هذا الموقف فضلاً عن فرض سيطرته والتفاعل معه، كما أنه من السهل على هذا الشخص أن يصبح محملاً بالمشاكل النفسية ومن ثم فإنه يصبح أكثر عرضة للاستنزاف الوجداني، والشخص المعرض للإصابة بالاحتراق النفسي هو شخص غير صبور وغير متسامح وسرعان ما يغضب وشديد التعرض للإحباط من جراء أي عقبات تقف أمامه وتحول دون تقدمه، كما يجد صعوبة في التحكم في أي مواقف عدائية (نيراشا دانيرام 2003, Nirasha Dhaniram).

وترى الباحثة إن الشخص المحترق نفسياً يعكس الجوانب السلبية التي تجوب في داخله على العملاء ويبدأ في التعامل معهم بصورة غير إنسانية، وفي سبيل مواجهة الشكوك الداخلية يقوم هذا الشخص في تكوين نوع من الرضا عن النفس من خلال محاولته الحصول على امتنان الآخرين نحوه، إضافة لفتور همته بسهولة أمام الصعوبات ولا يشعر بالفاعلية أثناء تعامله مع الآخرين.

وأخيراً فإن الأفراد العرضه للاحتراق النفسي هم أفراد تعوزهم الثقة بالنفس والطموح ويتصفوا بالتحفظ واتباع الأساليب التقليدية.

النماذج المفسرة للاحتراق النفسي

إن نماذج الاحتراق النفسي تخدم الوظائف الهامة لبنية البحث عن الاحتراق النفسي ووضع أسس للمتغيرات لدراسة المتنبآت حول الأفراد المعرضه للإصابة بالاحتراق النفسي. كما يعد التركيز على النظريات الأساسية للاحتراق النفسي مفيداً كمرشد لوضع الحلول الفعالة للحالة وقد سعى الكثير من الباحثين لتتظير الاحتراق النفسي من خلال النماذج التي تفسره وفيما يلي بعض من هذه النماذج:

**١- نموذج شيرنيس Chirnis,s Model of Burnout 1980**

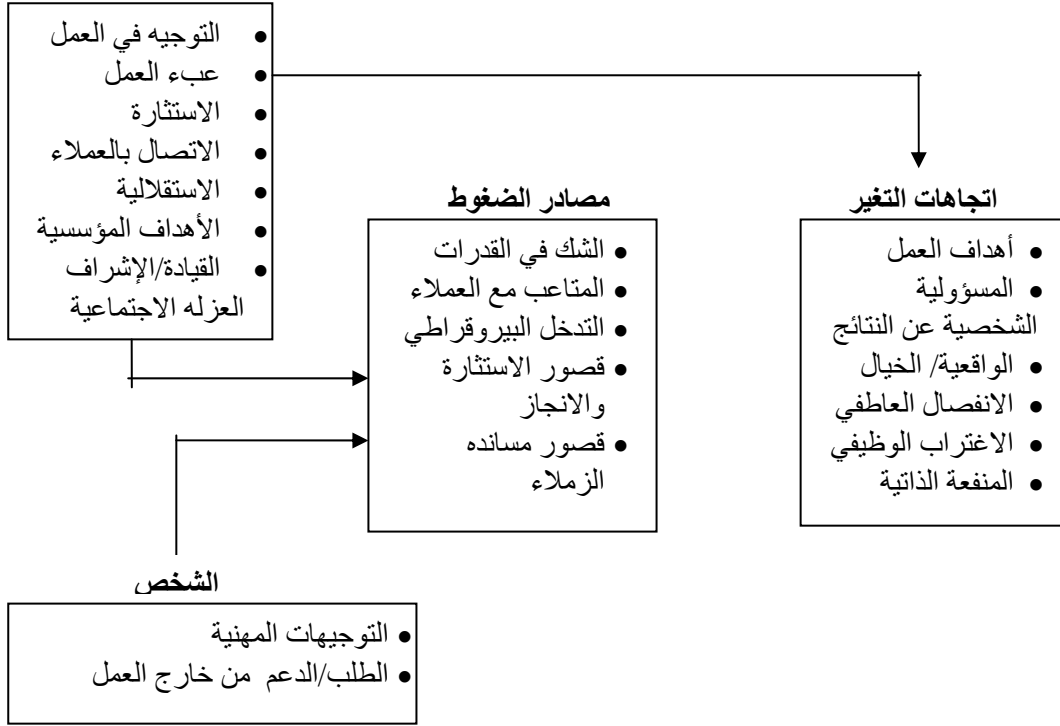
يعرف شيرنيس الاحتراق النفسي بأنه عملية تبدأ بمستويات متزايدة ومفرطة ممتدة من التوتر المهني حيث أن الضغط الموجود في العمل يؤدي إلى خلق نوع من التوتر في نفس العامل (مشاعر، توتر، حدة، إجهاد) وتكتمل العملية عندما يقوم العامل باتخاذ وضع دفاعي من خلال المواكبة مع ضغوط العمل وذلك بعزل نفسه نفسياً عن بيئة العمل ليصبح فاطر المشاعر وممتشائم (شيرنيس 1994, CHirnis).

ومن هذا المنظور فقد طور شيرنيس واحدة من النظريات الأولى التي تتعلق بكيفية تنمية الاحتراق، ويقترح إن بيئة العمل وصفات الأفراد تعمل كمصدر للتوتر. فعلى سبيل المثال يؤدي التدخل البيروقراطي في إتمام المهام أو انجاز الأهداف والقصور في العلاقات مع الزملاء إلى وجود شكوك لدى الشخص حول كفاءته.

ويحاول الأفراد التكيف والتعايش مع مسببات الضغط وفق العديد من الطرق مثل تقليل أهداف العمل، تولي مسؤولية أقل لنتائج العمل، يصبح أقل مثالية في اتجاهه نحو الوظيفية، كما يصبح مستقلاً عن العملاء أو حتى عن الوظيفة نفسها.

ويدعي شيرنيس أن المواقف السلبية لاستراتيجيات الإدارة تساهم في ظهور الاحتراق النفسي والشكل (١) يوضح تفسير شيرنيس للاحتراق النفسي.

خصائص بيئة العمل



شكل ( ١ ) نموذج تشيرينيس لتفسير الاحتراق النفسي  
(Greenglass & Burke 1989 ; Cherniss , 1980)

وقد قام بعض الباحثين بالتحقق من نموذج تشيرينيس أمثال ( بورك وجرين جلاس ١٩٨٩ ) حيث أظهرت النتائج دعماً لهذا النموذج.

## ٢- النموذج البيئي للاحتراق النفسي Ecological Model 1982

يهتم علم النفس البيئي بدراسة العلاقات بين الكائنات الحية والظروف المحيطة والأنظمة البيئية، ويوضح هذا المنظور انه يلزم لتفهم الأسس والمسببات الرئيسية لظاهرة الاحتراق النفسي أن تركز على الشخص وعلى ظروفه البيئية التي يعيش فيها والصدى المتبادل لكل منهما على الآخر ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يستطيع الشخص التعامل بحكمة مع الضغوط النفسية، والذي يفضي إلى الإصابة بالاكنتاب، ومن ثم يعتقد بتدهور مهاراته الشخصية (مثل تدهور الصحة النفسية والبدنية).

والمتغيرات البيئية مثل (عدم القدرة على التعامل مع الظروف وتدهور الأحوال ) والتي تشتمل أيضاً على تأثير الظروف البيئية الأخرى (مثل الأسرة) مما يؤدي في النهاية إلى الإصابة بالاحتراق النفسي.

ويصور (Carrolle&White) في (نيراشا دانيرام, 2003, Nirasha Dhaniram).

بيئة العمل الخاصة بالفرد ووقت الفراغ الذي تشتمل على مكونين أساسيين:

- الشخص - فمن المهم أن نلاحظ أي شيء يمكنه التأثير على كيفية أداء العمل ومن ثم لا بد أن نضع هذا الأمر في الاعتبار كما أن حالة الصحة الذهنية والبدنية ومستوى التعليم وإتمام فترة التدريب واهتمامات الشخص من المتغيرات التي تؤثر على الأفراد .
  - المكونات البيئية - والتي يمكن حصرها في الأحوال الأربعة التالية:
    - الأنظمة الدقيقة والتي تشير إلى أصغر الأنظمة البيئية التي يؤدي من خلالها المرء مهام عمله (مثل المكتب، المنزل، أماكن التجمع) .
    - الأنظمة المتوسطة والتي تشير إلى المستوى التالي ولكن بصورة أوسع لمنظمات العمل وطبيعة الظروف المحيطة بها أي أنه تشتمل على الأنظمة الدقيقة.
    - نظام أكبر (مثل كافة أقسام ومكاتب المنظمة).
    - الأنظمة الكبرى والتي تشير إلى العناصر التي لا تنتمي إلى بيئة العمل ولكن من خلال منظور أكثر اتساعاً والتي يكون لها تأثير رجعي على العامل بل وعلى العمليات التي تتم داخل المنظمة أو الهيئة التي تعمل فيها (مثل المجتمع المحيط، المشرعين، الوكالات والهيئات التنظيمية والأسرة).
- ويعكس هذا النموذج التفاعلات الديناميكية المعقدة وتصادم المتغيرات البيئية والشخصية مما يؤدي للاحتراق النفسي.

إن التركيز في هذا النموذج ينصب على الحالة الفردية لظاهرة الاحتراق النفسي كما يوضح النموذج أنه لا يمكن لشخصين أن يمرا بخبرة الاحتراق النفسي بنفس الطريقة.

ومن هذا المنظور فإن النموذج البيئي للاحتراق النفسي يتطلب أن يكون التدخل ذو أوجه متعددة ويهدف إلى معالجة القضايا البيئية والشخصية.

٣- نموذج ليتر وماسلاك 1988 Leiter & Maslach, Model

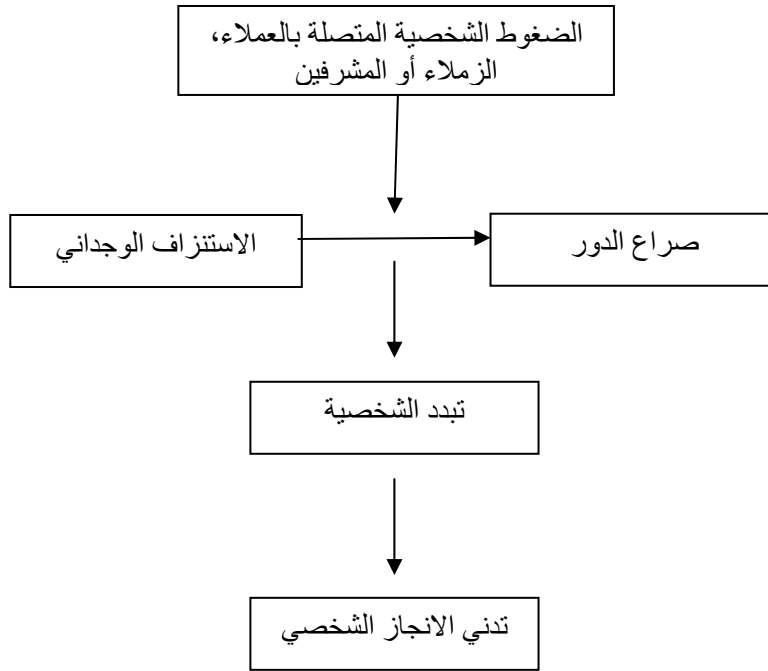
ويمثل هذا النموذج البديل لمفهوم جوليمبوسكي عن تطور الاحتراق حيث وضع المقترح بشكل أولي من قبل ليتر وماسلاك في 1988 وقامت ليتر بتعديله لاحقاً، وتزعم كل من ليتر وماسلاك أن الاستنزاف الوجداني هو عنصر حتمي في عملية الاحتراق النفسي. حيث



تؤدي مسببات الضغط التي تأتي من الوظائف التي لديها اتصال مباشر مع العملاء إلى استنزاف وجداني وهذا الاستنزاف يقنع تبدد الشخصية كعامل للتعايش والتعامل مع مشاعر الاستنزاف ويعد تبدد الشخصية كاستجابة تعايش جوهريّة والتي يتم استدعائها عندما لا تخفف أشكال التعايش الأخرى التوتر.

وقد وضعت ليتر نسخة معدلة للنموذج ( ١٩٩٣ ) قائمة على قواعد مشابهة لعملية الاحتراق حيث يعرض الاحتراق النفسي على أنه عملية تطويرية وهي "تتابع ممزوج ونموذج تنمية متوازي" والذي يتم تطوير الانجاز الشخصي المتدني والاستنزاف الوجداني بشكل متوازي. وربما يتم تفسير علاقة الانجاز الشخصي مع الاستنزاف الوجداني وتبدد الشخصية بشكل أفضل وذلك بواسطة مواءمة المصادر المتاحة للشخص في العمل مثل الدعم الاجتماعي والانتفاع بالمهارات، وانعكاسا على هذه النتائج يتم إعادة تكوين العلاقات بين الانجاز الشخصي وبقية العوامل، وقد صور تبدد الشخصية كوظيفة مباشرة للاستنزاف الوجداني كما أن تدنى الانجاز الشخصي قد يتطور بصورة مستقلة عن الاستنزاف الوجداني وتبدد الشخصية.

ويصور الشكل ( ٢ ) نموذج ليتر وماسلاك لتفسير الاحتراق



شكل ( ٢ ) نموذج ليتر وماسلاك لتفسير عملية الاحتراق النفسي  
( Leiter & Maslach 1988 )

لقد قدمت الدراسات الحديثة الدعم التجريبي لنموذج ليتر وماسلاك وخاصة إعادة الصياغة التي قامت بها ليتر حيث دعمت فكرة أن الاستنزاف الوجداني لا بد أن يكون محل اعتبار كمصدر رئيسي في المتطلبات الحادة والزائدة والضغوط الخاصة بالوظيفة، ومن الممكن أن يظهر تبدد الشخصية على أنه استجابة تأقلم بواسطة الأفراد حيث أنهم دائماً يرغبون في التعايش مع هذا الاستنزاف باستخدام استراتيجيات التكيف.

#### ٤ - نظرية حفظ الموارد لهوبفل 1989 Conservation Of Resources Theory (COR)

يرى هذا النموذج أن التوتر يحدث نتيجة لتهديد المصادر على سبيل المثال: كخوف الفرد من انه سيخسر وظيفته أو نتيجة خسارة المصدر نفسه (كضياح الوظيفة) أو نتيجة قلة المنفعة من مصادر إضافية تأتي بعد استثمارات هامه للمصادر (كعدم القدرة على الحصول على وظيفة بعد استثمار الوقت والجهد للحصول على شهادة جامعية) وفي مجال العمل نجد أن التوتر يحدث نتيجة واحد من الأسباب الثلاثة السابقة والتي قد تدفع

الموظف إلى الضيق والتوتر طيلة الوقت، وخاصة بسبب أن الجهد الذي يتطلبه العمل يستهلك قدرات الفرد ومصادره بالقدر الأكبر الذي لا يستطيع فيه الفرد أن يجدد نشاطه وطاقاته.

ومن الأمور الأساسية التي ممكن أن تؤدي لفقدان الموارد في العمل هي صراع الدور غموض الدور، العبء الوظيفي أو الموارد الغير مناسبة والتي لا تتلاءم مع الوظيفة التي يقوم الفرد بأدائها أو المطالب الغير منتهية من العملاء أو الأفراد الآخرين الموجودين في بيئة العمل.

ويرى **هوبفل** أن نموذج حفظ المصادر يرتبط بوجود علاقات بين الدعم الاجتماعي والاحتراق، ويقول أن المساندة الاجتماعية قد توسع دائرة المصادر وتحل محل أو تعزز مصادر أخرى قد تضاعلت وضعف أثرها، وقد طور **هوبفل** قائمة تحتوي على (٧٤) مصدر مرتبط بنموذج حفظ المصادر ومن بين هذه المصادر، المصادر الاجتماعية المرتبطة بالعمل كالدمع والمساندة من الزملاء، والفهم المتبادل بين المرؤوس والرئيس في العمل، كما أن هناك مصادر اجتماعية غير مرتبطة بالعمل، لكنها تؤثر على المساندة الاجتماعية المرتبطة بالعمل ومنها المساعدة في أداء الواجبات المنزلية، والألفة مع الزوج أو الشريك والعلاقة الطيبة (**هوبفل 1989:513-524**).

إن هذا النموذج يؤكد على الحاجة لهذه الموارد بغرض تجنب الإجهاد الذي يقود للاحتراق النفسي إلى جانب أنه يزود بإطار عمل متكامل لبناء فكرة عامة للموارد. وتتضمن الموارد داخل إطار العمل هذا على الشروط المرتبطة بالعمل مثل الاستقلالية والسيطرة الشخصية على الوظيفة والدعم والانضمام لعمليات صنع القرار الهامة ونظم المكافآت المناسبة وأوضاع الحياة الأسرية والصفات الشخصية كاستراتيجيات.

وتركز هذه النظرية على الظروف العامة التي من خلالها ينمو ويزداد الاحتراق النفسي، كما تعمل هذه النظرية على زيادة القاعدة المعرفية الخاصة بالاحتراق بصورة بارزة حيث أن الفقد الفعلي للأشياء والموقف والملاح الشخصية والأشكال المختلفة من الطاقة من الممكن أن يؤدي إلى تغيير في الاتجاه أو السلوك أو الاستنزاف الوجداني وتبدد الشخصية وتدنى الانجاز الشخصي.

### ٥ - النموذج التفاعلي للاحتراق النفسي

يصور هذا النموذج الضغوط المتداخلة مؤكداً على أن الاحتراق النفسي يطرأ نتيجة تفاعل معقد بين احتياجات الفرد وبين الموارد المتاحة وكذلك المطالب المتنوعة التي تتطلبها البيئة التي يعيشها هذا الفرد. (برلمان وهارتمان ١٩٨١: ١١ Perlman & Hartman)

وهذا النموذج ذو بعد إدراكي حيث يحدد المتغيرات الشخصية والتنظيمية والتي قد تعود إلى الاحتراق النفسي.

ووفقاً لهذا النموذج فإن الخصائص الفردية والعوامل البيئية والاجتماعية وظروف العمل تعتبر من الأمور الهامة لإدراك الإصابة بالاحتراق النفسي والتصدي له. ويشتمل هذا النموذج على أربع مراحل:

- المرحلة الأولى تتضمن تحديد أبعاد الموقف الذي قد يفضي إلى الاحتراق النفسي. وتتسا الضغوط النفسية من واعتماداً على مهارات الشخص وقدراته ومدى استيعابها للإيذاء بالمطالب الحقيقية والفردية، وتكون الإصابة بالاكنتاب محتملة في حالة عدم القدرة على التوفيق بين العمل والمتطلبات الشخصية .
- وتشتمل المرحلة الثانية على مدى إدراك الإصابة بالاكنتاب وتعتمد على شخصية المرء نفسه بالإضافة إلى المتغيرات الوظيفية والتنظيمية.
- وتضم المرحلة الثالثة الثلاث فئات الرئيسية التي قد يكون لها صدى نفسي أو إدراكي أو سلوكي.

- وتصور المرحلة الرابعة نتائج وآثار الضغوط النفسية فالاحتراق باعتباره ينتج من خلال الإصابة المزمنة بالضغوط النفسية والوجدانية لذا فقد تم تصنيفه في هذه المرحلة.

### ٦ - النموذج المعرفي - الوجداني لسميث Smith

يتكون هذا النموذج من مكون موقفي، مكون التقدير المعرفي، ومكون فسيولوجي، ومكون سلوكي، وتتفاعل هذه المكونات الأربعة لكي تصف خبرة الفرد مع الاحتراق النفسي.

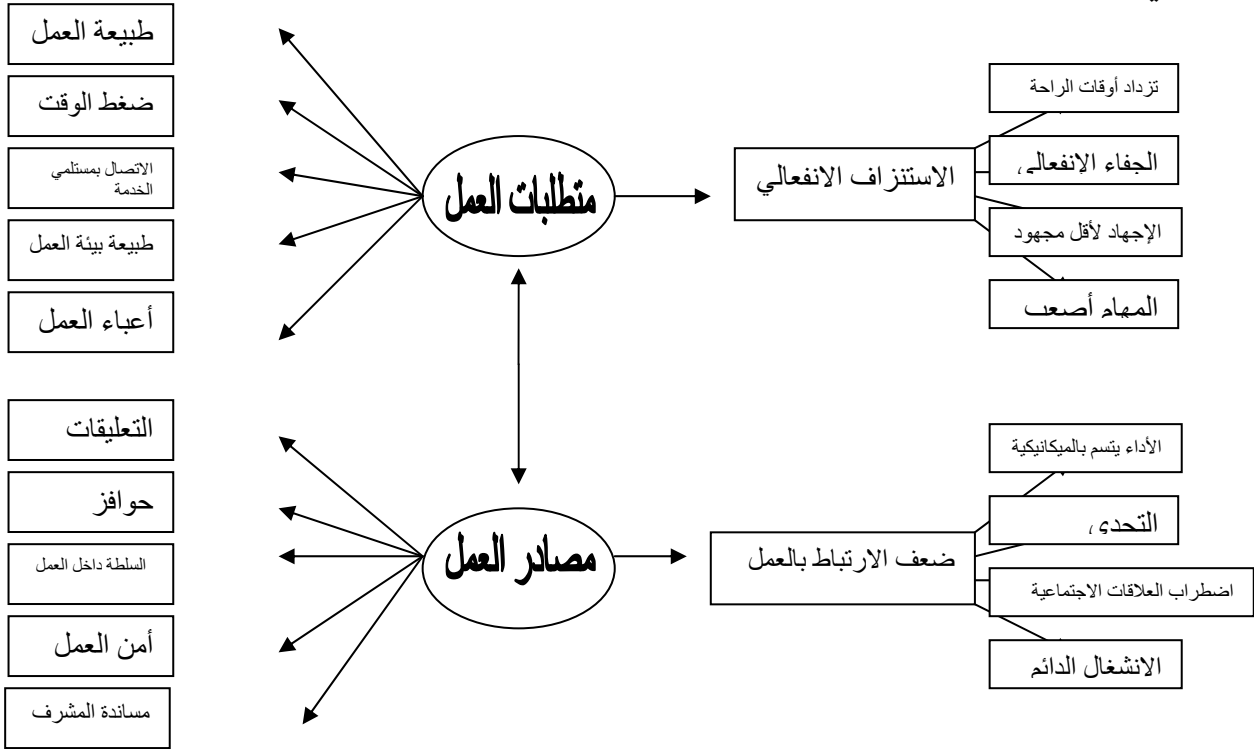
ويتمثل المكون الموقفي في بيئة الفرد التي تحدد المتطلبات المفروضة عليه، وهناك العديد من العوامل البيئية والتي تعد من مصادر الضغوط مثل المستويات المنخفضة للنجاح، متطلبات العمل، زيادة العبء الوظيفي، ورغم أن المكون الموقفي يؤثر بدرجة كبيرة

في الضغوط فإن التقييم المعرفي للموقف وقدرة الفرد على التوافق مع الموقف هي التي تحدد مستوى الضغوط التي يشعر بها الفرد، وفي هذا المكون الثاني (التقدير المعرفي) تحدث الاستجابة غير المناسبة للضغوط نتيجة التشوه المعرفي، فعندما يدرك الفرد أن متطلبات العمل تفوق إمكانياته للاستجابة لهذه المتطلبات ولفترة طويلة من الزمن ينتج عن ذلك بعض المدركات السلبية التي ترتبط بالاحتراق النفسي مثل تدني الانجاز وفقدان معنى النشاط. وإذا شعر الفرد على ضوء تقييمه المعرفي للموقف بأن هناك نوعاً من التهديد فإن الجسم يستجيب استجابات فسيولوجية تساعد الفرد على تناول الموقف، وتشمل الاستجابات المصاحبة لإدراك الفرد للتهديد والتوتر والقلق والمرض وعند استمرار هذه الأعراض لفترات طويلة يكون لها تأثيراً منهكاً على الفرد وهذا يمثل المكون الفسيولوجي للاحتراق النفسي. وأخيراً بناءً على التقييم المعرفي للموقف والاستجابات الفسيولوجية يقوم الفرد باستجابات سلوكية تشمل كيفية أداء المهمة وسلوكيات التوافق، ويعد جمود السلوك والاعترا ب والانسحاب من النشاط من أكثر الاستجابات السلوكية شيوعاً، ويتضح من هذا النموذج أن كل مكون من المكونات الأربعة يتأثر بشخصية الفرد ودوافعه .

(روبرت ريتشارد, Robert & Richard, 1991)

٧- نموذج بيكر وآخرون (Bakker et al., 2001)

ويهدف هذا النموذج لدراسة ظروف العمل ومصادره ومتطلباته كمصادر للاحتراق متمثلة في بعدين هما الاستنزاف الانفعالي وضعف الارتباط بالعمل، ويتمثل النموذج في الشكل التالي:



شكل (٣) نموذج بيكر وآخرون لتفسير الاحتراق النفسي (Bakker, et al, 2001)

والنموذج عبارة عن مرحلتين

**المرحلة الأولى:** توضح مصادر الاحتراق النفسي والمتمثلة في متطلبات العمل (طبيعة

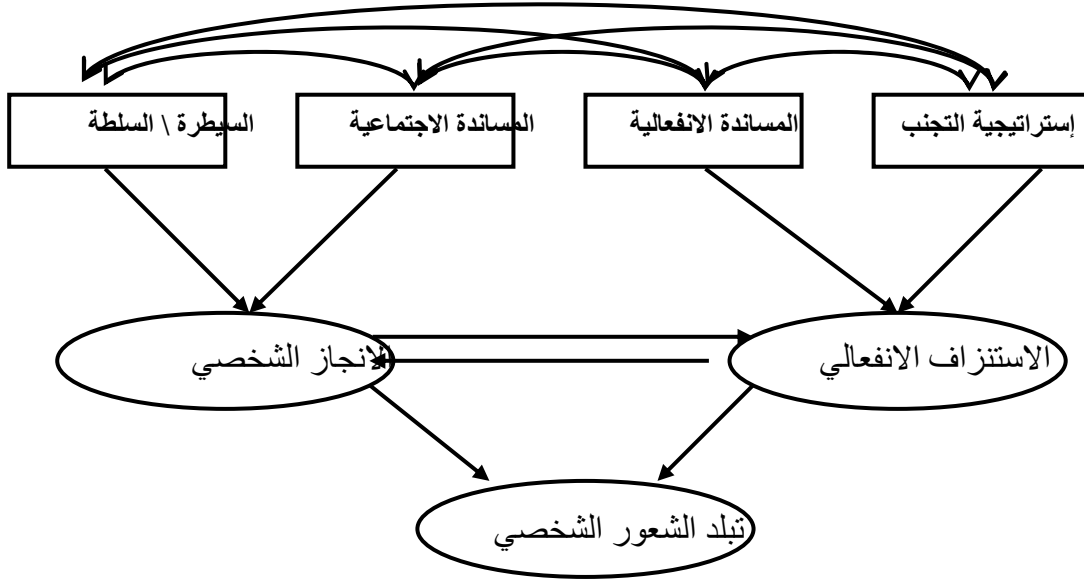
العمل، ضغط الوقت، الاتصال بالعملاء، بيئة العمل، عبء العمل) وما تؤدي به متطلبات العمل من استنزاف انفعالي وكذلك مصادر الاحتراق النفسي المتمثلة في مصادر العمل (التعليقات، الخوافز، السلطة داخل العمل، أمن العمل، مساندة المشرف) وما تؤدي به مصادر العمل من عدم ارتباط بالعمل .

**المرحلة الثانية:** توضح تبعات الاستنزاف الانفعالي مثل (شعور العامل أن المهام

أصبحت أصعب، طلب أوقات أطول للاستراحة، الجفاء العاطفي، الشعور بالإجهاد لأقل جهد) إضافة لتبعات عدم الارتباط بالعمل مثل (القيام بالعمل بصورة ميكانيكية تتسم بالتحدي، ظهور اضطرابات في العلاقات الاجتماعية داخل العمل، شعور العامل بأنه أكثر انشغالا.

٨- نموذج العلاقات البنائية (٢٠٠٣)

وضع هذا النموذج بلان وآخرون (Plana et al., 2003) ويهدف لدراسة العلاقات البنائية بين أبعاد الاحتراق النفسي (الاستنزاف الانفعالي - تبدل الشعور الشخصي - تدني الانجاز الشخصي) واستراتيجيات المواجهة، وكذلك العلاقة بين مكونات الاحتراق النفسي.



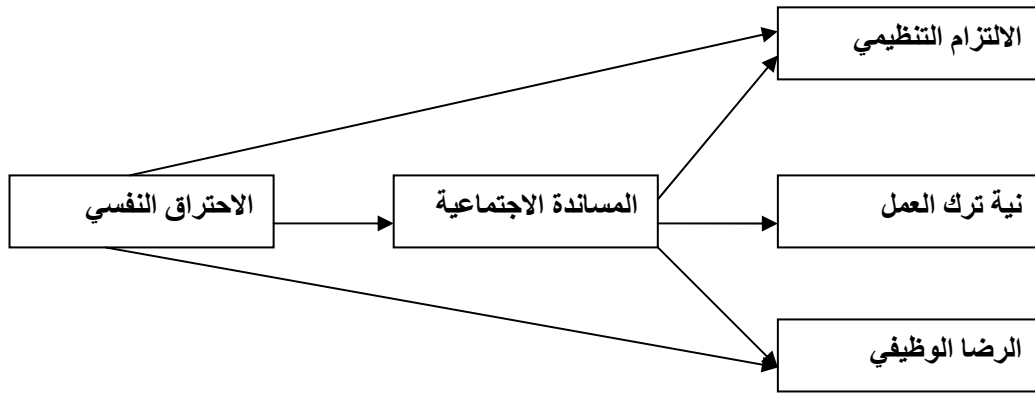
شكل (٤) نموذج بلان و آخرون (Plana ,et.al,2003) لتفسير عملية الاحتراق النفسي

يوضح النموذج أن الانجاز الشخصي يميل إلى تخفيف الاستنزاف الانفعالي بينما الاستنزاف الانفعالي له تأثير ولكن غير هام على الانجاز الشخصي. كما أن استراتيجيات المواجهة والمتمثلة في " التجنب والمساندة الانفعالية والمساندة الاجتماعية والسلطة في اتخاذ القرار لاستعمال مهارات وقدر الفرد " تمثل استراتيجيات مواجهة مباشرة كما أنها تمثل أسباب لكل من تدني الانجاز الشخصي والاستنزاف الانفعالي. بينما تبدل الشعور الشخصي يمثل إستراتيجية مواجهة غير مباشرة تدل على سوء الصحة النفسية ويظهر كنتيجة لمشاعر الاستنزاف الانفعالي وانخفاض مستويات الانجاز الشخصي.

## ٩- نموذج الاحتراق النفسي ومساندة المشرف

## Muhammad&amp; Hamdy, 2005

ويمثل هذا النموذج الذي وضعتة محمد وحمدى (٢٠٠٥) التفاعلات بين الاحتراق النفسي ومساندة المشرف ونتائج العمل المتمثلة في الرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي، والتوتر المصاحب لنية ترك العمل، حيث جاء النموذج كالتالي:



شكل (٥) نموذج محمد وحمدى لتفسير الاحتراق النفسي ومساندة المشرف

(Muhammad&Hamdy,2005)

ويفسر النموذج أن الموظفين الذين يواجهون مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي يكون لديهم رضا وظيفي منخفض، والتزام وظيفي وخبرة تنظيمية منخفضة، وتكون لديهم رغبة أعلى لترك العمل، كما أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الموظفين من مشرفهم في العمل تقلل من تأثير خبرة الاحتراق النفسي على الرضا الوظيفي والالتزام المهني والرغبة في ترك العمل.

وهكذا فإن نماذج الاحتراق النفسي قد تطورت من مجرد التركيز على السمات النفسية وضغوط الظروف المحيطة بصورة منفصلة إلى المزج بين كافة المفاهيم التي تركز على دور العلاج والاستعداد الداخلي للأفراد.



التعامل مع الاحتراق النفسي

إن الاحتراق النفسي ليس من الأمور اليسيرة أو من المشاكل ذات البعد الواحد يسهل رصد أسبابها ووضع الحلول لها بل إن الأمر أكثر تركيباً وتعقيداً وله جذور في النفس والعلاقات الشخصية ومرتبطة بالمشاكل الوظيفية والتاريخية والتنظيمية والنفسية، وعملية منع حدوث أو تفاقم هذه الظاهرة يمكن أن تهدف أساساً إلى تقديم برامج تعمل على تعزيز الأفراد على التعامل مع الاستراتيجيات وإعادة هيكلة بعض الأنظمة التي تحتاج لذلك وإذا اعتبرنا أن طبيعة العمل أمر حيادي فإن الأمر يكون بأن الاحتراق النفسي هو دافع من الشخصية الفردية وأنماط هذه الشخصية وأساليبها في التفاعل مع الأمور. وقد تعددت الاستراتيجيات المقترحة للتعامل مع الاحتراق النفسي.

فيقترح باين (Paine, 1982:19) أنه لكي نكون أكثر دقة وجدية في التعامل مع مشكلات الاحتراق النفسي يجب أن نضع استراتيجيات على عدة أصعدة ونلخصها في أربع مواقع هامة للتدخل:

- **الفرد:** هذه التدخلات تهدف إلى تعزيز ودعم القوى والقدرات الفردية للتعامل مع الضغوط الناشئة عن العمل.
- **العلاقات الشخصية:** وتهدف المحاولات في هذا المستوى إلى تعزيز ودعم العلاقات بين الأفراد وكذلك آليات العمل الجماعي سواء لتخفيف وطأة الضغوط النفسية أو لدعم القدرات الفردية للتعامل مع هذه الضغوط.
- **أماكن العمل:** وهذا يشتمل على إعادة هيكلة ظروف بيئة العمل مما يهدف إلى الحد من الضغوط النفسية أو التخلص منها تماماً.
- **المنظمات:** وهذا يشتمل على التغييرات في السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التفاعل مع العوامل التنظيمية التي تتسبب بالإصابة بالاحتراق النفسي .

إن كل شخص له رأيه الخاص في كيفية التفاعل مع الضغوط النفسية ومع الاحتراق النفسي كل حسب معتقداته ( Ellis, 1996:324 ).

كما أشار كيجان (Kagan, 1991) إلى عدة استراتيجيات لمواجهة الاحتراق النفسي منها:

- ١ - تحويل الخوف إلى تحدي: عندما يكون الموقف المسبب للإرهاك من الممكن ضبطه والتحكم فيه، وإن أفضل طريقه لمواجهته هي معاملة الموقف وكأنه تحدي والتركيز على طرق السيطرة والتحكم به.
- ٢ - جعل الموقف المهدد أقل تهديداً: وذلك بأن يغير الفرد تقييمه للموقف لكي يرى هذا الموقف بصورة جديدة وبمعنى آخر يكون أكثر تقاؤلاً حتى يكون أقل عرضة للإحباط.
- ٣ - تغيير أهداف الفرد: عندما يتعرض الفرد لموقف لا يمكن ضبطه والتحكم فيه فإنه يجب عليه أن يتبنى أهدافاً جديدة تلائم هذا الموقف.
- ٤ - القيام ببعض التمرينات الرياضية: والتي تساعد الفرد على تغيير استجاباته الفسيولوجية وتساعد على الاسترخاء وتغيير نمط الحياة والبعد عن المشاكل.
- ٤ - الاستعداد للاحتراق النفسي قبل حدوثه: وهذا الأسلوب يعد الفرد لمواجهة المواقف المسببة للاحتراق النفسي والطرق الممكنة لمعالجة الموقف بطريقة أكثر فاعلية (رحاب احمد حسانين، ٢٠٠٦: ٣٠).

#### استراتيجيات التفاعل الداخلية

تعتبر استراتيجيات التفاعل الداخلية للفرد هي أكثر الاستراتيجيات تأثيراً وذلك لأنها تزرع الثقة في نفس الفرد وقدرته على مكافحة الاحتراق النفسي (بينوس وارنسون & Pines) Aronson, 1988:137-144.

ويحتاج الفرد إلى بعض المساعدات الأخرى مثل الدعم الاجتماعي والحياة الاجتماعية المشتركة سواء في العمل أو فيما يختص بالروابط الأسرية. حيث أن أنظمة الدعم الاجتماعي لها أبلغ الأثر في تقديم العون والمساعدة للشخص المصاب بالاحتراق النفسي وطرح الآليات المناسبة التي تعوق استحواذ هذا المرض على المصاب بصورة تامة.

ويوضح هوبفل (Hobfull,1993:312) إن الثغرات في العلاقات مع الأسرة

والأصدقاء تعتبر من الأسباب الرئيسية ومصدر هام للضغوط النفسية.

وقد أظهرت نتائج العديد من الدراسات أهمية الدعم الاجتماعي سواء من أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو الزملاء في العمل في مساعدة العاملين للتفاعل أكثر ومكافحة الاحتراق النفسي

والتي سوف نتعرض لها بشيء من التفصيل في محور المساندة الاجتماعية من دراستنا هذه.

### استراتيجيات التفاعل التنظيمية

وتشمل هذه الاستراتيجيات تقديم التعليمات والتدريبات المستمرة ومراعاة التنوع في المهام وتحديد ساعات العمل والتأكيد على الوقت وتقديم الدعم الاجتماعي والجماعي وتخفيف أعباء العمل وتقديم ظروف عمل ملائمة ومناسبة وتحديد أهداف يمكن تحقيقها.

(راتكليفك 153:1988, Ratcliff)

### الاستراتيجيات السلوكية

ذكر فاربر (Farber, 1983) انه يمكن التركيز على الإدراك السلوكي النفسي للحد من الضغوط النفسية مثل التدريب على الاسترخاء والتغذية الإسترجاعية الحيوية وممارسة اليوغا والتمتع بقدر كافي من الإجازات

وقد أثبت باتشلىر ( Bachler, 1995:38-46) في دراسته الخاصة بتأثير إجازات العمل انه لتخفيض الاحتراق النفسي لأبد للأفراد من الحصول على إجازة خاصة تعطيمهم الاستعداد للتنافس وتساعدهم على التعامل مع متلقي الخدمة بصورة أفضل.

كما توصلت دراسة كولانجلو وساليناس (Colangelo & Salinas, 2004) إلى أن المعلمين الذين يشاركون في النشاطات البدنية والرياضية يشعرون بمستويات من الاحتراق النفسي أقل من نظرائهم الذين لا يمارسون هذه الأنشطة.

إضافة لأهمية استخدام تقنيات العلاج بالموسيقى في تخفيض أعراض الاحتراق النفسي

(شيك وآخرون 211:2003, Cheek, et al).

وهناك عدد من الخطوات التي يمكن للفرد اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليها منها:

١ - العمل على فهم العمل الشخصي وأسلوب الاستجابة للضغوط، وبناء عالية سوف يتعلم الفرد تحديد أنماط السلوك الغير فعالة بالنسبة له والسعي لتغييرها.

٢ - إعادة فحص القيم والأهداف والأولويات بحيث تكون ملائمة لأداء الفرد وقدراته وإلا سوف يتعرض للإحباط والارتباك.

٣ - تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية وهكذا ويتم التركيز على كل مجال عندما يعيشه بمعنى أن يركز على العمل في العمل والأسرة بعد أن ينتهي من العمل وهكذا بحيث لا يسمح لضغوط مجال أن تؤثر على مجال آخر.

٤ - العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية فكل إنسان بحاجة إلى الأصدقاء والزلاء وإلى أناس يصغون إليه ويقدرونه ويهتمون لأجله (جمعه سيد يوسف، ٢٠٠٥: ٤١).

### ثانياً: المساندة الاجتماعية

#### تمهيد

إن العلاقات الاجتماعية تبدأ من نقطة بسيطة، تبدأ بفردين وتتسع دوائرها حتى تصل إلى العالم أجمع، وقد تكون العلاقات ضعيفة أو تكون بالغة القوة، وقد تبدو قوية في ظاهرها وعندما تدعو الحاجة إليها يظهر وهنها، كما تبدو ضئيلة ولكنها عند الحاجة إليها تظهر متانتها (محمد محروس الشناوي، محمد السيد عبد الرحمن ١٩٩٤: ٣).

يعتبر علماء الاجتماع كاسل Cassel، وكابلان Caplan، وكوب Copp أول من وضع الأساس للعمل في مجال المساندة الاجتماعية في السبعينات، وشكلوا مجال هذا الموضوع واقترحوا أنواع العلاقات والأنشطة التي تتضمنها عملية المساندة الاجتماعية والتي من شأنها أن تخفف التأثيرات الضارة للضغط أو التوتر والتي قد تكون نفسية أو جسدية (محمد محروس الشناوي، ٢٠٠٦).

وتلعب المساندة الاجتماعية دوراً هاماً في صحة الفرد النفسية والجسمية بل وفي المرض الجسدي والنفسي أيضاً، وفي كل مراحل الحياة من الطفولة إلى المراهقة والرشد ثم الشيخوخة.

بالإضافة إلى أن جزءاً كبيراً من هوية الفرد سواء كان ذكراً أم أنثى تتشكل من خلال علاقته مع الآخرين. كما تعد المساندة الاجتماعية مصدر هام من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان في عالمة الذي يعيش فيه بعد لجوئه إلى الله - سبحانه وتعالى - عندما يشعر أن هناك ما يهدده، وإن طاقته استنفذت، وأنه يحتاج إلى مدد وعون خارجي (إيمان محمد السيد ، ٢٠٠١: ٧٣).

### مفهوم المساندة الاجتماعية

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

وقد تعددت التعاريف والأبعاد للمساندة الاجتماعية ولكنها في النهاية تتفق في المعنى العام، وفيما يلي نعرض لبعض التعاريف التي تداولها الباحثون على اختلاف رؤاهم :  
 فيعرف **كابلان (Caplan, 1981)** المساندة الاجتماعية بالنظام الذي يتضمن مجموعة من الروابط والتفاعلات الاجتماعية مع الآخرين، وتتسم بأنها طويلة المدى، ويمكن الاعتماد عليها والثقة بها وفق إحساس الفرد بالحاجة إليها لتمده بالسند العاطفي (**إيمان محمد السيد، ٢٠٠١**).

ويعرفها **سارسون (Sarason, 1983)** وهو صاحب المقياس الشهير للمساندة الاجتماعية بوجود أو توافر أشخاص يمكن للفرد أن يثق بهم ويعتمد عليهم ويعتقد أنه في وسعهم أن يعتنوا به ويحبونه ويقدرونه.

أما "المغصيب" فيعرف المساندة الاجتماعية بأنها كل ما يتلقاه الفرد من دعم الآخرين (أقارب، أصدقاء، جهات مجتمعية...الخ) وقد يكون هذا الدعم على شكل مساندة انفعالية (رعاية، ثقة، تجارب، تقدير، احترام...الخ) وقد تكون مساعدة بالمعلومات (استشارات أو مهارات تعينه على مواجهة مشاكل الحياة اليومية) وقد تتم المساندة من خلال التدعيم الأدائي (المساعدة في العمل أو المساعدة المادية) (**www.moseneen.net**).

و**عرف ليبور (Lepore, 1994:249)** المساندة الاجتماعية على أنها الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد والتي يمكن استخدامها للمساعدة وخاصة الاجتماعية في أوقات الضيق، وبتزود الفرد بالمساندة الاجتماعية من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منظم بشكل أو بآخر مع الفرد.

كما قدم **محمد بيومي (١٩٩٦)** تعريفاً للمساندة الاجتماعية المقدمة للمريض بأنها كل دعم مادي أو معنوي للمريض بقصد رفع روحه المعنوية ومساعدته على مجابهة المرض، وتخفيف آلامه العضوية والنفسية الناجمة عن المرض.

وفى دليل مصطلحات علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية تم الإشارة للمساندة الاجتماعية بأنها مجموعة من الأنشطة والعلاقات الرسمية وغير رسمية التي تعمل على توفير الدعم والمساندة للأشخاص الذين يواجهون ظروفًا وأوضاعاً صعبة، ومن أهم مظاهر المساندة الاجتماعية توفير التعليم والدخل والرعاية الصحية والتعاطف والهوية الاجتماعية وهي أيضاً المؤازرة والدعم والتعاطف والمعونة النفسية التي يحصل عليها الإنسان من البيئة التي يعيش فيها سواء كانت مؤازرة رسمية تقدم من خلال المؤسسات الاجتماعية الرسمية وغير رسمية يقدمها أفراد الأسرة والأقرباء والزملاء ([www.social-team.com](http://www.social-team.com)).

ويرى عزت عبد الحميد (١٩٩٦: ١٧) أن المساندة الاجتماعية هي درجة شعور الفرد بتوافر المشاركة العاطفية والمساندة المالية والعملية من جانب الآخرين مثل الأسرة، الأقارب، الأصدقاء، زملاء العمل، رؤساء العمل، وكذلك وجود من يزودونه بالنصيحة والإرشاد من هؤلاء الأفراد ويكون معهم علاقات عميقة.

وتعرف هيام محفوظ عبد المتعال (٢٠٠١: ١٧) المساندة الاجتماعية على أنها المساعدات التي يتلقاها الفرد من الآخرين وتعمل على رعايته صحياً ومادياً وعاطفياً واجتماعياً لكي يكون قادر على تحقيق ذاته، واستغلال قدراته بما يحقق له السعادة مع نفسه والآخرين.

ويعرفه علي عبدالسلام (٢٠٠٥: ١٣) بالدعم المادي، العاطفي، والمعرفي الذي يستمده الفرد من جماعة الأسرة، أو زملاء العمل، أو الأصدقاء في المواقف الصعبة التي يواجهها في حياته، وتساعد على خفض الآثار السلبية الناشئة من تلك المواقف، وتساهم في الحفاظ على صحته النفسية والعقلية.

كما يعرف عبدالمنعم شحاتة المساندة الاجتماعية عند الكرب بأنها أي عون أو مساعدة يقدمها الآخرون للمكروب وتشعره بالراحة سواء كانت لفظية كالتعليقات على شكوى المكروبين، أو غير لفظية كنبزة هذه التعليقات وتعبيرات الوجه والإيماءات وما تعكس من تجاوب انفعالي وتعاطف مع المكروب، أو كانت المساعدة أدائية كزيارته (مدة الزيارة ومعدلها) والإسهام في حل المشكلات الناتجة عن الفجوة، وتؤثر فاعلية المساندة على طبيعتها ومقدارها وتوقيت تقديمها وهوية مقدمها، وكذلك على إدراك المكروب لها ومدى تناسبها مع توقعاته وملاءمتها لمرحلة الأسى التي يجتازها (الوفاق: العدد ٢١٩٣).

أما محمد محروس الشناوي (٢٠٠٦) فيعرف المساندة الاجتماعية بدرجة شعور الفرد بمدى توافر المساعدة والمشاركة والتشجيع والنصح والإرشاد من جانب الآخرين (الأسرة، الأقران، الأصدقاء والزملاء، والمعلمين)، وتكوين معهم علاقات اجتماعية عميقة، وإشباعه لحاجاته الأساسية خلال التفاعل معهم.

قدم الكثير من الباحثين تعريفات عدة متنوعة ومختلفة لمفهوم المساندة الاجتماعية، وتنبين هذه التعريفات من حيث العمومية، والنوعية، فقد ركز البعض على العلاقات المتبادلة بين الأفراد بعضهم البعض، وركز البعض الآخر على جوانب محددة في هذه العلاقات باعتبارها تمثل جوهر المساندة الاجتماعية (علي عبد السلام، ٢٠٠٥:٩).

كما ركز بعض الباحثين على مصادر المساندة (الأسرة، الأصدقاء، زملاء العمل، رؤساء العمل) والبعض ركز على أنواع المساندة (عاطفية، مادية، نصح وإرشاد، رعاية).  
والمساندة الاجتماعية برأي الباحثة هي العون الذي يحصل عليه الفرد من أشخاص مؤثرين في حياته سواء على صعيد الأسرة (الوالدين - الأقارب) أو العمل (الرؤساء - الزملاء) أو المجتمع (الأصدقاء - مؤسسات المجتمع) ويكون لهذا العون تأثير فعال على الفرد ويساهم في توجيه سلوكه ودعمه في اتخاذ قراراته.

### أنواع المساندة الاجتماعية

تعددت التصنيفات التي وضعت للمساندة الاجتماعية تبعاً للتوجهات النظرية للباحثين ولكنها في أغلبها تتفق والتصنيف الذي وضعتة كوهين وويلز (Cohen & Wills, 1985:336-357) والذي قسم المساندة إلى أربع فئات:

#### ١ - مساندة التقدير **Esteem Support**

وتكون على هيئة معلومات تقدم للشخص للتعبير عن أنه مقدر ومقبول ويكون التقدير لذاته بغض النظر عن أية صعوبات أو أخطاء شخصية.

#### ٢ - المساندة بالمعلومات **Informational Support**

وهذا النوع من المساندة يساعد في تقديم النصح والإرشاد للتعامل مع الأحداث الضاغطة.

#### ٣ - الصحبة الاجتماعية **Social Companionship**

وتعني إشباع الحاجة للانتماء والاتصال بالآخرين لقضاء بعض الوقت معهم في أنشطة تروبية لتخفيف الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

#### ٤ - المساندة الإجرائية **Instrumental Support**

وتشمل هذه المساندة تقديم العون المادي والإمكانات المادية والخدمات اللازمة والتي تساعد على تخفيف الضغوط عن طريق الحل المباشر للمشكلات الإجرائية أو إتاحة بعض الوقت للفرد متلقي الخدمة للأنشطة مثل الاسترخاء أو الراحة.

كما قدم باريرا واينلاي (**Barrera& Ainlay**) ستة صيغ أو أبعاد للمساندة الاجتماعية هي:

- المساعدة المالية.
- المساعدة السلوكية.
- التفاعل الودي.
- الإرشاد.
- التغذية المرتدة.
- التفاعل الاجتماعي (عزت عبدالحميد، ١٩٩٦: ٢٢).

ويرى سارسون (**Sarason,1983:129**) أن المساندة الاجتماعية تتكون من عنصرين أساسيين بغض النظر عن كيفية تكوين مفهومهما - وهما: الوفرة المدركة للمساندة والرضا عن المساندة.

ويصنف بولجر واماريل (**Bolger& Amarel, 2007:458**) المساندة الاجتماعية إلى مساندة مرئية ومساندة غير مرئية، حيث أن المساندة المرئية هي تلك المساندة التي تقدم مباشرة للفرد عند شعوره بالحاجة لها ويكون مطلعاً عليها، أما المساندة غير المرئية هي المساندة الفعالة التي نستقبلها من الأصدقاء والشركاء وتحدث " بين الخطوط " إما أنها لا تلاحظ أو لا يتم تفسيرها كدعم.

وذكرت فوقيّة حسن رضوان (٢٧:٢٠٠٨) تسعة أبعاد للمساندة الاجتماعية وهي: المساندة العاطفية، المساندة الأدائية، المساندة المعرفية، المساندة التقويمية، المساعدات المالية الملموسة، الإرشاد والتوجيه المعرفي، حل المشكلات، التقديرات الذاتية للمساندة، المشاركة السلوكية.



كما أكد بولجر وآخرون (Bolger et al., 2000) على أهمية المساندة غير المدركة وأنها أكثر فاعلية من المساندة المدركة وقد فسروا ذلك إلى أن المساندة المدركة قد تكون نفعية كما يمكن أن تتضمن تكلفة وجدانية أي قد يشعر المتلقي أن مقدم المساندة ينتظر مقابل لهذه المساندة ويعتبرها كدين عليه ويبحث عن كيفية رد هذا الدين لذا تشكل المساندة المدركة عبء على متلقيها.

### مصادر المساندة الاجتماعية

إن مصادر المساندة للفرد تعزز الصورة الايجابية للذات الأمر الذي يجعل الإنسان لا ينسحب أو يتجنب الآخرين كما أن ذلك يؤدي لتحسين إدراك الفرد لإنجازه وأدائه الشخصي. تتعدد مصادر المساندة وتتنوع في فاعليتها حسب الظروف المختلفة ومصادر المساندة الاجتماعية للفرد تكون ما يسمى بالشبكات الاجتماعية أو شبكات المساندة وتتمثل في :- الأسرة، الأقارب، الأصدقاء، الجيران، زملاء العمل، الزوجان، الطوائف الدينية - وهي الشبكات الواقعية التي ينتمي إليها الأفراد ويعتمدون عليها من أجل المساندة أو المساعدة (عزت عبد الحميد، ١٩٩٦، فوقية رضوان ٢٠٠٨).

وهناك مصادر رسمية تتمثل في المؤسسات الاجتماعية ومصادر غير رسمية تشمل الأسرة، والأصدقاء، والأقرباء، والزملاء. كما يمكن تلقي الدعم من خارج العمل (الأسرة، الأقرباء، الجيران، الأقران) أو في مكان العمل (الزملاء، المشرفين).

ويرى هوبفل (Hobfull, 1988) أنه كما أن هناك مصادر اجتماعية مرتبطة بالعمل كالدعم والمساندة من الزملاء والفهم المتبادل بين المرؤوس والرئيس في العمل، أيضاً هناك مصادر اجتماعية غير مرتبطة بالعمل ولكنها تؤثر على المساندة والدعم الاجتماعي المرتبط بالعمل ومنها المساعدة في أداء الواجبات المنزلية، الألفة مع الزوجة أو الشريك، والعلاقة الطيبة مع الأبناء.

ويختلف الدعم المقدم تبعاً لمصدر هذا الدعم، فالأزواج والأصدقاء وأفراد الأسرة قد يتعاطفون مع مطالب العمل (دعم عاطفي) إلا أنهم قد لا يستطيعون تقديم مساعده لحل المشكلات المرتبطة بهذه المطالب (دعم أدائي) وعلى العكس من ذلك فزملاء العمل أو المشرفين يكونون في مكانة تمكنهم من تقديم المقترحات التي قد تؤدي إلى تقليل حجم

المطالب في العمل، أو في حالات أخرى قد تقلل من مطالب العمل (كأداء عمل بدلا من الشخص) (جوناثن هالبسلبن 2006:1135 Jonathen Halbesleben).

ويشير كل من سوزان دنكان وتيري ودنكان (Duncan & Duncan, 2005:4) في دراستهما لأهمية الأقران كمصدر للمساندة الاجتماعية حيث أن الفرد في عمر المراهقة يقضي وقت كبير ومتزايد مع أصدقائه مقارنة بما يقضيه من وقت مع أفراد أسرته، وهذا ما يؤكد تأثير جماعة الأقران على الفرد وهذا أيضاً ما تؤكدته دراسات علم نفس النمو والدراسات الخاصة بالسلوك الصحي فتعتبر جماعة الرفاق أو الأقران مصدر مهم للدعم الاجتماعي والدعم العاطفي كالتشجيع والدعم المعرفي والمعلوماتي والدعم الأدائي.

إن غياب مصادر الدعم الوجداني والوظيفي من الممكن أن تكون مؤشراً على الانعزال عن الشبكات الاجتماعية والثقافية والقانونية ومن ثم توافر القليل من الدعم أثناء أوقات التوتر والحاجة (أراندا وآخرون 2001:39 Aranda et al., 2001).

### وظائف المساندة الاجتماعية

إن من بين الوظائف العديدة للمساندة الاجتماعية تنمية الإحساس بالتوافق الاجتماعي، وتنمية قدرة الفرد على مواجهة مطالب الحياة، تعزيز الإحساس بتقدير الذات، زيادة الشعور بالانتماء للجماعة، وتعميق الإحساس بالأمن الاجتماعي، إضافة لما تلعبه المساندة في نطاق العمل من توافق العمال مع بيئة العمل، تقليل نسبة الإصابة بالأمراض المهنية وإصابات العمل، كما تساعد على التوافق المهني والرضا عن العمل وبذلك فهي تحافظ على الصحة النفسية والعقلية للعامل .

ويعتبر أوضح تقسيم لوظائف المساندة الاجتماعية هو ذلك التقسيم الذي وضعه شوماكر وبرونل (Shumaker & Brownell, 1984:23) والذي يقسم وظائف المساندة الاجتماعية إلى قسمين رئيسيين هما وظائف مساندة الحفاظ على الصحة الجسمية والنفسية والعقلية ووظائف تخفيف أو الوقاية من الآثار النفسية السلبية لأحداث الحياة الضاغطة.

### أولاً: وظائف مساندة الحفاظ على الصحة الجسمية والنفسية والعقلية:

وتهدف هذه الوظائف للحفاظ على الوحدة الكلية للصحة الشاملة للجسم والعقل وتعزيز ودعم إحساس المتلقي بالراحة النفسية والشعور بالسعادة وتنقسم هذه الوظائف إلى ما يلي:

**(١) إشباع حاجات الانتماء Gratification Of Affiliative Needs**

فالمساندة الاجتماعية يمكن أن تشبع حاجات الفرد للاتصال بالآخرين وتتمى أنماط التفاعل الاجتماعي الايجابي بين الأصدقاء وعلى ذلك تخفف من التأثيرات الضارة للعزلة والوحدة، ويستطيع الفرد من خلالها الحصول على مشاعر الانتماء التي تشبع حاجات الانتماء لديه، وتشمل الموارد المرتبطة بهذه الوظيفة "تعبيرات الرعاية - الحب - الفهم - الاهتمام - المودة - شعور قوي بالانتماء".

**(٢) المحافظة على الهوية الذاتية وتقويتها Self-Identity Maintenance and Enhancement**

المساندة الاجتماعية تحافظ على إحساس الفرد بتأكيد ذاته، فمن خلال التفاعل مع الآخرين تنمو الشخصية ويزداد الشعور بالهوية الذاتية، كما يقيم الأفراد نظم معتقداتهم وأرائهم بمقارنتها بآراء الآخرين واتجاهاتهم والموارد المرتبطة بهذه الوظيفة تشمل "التغذية المرتدة المرتبطة بمظاهر الذات - نماذج السلوك الملائم في مواقف غامضة".

**(٣) تقوية تقدير الذات Self-Esteem Enhancement**

تعمل المساندة الاجتماعية على تدعيم وتقوية مفهوم الفرد لذاته واحترامها داخل نطاق الجماعة التي ينتمي لها وذلك من خلال "تأكيد وتثبيت القيمة والاستحسان والمدح وتعبيرات الاحترام للمتلقى".

**ثانياً: وظائف تخفيف أو الوقاية من الآثار السلبية لأحداث الحياة الضاغطة:**

وتقوم هذه الوظائف بتخفيف أو الوقاية من الآثار السلبية الناجمة عن أحداث الحياة الضاغطة من خلال التنمية الواقعية لدى الفرد على مواجهتها بأساليب ايجابية تمنع هذه الآثار النفسية السلبية من التأثير على صحته الجسمية أو النفسية، وتنقسم هذه الوظائف إلى:

**(١) التقييم المعرفي Cognitive Appraisal**

وينقسم هذا التقييم إلى تقييم أولي والذي يشير إلى تفسير الفرد لعوامل الضغط المحتملة وفي هذه المرحلة تعمل المساندة على توسيع تفسير الفرد للحدث وتحسين فهمه بصورة اكبر، وتشمل موارد المساندة معلومات لفظية عن الحدث والاستجابة النموذجية له فإذا فسر الحدث

على أنه تهديد يظهر التقييم الآخر وهو التقييم الثانوي والذي يشير إلى تقييم الأفراد لموارد المواجهة المتاحة وتوفير إستراتيجيات مواجهة انفعالية وسلوكية، وتوفير المعلومات وأساليب حل المشكلة.

### ٢) النموذج النوعي للمساعدة The Specificity Model Of Support

وتقوم المساعدة في هذا النموذج بوظيفة مباشرة بإمداد متلقي المساعدة بالموارد المطلوبة لمواجهة الحاجات النوعية التي تثيرها أحداث الحياة الضاغطة.

### ٣) التكيف المعرفي Cognitive Adaptation

عندما يواجه الفرد أي حدث ضاغط فأنه يمر بثلاث مراحل على المستوى المعرفي هي:

- البحث عن هوية هذا الحدث.
  - محاولة مواجهة هذا الحدث الضاغط والسيطرة عليه.
  - تقوية تقدير الذات للمحافظة على التوازن النفسي والانفعالي لدى الفرد.
- والمساعدة الاجتماعية تلعب دورا مهما في كل عملية من هذه العمليات وذلك بتزويد الفرد بالمعلومات عن هذا الحدث، وأساليب مواجهته، وطرق سيطرة الفرد عليه، ودعمه بالمحافظة على تقوية تقدير الذات.

### ٤) المساعدة الاجتماعية مقابل المواجهه Social Support Versus Coping

رغم أن كل من المساعدة الاجتماعية والمواجهه هي ظواهر مترابطة مع بعضها، إلا أن المفاهيم الخاصة بهم ليست مترادفة، وان المساعدة يمكن أن توجد مستقلة عن المواجهه وهذا ما يظهر في حالات وظائف المساعدة للحفاظ على الصحة الجسمية والنفسية والعقلية.

جدول (٣) ملخصاً لتأثيرات المساندة الاجتماعية على المتلقي، سواء كانت تأثيرات إيجابية والتي يرمز لها بالرمز (+) أو سلبية ويرمز لها (-)

التأثيرات		الموارد
طويلة المدى	فورية مباشرة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ الشعور بالأمن الشخصي .</li> <li>+ الارتباط والولاء المتزايد .</li> <li>+ السعادة الانفعالية .</li> <li>- الاعتمادية .</li> <li>+ الأمن .</li> <li>- إضعاف تنمية هوية الفرد .</li> <li>- نموذج ضعيف للعادات الصحية .</li> <li>+ تقدير ذات ايجابي .</li> <li>+ سعادة وجدانيه .</li> <li>- التحكم والاستبداد بالرأي .</li> <li>- الغرور .</li> <li>+ الهوية الذاتية القوية .</li> <li>+ القلق المنخفض .</li> <li>- انخفاض تقدير الذات .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ الإحساس بالرعاية وان له قيمه .</li> <li>+ حالة المزاج النفسي الايجابي .</li> <li>- الشعور بالاختناق والسيطرة .</li> <li>+ الإحساس بالتكامل الاجتماعي .</li> <li>+ زيادة عدد الأصدقاء والمساندة .</li> <li>- الشعور بالتطابق القهري مع معايير الجماعة .</li> <li>- المديونية .</li> <li>+ الثقة بالنفس .</li> <li>- الثقة المبالغ فيها .</li> <li>- مجال محدود للاختيارات .</li> <li>+ الانطلاق الانفعالي .</li> <li>+ مراعاة الشعور .</li> <li>- الارتباك .</li> </ul>	<p>(أ)وظائف مساندة للحفاظ على الصحة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تعبيرات الرعاية، الحب، الفهم ، الاهتمام ، والمودة .</li> <li>- الحماية من الضرر .</li> <li>- الاندماج في الأنشطة الاجتماعية .</li> <li>+ الثقة بالنفس .</li> <li>- الثقة المبالغ فيها .</li> <li>- مجال محدود للاختيارات .</li> <li>+ الانطلاق الانفعالي .</li> <li>+ مراعاة الشعور .</li> <li>- الارتباك .</li> <li>- الاستماع، وتحسين الكشف عن الذات .</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ الصحة البدنيه والنفسيه .</li> <li>+ الشعور بالقوة الشخصية .</li> <li>- الاكتئاب .</li> <li>- انخفاض تقدير الذات .</li> <li>+ الصحة البدنيه والنفسيه .</li> <li>+ تقدير ذات ايجابي .</li> <li>- استياء .</li> <li>- الاعتماد على الآخرين .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ التفسير الواضح للتهديد .</li> <li>+ الثقة .</li> <li>+ تخفيف العجز .</li> <li>- الشعور بعدم الكفاية .</li> <li>+ قدره كبيره لمواجهة المطالب .</li> <li>+ الثقة .</li> <li>- المديونية .</li> <li>- الارتباك .</li> </ul>	<p>(ب)وظائف تخفيف الضغط:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- معلومات لفظيه تتعلق ب:</li> <li>قسوة التهديد، الموضوعية الحقيقية، استراتيجيات المواجهة، والتحويلات العلاجية.</li> <li>- المساعدة المادية الملموسة: (النقود، المهارات، الخدمات، والمشاركة في العمل)</li> </ul>

كما هو متعارف عليه من أن للمساندة الاجتماعية دور ايجابي فعال في العلاقات الاجتماعية إلا أن الجدول السابق والذي صاغه كل من **شوماكر وبرونيل** (Schumaker & Brownell, 1984:27) يوضح أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين ليست ذات تأثير ايجابي دائما فقد يكون لها دور سلبي أيضاً فمثلا تأثير المساندة الصحية بتعبيرات الرعاية والمتمثلة في الحب والاهتمام والمودة والحماية من الضرر نجد أن التأثير الايجابي يتمثل في الشعور بالرعاية والقيمة والمزاج النفسي الايجابي في حين تتمثل التأثيرات السلبية في الشعور بالاختناق والسيطرة.

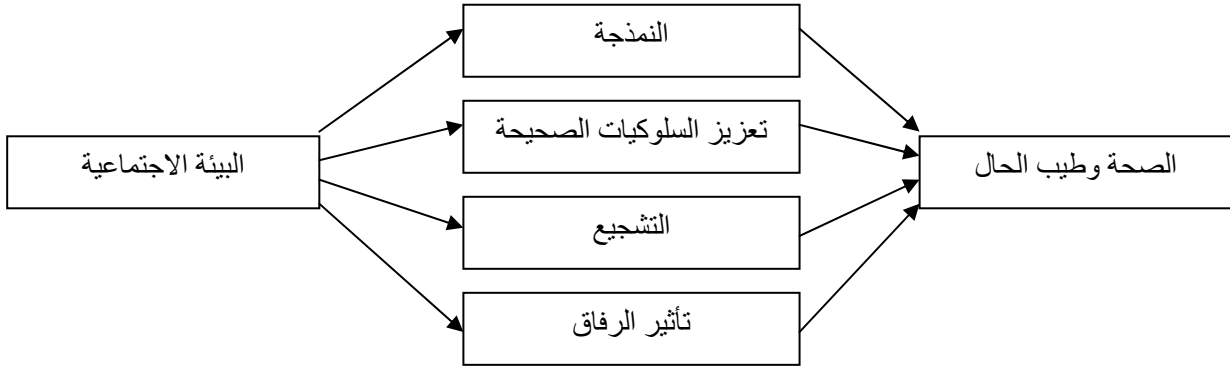
كما أن هناك نوعين من استجابة المتلقي للمساندة الاجتماعية هما استجابة فورية واستجابة طويلة المدى فنجد أن المساعدة المادية للمتلقي لها تأثير ايجابي فوري وهو قدرة المتلقي على مواجهة المطالب والثقة بالنفس إلا أنه قد يكون لها تأثير سلبي على المدى البعيد وهو الشعور بالاستياء والاعتماد على الآخرين.

### النماذج المفسرة للمساندة الاجتماعية

#### ١ - نموذج الأثر الرئيسي The Main Effect Model

ويقرر هذا النموذج وجود أثر عام ومفيد للمساندة الاجتماعية على الصحة البدنية بصرف النظر عما إذا كان هذا الفرد يقع تحت ضغط أم لا وذلك من خلال تزويد الشبكات الاجتماعية للفرد بخبرات إيجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع. ويعمل هذا النوع من المساندة على تحسن ظروف الحياة والإحساس بالاستقرار كما تعمل على تجنب الخبرات السالبة والتي من الممكن أن تزيد من احتمال حدوث الاضطرابات النفسية والبدنية في حال عدم توفر المساندة الاجتماعية (محمد السيد عبدالرحمن ٢٠٠١:٣٢١).

والشكل رقم (٦) يمثل نموذج الأثر الرئيسي للمساندة الاجتماعية كما صوره كابلان وآخرون.



شكل (٦) نموذج الأثر الرئيسي كابلان وآخرون لتفسير المساندة الاجتماعية  
( Caplan , et al., 1993)

## ٢ - نموذج الأثر الوافي (المخفف) من الضغط The Buffering Model

ويفترض هذا النموذج أن المساندة ترتبط بالصحة فقط بشكل أساسي للأشخاص الذين يقعون تحت الضغط حيث ينظر إلى المساندة الاجتماعية على أنها تعمل على حماية الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط من احتمال التأثير الضار لهذه الضغوط، ومن هذا المنظور فإن الدور الذي تقوم به المساندة يتحدد في نقطتين مختلفتين:

**النقطة الأولى:** يمكن للمساندة أن تتدخل بين الحادث الضاغط (أو توقع هذا الحادث) وبين رد فعل الضغط، حيث تقوم بتخفيف أو منع استجابة تقدير الضغط أي إدراك الشخص أن الآخرين يمكن أن يقدموا له الموارد والإمكانات التي تساعده للتعامل مع هذا الحدث.

**النقطة الثانية:** تتدخل المساندة بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية (باثولوجية) وذلك عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الضغط أو بالتأثير المباشر على العمليات الفيزيولوجية.

## ٣ - نموذج بولبي Bowlby

يشير هذا النموذج لتوجيه الفرد ومساعدته لاستخدام مصادر المساندة الاجتماعية المتاحة له لتجنب المخاطر والأضرار التي يمكن أن تلحق به في البيئة المحيطة به، وتبصره بالفهم الكامل بالأساليب الإيجابية الفعالة لمواجهة هذه الأخطار حتى لا يتعرض للآثار السلبية الجسمية والنفسية التي يمكن أن تحدثها هذه الأخطار (على عبد السلام، ٢٠٠٥).

#### ٤ - النظرية البنائية The Structural Theory

وتعتمد هذه النظرية تدعيم بناء شبكة العلاقات الاجتماعية بالفرد لزيادة حجمها وتعدد مصادرها وتوسيع مجالاتها لتوظيفها في خدمة الفرد ومساندته في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة ووقايتها من أي آثار نفسية سلبية يواجهها في البيئة المحيطة.

#### ٥ - النظرية الوظيفية The Functional Theory

وتؤكد هذه النظرية على وظائف العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد والتي تسانده في الظروف الصعبة التي يواجهها في بيئته من خلال تعزيز أنماط السلوك المتداخل في شبكة هذه العلاقات لزيادة مصادر المساندة الاجتماعية للفرد.

#### ٦ - النظرية الكلية The General Theory

تهتم هذه النظرية بالإدراك الكلي لمصادر المساندة الاجتماعية المتاحة للفرد ودرجة رضاه عن هذه المصادر وتركز هذه النظرية على الخصائص الشخصية التي يمكن أن تؤثر في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد، والخاضعة للمواقف الاجتماعية التي يواجهها الفرد في حياته اليومية.

#### ٧ - نظريه المقارنة الاجتماعية Social Comparison Theory

تؤكد هذه النظرية أن الأفراد عند تعرضهم لأحداث الحياة الضاغطة وشعورهم بالحاجة للمساعدة فإنهم يسعون للاندماج وطلب المساندة من الآخرين الذين يفضلونهم أو يتساوون معهم أو الذين مروا بنفس الخبرات الضاغطة حيث يقدم لهم هذا النمط من الاندماج توازناً ومعلومات ضرورية تعمل على تحسن مواقفهم في التعامل مع تلك الأحداث الضاغطة، أي أن الحاجة هنا أو المساندة تطلب من أفراد بعينهم دون غيرهم (فوقية حسن رضوان، ٢٠٠٨: ٣٣).

#### ٨ - نظريه التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory



تفترض هذه النظرية أن كل علاقة بالآخر تتطوي على بعض الفائدة وبعض التكلفة، ويحاول كل طرف في علاقة ما أن يعظم ما يستفيدة من العلاقة ويقلل من التكلفة المبذولة فيها بمعنى أن التجاذب يحدث بين الأشخاص حيث تكون العلاقة المتحصلة من العلاقة (مادية - معنوية) أكبر من تكلفة العلاقة أي ما يبذله أطراف العلاقة في الحفاظ عليها واستمرارها، فما إذا كنا سنقترب من شخص ما أو أن نتجنبه، وما إذا كنا نميل إليه أو ننفر منه هو أمر يتوقف على مجموع ما نفيده من علاقتنا به مقابل ما تكلفه لنا هذه العلاقة (ممدوحة سلامة، ١٩٩٤).

### المساندة الاجتماعية في الإسلام

لاشك أن ما توصلت إليه الدراسات سواء العربية أو الأجنبية التي تناولت المساندة الاجتماعية من نتائج قد حثنا عليها القرآن الكريم والرسول عليه الصلاة والسلام منذ أكثر من ١٤ قرناً حيث يدعونا الله عز وجل إلى المساندة والمساعدة لبعضنا البعض، كما يدعونا عز وجل إلى تقوية شبكة العلاقات الاجتماعية من خلال التلاحم والتضافر والتسابق لعمل الخير يقول تعالى جل وعلا ((وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ)) المائدة: ٢٢.

لقد أشار ديننا الحنيف للصحبة والانتماء ومدى أهميتها في بناء شخصية الفرد وتكوين قيمة واتجاهاته وميوله وحبب الإسلام الانتماء للجماعة والحرص عليها وعدم الخروج منها، وأوجب على الرجل صلاة الجماعة وفضلها على صلاة الفرد في بيته، وحث على التجمع والألفة والتعارف بين الناس. وفي ذلك قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من المؤمن الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم" (رواه بخاري) (صحيح بخاري: ١٤٠-ج ١) وأجمل عليه السلام ما تحقق الجماعة من مساندة وأمن لأفرادها فقال "المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً" وقال أيضاً "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضوا تداعى له سائر الأعضاء بالسهر والحمى" (متفق عليه).

وقد تجلت أوامر ديننا الحنيف في غالبية أبعاد المساندة الاجتماعية التي تم تصنيفها وهي كالتالي:

المساندة المالية: فيقول تعالى : ((وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ)) الذاريات: ١٩

ويقول تعالى: (( وان كان ذو عسرة فنظرة إلى ميسرة وأن تصدقوا خير لكم إن كنتم تعلمون )) البقرة: ٢٨٠.

كما يقول تعالى: (( مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَاعِفَهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً..... )) البقرة: ٢٤٥.

في إشارة واضحة لتقديم الدعم المالي للمحتاج وعدم الضغط على المدين من جانب الدائن وان يراعي جانب الإعسار لديه.

وهاهو الفاروق عمر بن الخطاب رضي الله عنه يوم أن قابل كهلا من أهل الكتاب فسأله عن عمله فأجابة الذمي قائلاً: ليس لي عمل أعيش منة بعد الكبر. فيقول فيه عمر رضي الله عنه قولته المشهورة "تأكل شبيبته وننساه في كهولته" وأمر له برفع الجزية عنه وبمرتب ثابت من بيت المال.

**المساندة الاجتماعية:** وتتجلى في أحاديث الرسول الكريم عن أبي هريرة رضي الله عنه إن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال "من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليصل رحمه ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت" (رواه بخاري)(صحيح بخاري: ٢٢٧٣- ج ٥).

وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن الله خلق الخلق حتى إذا فرغ منهم قامت الرحم فقالت: هذا مقام العائذ بك من القطيعة، قال: نعم أما ترضين أن أصل من وصلك واقطع من قطعك؟ قالت بلى قال: فذلك لك" (رواه بخاري)(صحيح بخاري: ٢٢٣٢- ج ٥) وقال الرسول عليه السلام "ما زال جبريل يوصيني بالجار حتى ظننت أنه سيورثه" (رواه مسلم) حيث يدعونا الله ورسوله لصلة الرحم وتنمية الروابط بين الأقارب وبين الجيران وأفراد المجتمع.

**الإرشاد والنصح:** وفيه يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم "انصر أخاك ظالماً أو مظلوماً" (رواه بخاري) (صحيح بخاري: ٨٦٣- ج ٢) وذلك بتبصير الآخرين بعيوبهم ومعرفة الصواب والرجوع عن الباطل، كما يدعونا الإسلام للأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.

**المساندة الإجرائية:** ولا يبلغ من ذلك مساندة الأنصار للمهاجرين بجميع أنواع الدعم ومقاسمتهم أموالهم وطعامهم ومساكنهم فقال تعالى ((لِلْفُقَرَاءِ الْمُهَاجِرِينَ الَّذِينَ أُخْرِجُوا مِنْ

دِيَارِهِمْ وَأَمْوَالِهِمْ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا وَيَنْصُرُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُوْلَئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ))  
الحشر: ٨.

وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " كل سلامي من الناس عليه صدقة، كل يوم تطلع فيه الشمس تعدل بين الاثنين صدقة، وتعين الرجل في دابته تحمله عليها صدقة، وترفع له عليها متاعه صدقة، وتميط الأذى عن الطريق صدقة". (رواه بخاري) (صحيح بخاري: ٩٦٤-٢ج).

كما تتجلى المساندة الإجرائية في وصايا الرسول عليه السلام عندما جاءه نبأ استشهاد جعفر بن أبي طالب رضي الله عنه حيث قال "اصنعوا لآل جعفر طعاما فقد جاءهم ما يشغلهم". (رواه ابن ماجه) (سنن ابن ماجه: ٥١٤-١ج)

المساندة العاطفية: والتي صورها الرسول في أحاديثه عن أبي ذر رضي الله عنه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق" (رواه الترمذي) (سنن الترمذي: ٢٧٤-٤ج) وعن أبي هريرة رضي الله عنه. عن النبي صلى الله عليه وسلم قال "من نفس عن مؤمن كربة من كرب الدنيا نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والآخرة، ومن ستر مسلما ستره الله في الدنيا والآخرة، والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه". (رواه مسلم)

الإيثار على النفس: وهذا البعد من أبعاد المساندة الاجتماعية لم تتعرض له الدراسات الأجنبية حيث قال تعالى ((وَالَّذِينَ تَبَوَّؤُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِن قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَن هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَن يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُوْلَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ)) (الحشر: ٩)

والباحث في مجال المساندة الاجتماعية يجد أن مصادر المساندة تتمثل في الأسرة، والأقارب والأزواج والأبناء وغيرها، وهذا ما أقره ديننا الحنيف بل وأكثر من ذلك حيث أمرنا الباري عز وجل بالبر بالوالدين أول من تكون لنا بهما علاقة والإحسان إليهما والدعاء لهما ((وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا)) (الإسراء: ٢٤)

كما يحدد العلاقة بين الزوجين بأنها علاقة مودة ورحمة ثم العلاقة بين أولي الأرحام ثم الضعفاء من المجتمع والمساكين واليتامى وحقهم في القيام على رعايتهم ورعاية مصالحهم ثم

الجار الأقرب يقول تعالى عز وجل ((وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ)) (النساء: ٣٦).

كما عدد الإسلام أنواع المساندة سواء بالكلمة الطيبة أو بالمشورة أو بالنصح وتقديم المعلومات المفيدة أو بقضاء الحاجات أو تقديم المال وهذه كلها من مكارم الأخلاق التي حض عليها الإسلام (الشناوي، محمد عبد الرحمن ١٩٩٤: ٤٦).

ثالثاً: التقاعد المبكر

### مفهوم التقاعد Retirement

التقاعد هو إحدى مراحل الحياة التي يمر بها الإنسان وينظر له كمرحلة نهائية لدورة العمل بحيث أن ساعات العمل المنتظمة والروتين وأوقات انتهاء العمل لم تعد جزء من حياة الفرد اليومية.

وهناك تعريفات كثيرة ومختلفة للتقاعد، ولم يشمل أي تعريف منفرد على الوصول إلى حاجات كل الأنظمة فتختلف التعريفات طبقاً للأفراد والمجتمعات وطبيعة التقاعد.

والتعريفات الشخصية الموضوعية للتقاعد تتضمن مكون إدراكي (والذي يشير إلى اعتقاد المتقاعد نحو التقاعد)، ومكون دافعي (والذي يشير إلى القيمة التي يلحوقونها بالتقاعد متضمنة أي استثناءات أو معتقدات أو معايير تصاحب التقاعد سواء عرضوها في ضوء سلبي أو ايجابي) ومكون تأثيري (والذي يشير إلى كيفية شعور الشخص المتقاعد بالتقاعد).

ويصنف ريشاردسون (Richardson، 1993:9) تعريفات التقاعد إلى تعريفات اقتصادية وتعريفات اجتماعية وسنتناول في هذه الدراسة التعريفات الاجتماعية:

#### ١ - التقاعد كحدث حياتي رئيسي

ووفقاً لهذا التعريف فإن التقاعد هو حدث حياتي مهم يحدث في أيام محددة ويؤدي إلى تغييرات في الظروف الحياتية، وبناء على ذلك يتطلب تبني مواقف جديدة وتوجيه، والصفة الأساسية لهذا الحدث هو الإقلاع عن الوظيفة سواء بشكل كلي أو جزئي ويقع هذا الحدث لأسباب مختلفة والذي ربما يكون إرادي أو لا إرادي بدون تمييز عام.

#### ٢ - التقاعد كتغير في الدور

يشتمل التقاعد على التعددية وتغيرات الدور المتزامنة مع دور الأفراد في العمل، وعلاقات الزواج، وعلاقات زملاء العمل، وأنشطة وقت الفراغ حيث يتغير كل هذا بعدة طرق، وغالبا ما يعمل التقاعد على الانتقال من دور محدد بوضوح إلى دور محدد بطريقة ضعيفة خاصة في المجتمعات التي لا تملك دور محدد بوضوح للتقاعد.

ويزعم **اتشيلي (Atchly, 1988)** أنه ليس هناك دور مفقود ولكن هناك حركة وانتقال من دور اجتماعي إلى آخر وهكذا يمكن أن يرى التقاعد كتحول يشتمل على دور مفقود، ودور ممتد، ودور متغير، ودور معاد تعريفه والذي لا يؤثر على الشخص المتقاعد فحسب بل يمتد ليشمل قواعد وديناميات عائلة الشخص المتقاعد.

### ٣ - التقاعد كفقْدان حالة

يعتبر التقاعد وفقا لهذا التعريف انسحاب من العمل والأنشطة والسلطة والتأثير إلى جانب فقدان الموارد الاجتماعية نظرا لما يمثله العمل من قيمة في حياة الأفراد حيث لا يزودهم فقط بمصدر الدخل بل أيضا بالحالة الاجتماعية وفرص التفاعل الاجتماعي.

ويتضمن التقاعد الانسحاب من العمل والأنشطة والتلميحات في الاستسلام والانفصال، وغالبا ما يصاحب التقاعد فقدان فظ للحالة والسلطة والتأثير إلى جانب فقدان الموارد الاجتماعية والزوجية، أما فيما يتعلق بالأشخاص الذين عرفوا بواسطة مهنتهم فيعني فقدان هذه الهوية فقدان الحالة وقلة في مشاعر الاستحقاق الذاتي.

### ٤ - التقاعد كأزمة

يتبنى العديد من الناس فكرة التقاعد كأزمة حياتية أساسية أو واحدة من الأحداث المرهقة والتي تساهم في تدني الصحة العقلية والنفسية وتتطلب تعديل لفقدان العمل، الدخل المنخفض، تغيرات الحالة والسلطة والأدوار الاجتماعية والهوية وتخلق هذه الأسباب التي يفقدها الدور والهوية تخلق الإرهاق والقلق اللذان يلعبان دور في التدني العقلي والنفسي.

## ٥ - التقاعد كعملية

ويعرف التقاعد هنا على أنه عملية مستمرة ومتدرجة تضم مراحل مختلفة، وتشمل هذه العملية على تبني مستمر للتغيرات التي تحدث أثناء هذه المرحلة الحياتية ويطور التقاعد آليات تعاملهم الخاصة ويختلف في درجة تبنيه وطوال الاستمرارية بتبني ناجح جدا لنهاية شخص وتبني فاشل جدا لنهاية آخر.

## ٦ - التقاعد كحق أو منحه

ويعرف التقاعد وفقا لهذا التعريف كحق أو منحة مكتسبة، والتي تصنفها الحرية والمتعة بعد سنوات من العمل الشاق والإسهامات في نمو وتطوير المجتمع.

ولخصت هذه الرؤية في الوصف الذي قدمه سامولسون (Samuelson, 2000) للتقاعد الحديث كمنحة مقرره " الوقت الذي يخلد فيه الشخص للراحة وتذوق السعادة العائلية، الرحلات، ممارسة الهوايات والاستمتاع بوقت الفراغ، ويعتمد ذلك بالطبع على مدى توفر الموارد الاقتصادية والاجتماعية والموارد الأخرى (Pamela Kerr,2002).

التقاعد المبكر Early Retirement

يعرف رأفت السيد عبدالفتاح (١٩٩٢:٣٣) مفهوم التقاعد المبكر بأنه حالة يجد المرء نفسه وهو في عمر الإنجاز والعطاء (في منتصف العمر) مستغنى عن خدماته، فاقداً معه كل رموز أدواره السابقة.

كما يعرف سالم الطحيج (١٩٩٣) التقاعد الإرادي المبكر بأنه قرار الفرد بالتوقف عن العمل اختيارياً وذلك قبل الوصول إلى سن التقاعد الإجباري.

أما فلدمان (Feldman, 1994) فيعرف التقاعد المبكر بأنه اتخاذ قرار إرادي بترك الوظيفة قبل سن التقاعد المحدد نظاماً.

ويرى أحمد ماهر (١٩٩٥:٤٣) أن التقاعد المبكر قد يعني الهروب من وظيفة محبطة أو الفكاك من العمل الصعب أو الشاق.

ويعرفه خالد الشلال (١٩٩٦) بإقدام الفرد على ترك العمل وحصوله على معاش تقاعدي دون أن يضطره نظام العمل لذلك.

أما آجاروال (Agarwal, 1999) فيذكر أن التقاعد الإرادي المبكر يحدث عندما يقرر الأفراد أن يتوقفوا عن العمل بمحض إرادتهم، ويحدث ذلك بسبب ظروف خارج إرادة الفرد (4: Daniel Lynch, 2006).

ويضع عماد الدين حسن ابراهيم وزملاءه ( ٢٠٠٣: ١٨) تعريفاً إجرائياً للتقاعد المبكر "هو قرار الفرد بإنهاء خدمته اختيارياً وذلك قبل الوصول إلى سن التقاعد الإجباري ويكون العامل قد أمضى مدة خدمه لا تقل عن ٢٠ سنة في جهة عمله. ولا بد من الإشارة إلى أنه لا يوجد في الإسلام ما يسمى بالتقاعد حيث أنه من الأنظمة الغربية التي نقلت إلى مجتمعاتنا، فطالما أن الإنسان قادراً على العمل والعطاء فهو مطالب بذلك كل على قدر طاقته، والتاريخ الإسلامي يشهد لكثير من الفتوحات التي قادها رجال كبار في السن منهم من كان في التسعين من عمره كما تزخر المكتبات الإسلامية بكثير من المؤلفات التي كتبها مؤلفوها وهم على فراش الموت.

#### أسباب التقاعد المبكر

يأتي التقاعد المبكر ضمن مجموعة من الأشكال يتم بها ترك العمل حيث تشتمل هذه الأشكال على الاستقالة والفصل والمعاش والنقل بنوعية الإجباري والاختياري والعجز الدائم والمعاش المبكر والتجنيد (خالد الشلال، ١٩٩٦: ١١٨).

وهناك عدة أسباب تدفع الفرد للتقاعد المبكر منها ما هو وظيفي ومنها اجتماعي ومنها نفسي وصحي واقتصادي وأسباب أخرى ويجب النظر لهذه الأسباب على أنها متفاعلة فيما بينها وأنها مجرد أسباب ظاهرة تكمن خلفها بعض الجوانب والخصائص الشخصية والبيئية التي تتفاعل فيما بينها وتؤدي في النهاية إلى إفراز التقاعد المبكر. وسنعرض فيما يلي لبعض هذه الأسباب:

الأسباب الوظيفية: تتفق بعض الدراسات (Farber, 1991) الجبر والهدود، ١٩٩١، الطحیح ١٩٩٣، عبد الجواد، ١٩٩٤ والشلال، ١٩٩٦) على أن الأسباب الوظيفية تأتي في المرتبة الأولى لأسباب التقاعد.

والأسباب الوظيفية هي تلك المرتبطة بالمؤسسة التنظيمية وبيئة العمل مثل نظام الأجور والحوافز والتسلط الوظيفي للرؤساء وطول ساعات العمل وخطورة العمل والبعد عن المسكن وعدم وجود علاقات إنسانية جيدة مع الزملاء وتجميد الصلاحيات والتعقيدات

الإدارية وعدم توافر خدمات اجتماعية، كما أن البعض يلجأ للتقاعد لعدم اقتناعه بمهنته وعدم تماشيها مع ميوله المهنية وطموحاته، فالمهنة المنفردة سبيل إلى فتور همة صاحبها أو تكاسله أو تمارضه أو تمرضه مما يؤدي إلى تخاذل الإنتاج أو سوء نوعه، كما أنه سبيل إلى شعوره بالفشل وخيبة الأمل أو إلى شعوره بالذنب والتقصير بما يؤدي إلى اهتزاز شخصيته واضطرابها وكنتيجة لإهماله في العمل يصيب العامل أضرار ومتاعب قد تضطره إلى ترك العمل (اشرف محمد شريت، ٢٠٠١: ١٣٨).

**الأسباب النفسية:** وتتمثل في انخفاض الروح المعنوية عدم الإشباع الوظيفي الضغوط الوظيفية المتعددة والتي تتسبب في الاحتراق النفسي وما يتبعه من أضرار كانخفاض الإنتاجية في العمل وفي الأداء الوظيفي وازدياد الصراعات الشخصية بين العاملين بل ويؤثر في حياة الأفراد الشخصية خارج بيئة العمل.

وقد توصلت دراسة (Hardi et al ., 1993;1800) إلى أن الصحة النفسية وتقدير الذات والإشباع الذي يحققه العمل هي التي تمثل الدافعية في العمل سواء من وجهة نظر العاملين أو من وجهة نظر المشرفين، وبالتالي فإن انخفاض الدافعية لدى العامل يمكن أن يشكل سبباً قوياً لترك العمل.

كما أن الإحباط الناتج عن الإخفاق في استيعاب التكنولوجيا الحديثة أو عدم التمكن من اجتياز الدورات التدريبية التي تنظمها المؤسسة وتكون من شروط الترقى يؤدي ذلك الإحباط لعدم الرضا الوظيفي والتفكير في ترك العمل.

إضافة إلى أن سوء العلاقات بين العاملين في المنظمة يترتب عليه مضايقات تتعدد مظاهرها، الأمر الذي يحدو البعض إلى الاغتراب عن المنظمة وعدم الشعور بالانتماء لها والبحث عن بديل آخر قد يكون التقاعد المبكر (خالد الشلال، ١٩٩٦: ١٤٤).

**الأسباب الاقتصادية:** نتيجة لعدم تحقيق الوظيفة للإشباع الوظيفي أو المردود المادي الذي يطمح له الأفراد فإنهم يلجئون لترك العمل والتقاعد والعمل لحسابهم الخاص أو العمل في القطاع الخاص حيث يمنحهم الشعور بالإنجاز، الأهداف الواضحة، ورد الفعل المباشر على الأداء في صورة مكافآت نقدية أو مكافآت ملموسة أخرى يأتي بشكل أسرع من القطاع الحكومي.



إضافة لمزايا التقاعد المبكر المادية والتي تساعد المتقاعد على تلبية بعض المتطلبات الضرورية مثل بناء منزل أو شراء قطعة أرض أو عمل مشروع استثماري خاص،

وترى دراسات كل من (Roessler, 1989, Mcgoldrick & Cooper 1990)

التي تناولت المنظور الاقتصادي للتقاعد المبكر أن البعض يرى أن التقاعد المبكر فرصة للتقاعد لبناء وتكوين قاعدة مالية يمكن الارتكاز عليها عندما يتقدم في السن وكذلك لتحقيق مردود مالي أكبر وسد النفقات التي تتطلبها قضايا مهمة في حياة الفرد .

وفي دراسة سالم الطحيح ( ١٩٩٣:١٦٢ ) جاءت مزايا التقاعد في المرتبة الأولى

بالنسبة للذكور والمرتبة الثانية بالنسبة للإناث في العوامل المؤثرة في قرارات التقاعد.

**الأسباب الصحية:** وقد تكون الأسباب الصحية ناتجة عن إصابة عمل أثناء الخدمة فيصاب بالعجز عن أداء مهامه الوظيفية فيضطر إلى التقاعد المبكر أو تتم إحالته للتقاعد لعدم تمكنه من القيام بمقتضيات وظيفته، كما قد يصاب العامل بالاضطرابات النفس جسمية الناتجة عن الضغوط المرتبطة بالعمل والاحتراق النفسي فيؤكد تايلور وزملاءه ( Taylor et al., 1990 ) أن الاحتراق النفسي أكثر ارتباطاً من ضغوط العمل بمتغير الرغبة في ترك العمل.

وتتمثل الاضطرابات النفس جسمية في الربو و قرحة المعدة والقولون وارتفاع ضغط الدم والتهاب المفاصل والاضطرابات الجلدية والصداع وأمراض القلب وغيرها، كما ينتج عن الضغوط الوظيفية بعض الاضطرابات النفسية الضارة بالصحة مثل القلق والإحباط والاكتئاب واضطرابات النوم واضطرابات الأكل وغيرها الكثير.

وقد أثبتت العديد من الدراسات العلاقة بين الاضطرابات الصحية والرغبة في ترك

العمل. (Bazzoli, 1985, Rahim & Psenicka, 1996).

وتختلف دوافع التقاعد لدى الإناث عنها لدى الذكور حيث تحتل الظروف الاجتماعية والأسرية المرتبة الأولى في العوامل المؤثرة على قرار التقاعد بالنسبة للإناث خاصة المتزوجات منهم حيث يتفرغن للقيام بالدور التقليدي للمرأة في رعاية شؤون الأسرة وتربية النشء وتصبح هذه الظروف أكثر إلحاحاً للتقاعد المبكر في حالة عدم تكيف النظام الإداري لأنماط وسلوكيات المجتمع في هذا الشأن مثل (عدم توفير حضانة أطفال للأمهات العاملات قريبة من مكان العمل، عدم تخفيض ساعات العمل للذين تجاوزوا الحد الأدنى من

الخدمة لاستحقاقهم التقاعد، عدم الأخذ بعين الاعتبار توفير مكان العمل قرب مكان السكن .. الخ). (عدنان العصفور، ١٩٩٣: ٩٥) أما بالنسبة للذكور فإن الأسباب الوظيفية والتفرغ للعمل الخاص كان له الأولوية في اتخاذ قرار التقاعد.

### النماذج المفسرة للتقاعد

#### ١ - نظرية الانسحاب Disengagement Theory

في هذه النظرية يقترح كمينج وهنري (Cumming & Henry, 1960) أنه لا بد من النظر إلى التقاعد على أنه أمر ضروري للانسحاب إلى مجتمع الأفراد من فئة المتقدمين في العمر وانسحاب من المجتمع الذي كان يعمل فيه قبل التقاعد وهذا الانسحاب يكون شامل وحتمي. حيث يهجرون أدوارهم الأولية وأنشطتهم، ويركز المتقاعدون انتباه أكثر على حياتهم الخاصة ويتأملون انجازاتهم السابقة.

وبناء على هذا المنظور فإن الذين يقبلون عملية الانسحاب سوف يستطيعون التكيف مع التقدم في العمر بصورة ناجحة بينما الذين لا يقبلون عملية الانسحاب سوف يجدون صعوبة في التكيف مع التقدم في العمر.

الأمر الآخر هو أن الانسحاب جيد بالنسبة للمجتمع لإحداث التوازن لأن ذلك من الممكن أن يعمل على تحويل الوظائف التي تم ممارستها سابقا بواسطة الشخص المتقدم في السن تدريجيا إلى الجيل الصاعد، ومن ثم فإن المجتمع يتجنب المشكلات التي تحدث بسبب تزايد عدم التوافق أو الموت المفاجئ لكبار السن حتى يستطيع المتقاعد قضاء حياته في راحة بعد ذلك.

#### ٢ - نظرية النشاط Activity Theory

يرى مادوكس (Maddox, 1968) أن الأفراد يحتاجون إلى المحافظة على إنتاجيتهم وتفاعلاتهم الاجتماعية إذا أرادوا التوافق في تقاعدهم وتحقيق الرضا والشعور بطيب الحال، ونظرية النشاط هي النقيض المباشر لنظرية الانسحاب، حيث أن النشاط وليس الانسحاب جيد للأفراد والمجتمع وإن النشاط العالي والحفاظ على الأدوار مرتبط ارتباطا إيجابيا بالرضا عن النفس واستحسان الذات. ولكي تكون عملية التسوية ناجحة لا بد

من استبدال الأدوار والأنشطة التي تم افئقادها بسبب التقاعد بأدوار أخرى جديدة كما تفترض نظرية النشاط أنه لكي يحدث التوافق بشكل فعال مع الفقدان الدائم للعمل فان المرء يمكنه أن يجد بديلاً لتلك الأهداف الشخصية التي كان العمل يقوم بتحقيقها.

### ٣ - نظرية الاستمرار Continuity Theory

اقترح هذه النظرية أتشيلي (Atchly, 1963) وهي مكملة لنظرية النشاط، فنظرية الاستمرار تسمح للتغيير أن يكون متكاملًا بدون الحاجة إلى إحداث عدم الاتزان ويقترح أن الأفراد الأكثر تكيفاً هم الذين لا يجدون سوى القليل من التغيير والمزيد من الاستمرار فيما بعد التقاعد من قوة العمل من خلال الأنشطة الأخرى، فلو فرضنا أن أحد الرياضيين أقدم على التقاعد من المجال الرياضي فمن خلال تطبيق نظرية الاستمرار إذا كان يرى أن دورة الرياضي مستمرا بصورة أكبر من الأدوار الأخرى في حياته فمن الممكن أن يستمر في دور وثيق الصلة بالرياضة (مدرّب أو معلق أو مدير رياضي) فإذا استمر مرتبطاً بالرياضة وظل دخله مستقرا نسبياً بعد التقاعد فإن مستوى الالتزام الذاتي والسلوكي تجاه الرياضة سوف يظل ثابتاً ومستمراً.

### ٤ - نظرية التوقف الاجتماعي Social Breakdown Theory

قام بوضع هذه النظرية كايبر وبنجستون (Kuyper & Bengston, 1973) وهي مبنية على وجهة النظر التي ترى أنه بفقد أي دور (التقاعد) يصبح الأفراد أكثر تفكراً في الاتجاهات الخارجية للانسحاب من النشاطات التي تم وضعها ومن ثم من الممكن أن يفقد الشخص الروابط الاجتماعية ويعانى من التهميش أو القلق. لذا يقترح جوردن (Gordon, 1995) العمل على تقليل احتمالية التوقف الاجتماعي وتسهيل الفترة الانتقالية من خلال إعادة البناء الاجتماعي لاستعادة والحفاظ على صورة الذات الايجابية ويتم ذلك من خلال المشاورة والاشتراك في النشاطات البديلة التي تعمل على تنشيط الاعتماد على الذات.

**٥- نظرية التفاوض/ التفاهم Compromise/Negotiation Theory**

واضع هذه النظرية هو اتشلي (Atchly) وهي مزيج من عناصر نظرية النشاط ونظرية الانسحاب وتنسب للمفاوضات الداخلية التي يأخذها الأفراد بالاعتبار عندما يؤسسون موروثاتهم الخاصة بأهدافهم الشخصية والتي تتضمن الأهداف التي تعلموها والأهداف التي تبرز من خلال تجاربهم الشخصية والأهداف التي استحسنوها وسعوا لتحقيقها بأنفسهم. والتوافق مع التقاعد يعتمد على الأهداف الشخصية للفرد، فالمتقاعدين الذين تكون أهدافهم مرتبطة بشكل رئيسي بالعمل سوف يجدون العديد من المفاوضات والمناقشات الداخلية ويجدون أنه من الصعب عليهم أن يعيدوا تنظيم أولوياتهم خلال فترة تقاعدهم، والعكس صحيح للمتقاعدين الذين أهدافهم غير مرتبطة بالعمل يخبرون مفاوضات داخلية أقل ويتوافقون بدرجة جيدة مع التقاعد.

**٦- نظرية أسلوب الحياة Life Course Perspective**

اقتُرحت هذه النظرية بواسطة إيدر (Elder, 1992) والذي يرى أن التحولات في أدوار الحياة مثل التقاعد تحدث دائماً بقرينة استمرار الأحداث، ويعني ذلك أنهم يحملون الرؤية بأن نوعية خبرة التقاعد تعتمد على الصفات الفردية لمسار التقاعد وهذا يتضمن نمط وظيفة التقاعد خلال حياته.

ويعتبر التوقيت أيضاً عاملاً مهماً في نظرية أسلوب الحياة، كمثال إن المتقاعدين الذين يجربون المتعة في دور الوظيفة ويدخلون في دور التقاعد علي أساس أنه انتهاء للوقت (سواء في وقت مبكر أو متأخر عن المعتاد اجتماعياً) قد يجدون أن التقاعد يمثل انشقاق وتمزق وضغوط أكثر من أولئك الذين يجعلون التحول للتقاعد طبيعياً وفي الوقت المناسب، وتظهر أهمية هذه النظرية في أنها تأخذ بالاعتبار التغيرات في كل من الصفات الفردية للمتقاعدين والوسط الذي يعيشون به، والتقاعد من منظور أسلوب الحياة يتضمن تطوير ذاتي ومكون نفسي واجتماعي.

**٧- النظرية الاعتمادية Dependency theory**

توضح هذه النظرية والتي صاغها تونسد (Townsend, 1979) أن ضغوط الدور الذي تلعبه المصادر المالية تحدد تجربة المتقاعدين كما أن المجتمع يخلق الوضع الاعتمادي للعديد من المتقاعدين وذلك يجعلهم يعتمدون على معاش التقاعد والمنافع الأخرى، وهذه الرؤية أخذت بواسطة عدد من الأشخاص المهتمين بالتقاعد، المعاش المنخفض، الرعاية المؤسسية، والعديد من البرامج التي تصمم خصيصاً للمتقاعدين كمسبب للاعتمادية، وأوضحت (Friedan) أن الكثير من البرامج التي تعد لكبار السن تهتم فقط برعاية المسنين ومساعدتهم في حل مشاكلهم وبالتالي فإن هذه البرامج تعمل على زيادة اتجاه المتقاعدين نحو الاعتمادية وزيادة انعزالهم.

### ٨- النظرية التحليلية Analytic Theory

تقترح هذه النظرية أن السلوك الفردي يتحدد بشكل كبير بقواعد ألفة ومعاشرة معقدة والتي تعني أن تطوير تبادل الأدوار خلال التقاعد سوف يعتمد على عدة عوامل مثل شخصية المتقاعد والقيم والاتجاهات للأفراد الذين يرتبط بهم المتقاعد وشبكة العلاقات الاجتماعية المتمثلة بالأسرة والأصدقاء والمنظمات والجماعات الدينية والتي تعمل كمساند للمتقاعد وقد تكون مقيد له في نفس الوقت.

كما إن البرامج النفسية والتربوية للمتقاعدين يجب أن تكشف لهم النمط الاجتماعي المتعلق بالتقاعد حتى تساعد المتقاعدين ليصبحوا ملمين بالتغيرات الاجتماعية المصاحبة للتقاعد وتشجعهم على تطوير إستراتيجيات التغلب على هذه التغيرات وفي نفس الوقت فإن المتقاعدين يجب أن يكونوا على علم بالمصادر الاجتماعية المتوفرة لهم.

### ٩- نظرية العمر الثالث The Third Age Theory

يقترح واضع هذه النظرية (Laslett, 1989) اختياراً حراً للتقاعد الصحي الذي يقود إلى حياة من الواقعية النفسية والانجاز التام واستبدال النظرة السلبية لحياة التقاعد بوصف للعمر الثالث كتاج للحياة، والعمر الثالث ينسب للفترة بين سن العمل Working age (العمر الثاني) والعمر المتقدم جدا (الكهولة) والذي يتميز بازدياد الاتكالية والذي يسمى العمر الرابع.

ويشرح لاسليت أن استخدام فترة العمر الثالث ليست محاولة لإنكار التقدم بالسن إنما هي وقفة للاعتزاز والكرامة والإبداع والأهمية الاجتماعية والأهمية العامة واحترام النفس لكبار السن والتي بالتأكيد تستمر لفترة متأخرة من الحياة حتى لبعدهم الرابع من الشيخوخة، وتشجع هذه النظرية الأفراد على التعرف على الشكل الإيجابي للتقدم بالسن والتقاعد، وقد انتقدت هذه النظرية من قبل مين وآخرون (Mein et al., 1998) باعتبار أنها مناسبة فقط للأشخاص الأصحاء، المتعلمين، والذين يملكون المال ويتوقعون لتوسيع آفاقهم، والعديد من المتقاعدين بدلاً من الترحيب بالعمر الثالث والإقبال على الحياة المتفرغة والخالية من العمل يشعرون بالذنب لعدم الاستمرار في انتمائهم للمجتمع ويعتبر منتقدي هذه النظرية أنها لا تزال غير مقبولة من قبل المجتمع.

### ١٠- نظرية الأزمة Crisis Theory

يرى ريشاردسون (Richardson, 1993) أن نظرية الأزمة هي أكثر نظرية مناسبة لفهم التوافق خلال التقاعد لأنها لا تفترض أن أزمة التطور والتحسين شيء مرضي ولأنها نظرية نفسية اجتماعية والتي تبرز الحالة الفردية للتغير. وطبقاً لهذه النظرية ينظر للتقاعد على أنه انتقال و تحول رئيسي في دورة الحياة والذي قد يكون منهكاً ومن المحتمل أن يتطور إلى أزمة تقطع الأنفاس، وتحدث الأزمة عندما يكون هناك اختلال في التوازن بين الفرد وبيئته، وعندما ينشغل الفرد بحل المشاكل المعتادة ليقترّب من تعديل الاختلال في التوازن البدني والنفسي ولكن غالباً ما يخفق هذا الاقتراب.

ونظرية الأزمة كأساس للتدخل في حياة المتقاعدين تؤكد على فردية المتقاعد خاصة على ضوء حقيقة أن الكهولة مغايرة بشدة ومختلفة في مظاهر شتى للسن (اجتماعياً وبدنياً ومعرفياً واقتصادياً ونفسياً وثقافياً) كما أن تداخل أزمة التقاعد مع الكهولة سيأخذ في الاعتبار الهيئة الفردية اللازمة (قوة الذات الفردية، الشخصية، استراتيجيات المواجهة وحل المشكلات) وأيضاً القيود البيئية (القيود المالية والمشاكل الطبية والقيود الثقافية) ويمكن اتخاذ الاستراتيجيات الفردية للتغلب على هذه القيود واستعادة التحكم وإحلال التوازن (دانييل لينش، 2006، Daniel Lynch، بامبلا كير، 2002، Pamela Kerr).

من خلال مناقشة نظريات التقاعد السابقة لا يمكن دراسة التقاعد بصورة منعزلة إنما يرتبط بعدة عوامل متعلقة بالمتغيرات الفردية وثقافة المجتمع والظروف البيئية التي تصور التقاعد.

### الآثار الناجمة عن التقاعد المبكر

يمثل العمل الذي يزاوله الفرد المحور الأساسي لمعظم نشاطاته الاجتماعية كما يعد العمل أهم قنوات الاتصال بين الفرد ومجتمعه، وقد يؤدي فقدان العمل بالتقاعد إلى العديد من المشكلات والتحديات والتي على الفرد أن يواجهها، وبما أن الأفراد يختلفون في كثير من الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية فإن مثل هذا الاختلاف قد يؤدي إلى تباين الآثار التي يتركها التقاعد من فرد إلى آخر (ابراهيم العبيدي، ١٩٨٨: ٤٨).

ويرى ماك لوجين أن تسوية التقاعد خبرة صعبة على كل المتقاعدين وينتج عنها درجات متفاوتة من الانهيار الوجداني. كما يقترح هاو واوجليني إن كل فرد يواجه فتره معينه من التسوية الذهنية بما في ذلك فترة الإنكار والغضب أو الاكتئاب (دانييل لينش Daniel Lynch, 2006).

وبما أن التقاعد واحد من أهم المواقف الاجتماعية وحدث هام في حياة الفرد يعكر معظم الأنماط السلوكية الراسخة لأن فقدان الأدوار المرتبطة بالمهنة يخلق حالة طارئة على الفرد أن يتكيف لها، وسواء نظرنا للتقاعد على أنه مشكلة اجتماعية تواجه الفرد أو نظرنا إليه على أنه موقف اجتماعي ضاغط فان النتائج التي تتمخض عنه يمكن أن تؤثر على الفرد سلباً أو إيجاباً.

### الآثار النفسية والاجتماعية للتقاعد المبكر

غالباً ما يرتبط التقاعد بمشاعر سلبية حيث يعتبره الجميع نهاية غير سعيدة لرحلة العمل الحافلة ويرتبط كذلك بإحساس الفرد بأنه أصبح زائداً عن الحاجة في أسرته وفي مجتمعه بعد فقدته للهبة والمكانة الاجتماعية والسلطة التي كان يتيحها له العمل وقد خسرها بمجرد تقاعده، وقد يعزز هذا الإحساس نظرة أفراد الأسرة له على أنه منعدم الفاعلية في المشاركة وأنه يتقاضى أجراً دون عمل أو أهمية، وبصرف النظر عن تعبيرهم عن ذلك

صراحة أو ضمناً أو حتى عدم تعبيرهم فإن المتقاعد قد يتوهم هذه النظرة (خالد الشلال، ١٩٩٥: ١٧٥).

كما تظهر بعض الآثار السلبية للتقاعد في زيادة عزلة المتقاعد الاجتماعية وزيادة وقت الفراغ وارتفاع مستوى الملل ورتابة الحياة وروتينها إضافة لافتقاده للدعم النفسي والاجتماعي من علاقات العمل.

وقد أثبتت دراسة تيلبرج (Tilburg, 1992) أن تغيرات كبيرة تحدث في شبكة العلاقات الاجتماعية للشخص بعد التقاعد حيث يفقد الكثير من أعضائها خاصة زملاء العمل.

كما تشير دراسة كونرت وباينوس (Konner & Pynoo, 1992) إلى التغير في نوعية أعضاء شبكة الدعم الاجتماعي للمتقاعد بحيث يتم الاستعانة بالأقارب والأنساب والجيران لسد النقص الذي خلفه الدعم المفقود من زملاء العمل نتيجة التقاعد.

وتقلص العلاقات الاجتماعية يؤدي للتوتر والخلافات الأسرية التي تجعل المتقاعد عرضة للاضطرابات النفسية وفي ذلك يقول الدكتور اردمان بالمر أستاذ الطب النفسي في جامعة روك بأمريكا أن الفرد عندما يتوقف عن العمل، فإن كميات الطاقة الكبيرة التي كان يبذلها يومياً تتعطل ولا تجد لها مخرجاً وهي في الوقت نفسه لا تتدثر أو تتوارى، فإذا عجز الإنسان عن استثمار هذه الطاقة المعطلة فإن ذلك سيؤدي إلى الاضطرابات العصبية والنفسية والعاطفية وأيضاً للخلافات الاجتماعية، وتبدو الحياة مملة.

(www.balagh.com).

وفي دراسة أعدها مركز البحوث والدراسات في الاتحاد العام لنقابات عمال مصريي العام (٢٠٠٣) عن الآثار الاجتماعية والاقتصادية المصاحبة لسياسة المعاش المبكر في المجتمع المصري أظهرت أن الآثار السلبية للتقاعد كانت أكثر من الآثار الإيجابية وتمثلت الآثار السلبية في تدني المكانة الاجتماعية وصرف المكافأة على زواج الأبناء وسوء العلاقات الاجتماعية والشعور بالعزلة وظهور مشكلات عائلية، وهي آثار مرتبطة بقيمة العمل في المجتمع حيث فقد المتقاعدون قيمتهم الاجتماعية بفقدان وظائفهم، وانعكس ذلك على علاقاتهم العائلية حيث أدى صرف المكافأة على زواج الأبناء إلى تدني المستوى



الاقتصادي. كما ظهرت مشكلات عائلية بسبب الأزمات الاقتصادية والاضطرابات النفسية الناتجة عن أزمة البطالة.

وكذلك من الآثار النفسية للتقاعد المبكر الشعور باللامبالاة والسلبية والتي قد تؤدي للاغتراب وعدم الاستقرار النفسي، فالشخص الذي يجبر على ترك العمل يصاب بالاضطرابات النفسية والاكتئاب نتيجة زيادة العزلة والوحدة وانشغال من حوله بحياتهم الخاصة ويؤدي الاكتئاب إلى فقدان احترام الذات وتقديرها (كلير فهميم، ٢٠٠٤: ٩٨).

ولاشك أن هناك بعض الآثار النفسية والاجتماعية الايجابية للتقاعد المبكر حيث يكون التقاعد بداية حياة جديدة ومرحلة لاكتشاف الذات، والجلوس مع النفس وتقييم مكانتها بعد سنوات طويلة من العمل يتفرغ فيها الشخص إلى حياته الخاصة وممارسة أوجه الحياة المختلفة التي كانت زحمة العمل تعيقه عنها، فتتكشف فيه مهارات جديدة قد يتفرغ لها، كالميل للكتابة أو الانخراط في العمل التطوعي أو الترفيه عن النفس واكتشاف آفاق جديدة في الحياة ([www.hayatanfs.com](http://www.hayatanfs.com)).

### الآثار الصحية للتقاعد المبكر

إن المتقاعدين الذين يقضون فترة تقاعدهم جالسين على مقاعدهم دون عمل سيجدون أجسادهم قد بدأت في الضمور وأن صحتهم قد بدأت في التدهور (بالمورادلر، ٢٠٠٧).

وأثبتت العديد من الدراسات الآثار السلبية للتقاعد المبكر على الصحة (العبيدي، ١٩٨٨، ١٩٩٢، Ozawa & Law 1992، Harkappa، الشلال ١٩٩٥) مثل الإصابة بالآلام المزمنة لأسفل الظهر نتيجة انخفاض النشاط والإصابة بمرض في العضلة القلبية. كما أن تدهور الحالة الصحية للمتقاعد ناتج عن الابتعاد عن مجال العمل وما ينتج عن ذلك من فراغ قد يدفع البعض إلى تركيز اهتمامه وتفكيره على حالته الصحية فتزداد لديه المخاوف من الموت.

وقد أسفرت نتائج دراسة طولية بريطانية على أكثر من ٣٥٠٠ موظف يعملون في الصناعات البتروكيمياوية تم متابعتهم لمدة ٢٦ عاما بهدف تقويم مميزات التقاعد المبكر وتأثيراته على الصحة والعمر أن الموظفين الذين تقاعدوا في سن ٥٥ عاما تعرضوا لخطر

وفاة أعلى وكانت فرصتها أكبر بحوالي الضعف في أول عشر سنوات بعد التقاعد مقارنة بمن تقاعدوا في سن الخامسة والستين أو استمروا في العمل (BBCArabic.com). وفي المجتمع الكويتي فإن معدلات الوفيات بين المتقاعدين هو معدل الضعف بين الموجودين في الخدمة المناظرين لهم في السن (خالد الشلال، ١٩٩٦: ١٨٠).

كما تشير دراسة (Casscells et al., 1982) والخاصة بتحديد العلاقة بين التقاعد والوفيات الناجمة عن أمراض القلب إلى أن احتمال الوفاة بأمراض القلب أعلى بين المتقاعدين منه عند من يماثلونهم في السن من غير المتقاعدين.

### وهناك أربعة أنماط من شخصية المتقاعدين وتأثير التقاعد عليهم:

**النمط الأول:** أشخاص يعملون حبا في العمل.

وهذا النمط يحب عملة ويصاب بالاكئاب إذا واجه قرار التقاعد من العمل كما يصاب بالخوف والهلع لشعوره بأنه سوف يصبح غير نافع.

**النمط الثاني:** أشخاص يعملون حماية لذواتهم.

ومن يعمل حماية لذاته ينظر للتقاعد على أنه فترة عزلة وحاجة ماسة إلى مسئولية الآخرين.

**النمط الثالث:** أشخاص يعملون استقلالا لذواتهم.

وهذا النوع عادة ما يختار وظيفته بنفسه ومن ثم يصبح قراره بيده عن التقاعد، ويقرر هو هل يستمر أو لا يستمر في العمل أي أن له حرية الاختيار بالنسبة لعمله وبالنسبة لتقاعدته.

**النمط الرابع:** أشخاص يعملون تربية وتهذيب لذواتهم.

ومن يعمل أملاً في تربية نفسه وتهذيبها فإنه عادة ما يكون امرأة وتمتاز بالمودعة وذات تأثير ايجابي ويتوقف توافقها الايجابي للتقاعد على نوعية إدراكها لدورها كزوجة وأم فضلا عن مدى إشباعها لهذا الدور وفي هذه الحالة فإنها تنظر إلى التقاعد على أنه شيئا مجديا لها (عزت الطويل، ١٩٩٩).

### التوافق مع التقاعد

يفضل المشتغلون بعلم النفس استخدام مفهوم التوافق Adjustment وليس التكيف Adaptation لاختلافها في المعنى إذ يشير مفهوم التكيف إلى بقاء الكائنات الحية ويستخدم في علم الحيوان، بينما يشير مفهوم التوافق إلى تلك العملية الديناميكية المستمرة التي يهدف بها الشخص إلى أن يغير سلوكه ليحدث علاقة أكثر توافقاً بينه وبين البيئة المحيطة وهو يندرج ضمن تخصص علم النفس.

والتقاعد مرحلة أو دور اجتماعي في حياة الإنسان و يشار للتقاعد على أنه أزمة من أزمات الحياة التي أشار لها إيركسون في نظريته المتعلقة بنمو الشخصية بصفة عامة والنمو الوجداني بصفة خاصة حيث يشير إلى أن الفرد يمر بسلسلة من الأزمات أطلق عليها أزمات الهوية ووصف ثمان مراحل يمر بها الفرد خلال دورة حياته وبين أنه في كل مرحلة تسيطر عناصر معينة من الهوية تضع الفرد في نوع من التحدي للتوفيق بين قطبين متعارضين، وأزمات الحياة كما يراها إيركسون تمثل فترات من الأمل والتحدي إلى جانب كونها فترات من الاضطراب والقلق ففي كل مرحلة هناك مشاكل يجب مواجهتها ومهام يجب تنفيذها. كما يتم اكتشاف احتمالات وإمكانيات جديدة، وكل هذه الجوانب يمكنها أن تضيف ثراء وتطوير للهوية، وأزمة التقاعد تماثل أزمة التكامل في مقابل اليأس لدى إيركسون.

والأزمة أي كان نوعها أو شدتها تؤدي إلى اضطراب التوازن لدى الفرد عاطفياً ومعرفياً وسلوكياً، وبما أن الأحداث أو الأزمات التي يمر بها الإنسان إما تكون متوقعة مثل (المراهقة والزواج والتقاعد) أو غير متوقعة مثل (الموت والطلاق والمرض والكوارث البيئية)، لذا فإن التقاعد كأزمة يمكن التنبؤ بوقت حدوثه والاستعداد له لاستعادة التوازن من خلال ميكانزمات التكيف والتمهيد العملي والنفسي لهذه المرحلة بطريقه تدريجية.

والتقاعد الناجح يستلزم إعداد وتخطيط بما في ذلك التاريخ المحدد الذي يتوقع فيه الفرد أن يقوم بتعديل طريقة حياته بناء على الخطة التي وضعها، والميزة في التقاعد من قوة العمل هو أن العاملين يعرفون التاريخ التقريبي للتقاعد ومن ثم يكون لديهم الوقت الكافي للإعداد لهذا الحدث.

ويرى اجاروال (Agarwal, 1999) أنه لكي يكون التقاعد من العمل ناجحاً يحتاج الأفراد إلى أن يطوروا مصالحهم خارج الوظيفة النظامية مما يساهم في تطوير شخصياتهم واستعدادهم البدني وتطوير طموحاتهم الشخصية، فالضغوط الاجتماعية والتعليمية وأيضاً

الاقتصادية يجب تحملها من قبل الأفراد من اجل مساعدتهم في الإعداد للتقاعد ( Daniel Lynch, 2006:4).

وهناك عدة عوامل تتعلق باستجابة الفرد نحو التقاعد مثل السن والحالة الاقتصادية ونوعية زملاء العمل، والأصدقاء، حيث أنها كلها أو بعضها قد تؤثر في حياة المتقاعد نحو نظرته للحياة فإذا كانت مجموعة الأصدقاء والزملاء تنظر إلى التقاعد نظرة ايجابية فان الفرد سوف يترك العمل بدون أدنى شعور بالفقدان أو الاغتراب ويصبح هذا الفرد متوافقاً توافقاً ايجابياً.

وفي الغرب يتم التعامل مع أزمة التقاعد من خلال استراتيجيات التقاعد الجزئي أو التقاعد التدريجي حيث يخفض عدد أيام العمل أو ساعات العمل بحيث يكون الانتقال سلساً وهيناً على الفرد ويكون الانتقال من العمل إلى اللاعمل ومن اللافراغ إلى الفراغ بانسيابية دون المرور بأزمات، بل يقوموا بالتخطيط لحياة أخرى جديدة تبدأ بعد التقاعد، وقد تكون أكثر نجاحاً من فترة ما قبل التقاعد.

وقد وجد كل من (Price & Grigsby, 1981;177) في دراستهما أن الذين يحضرون أنفسهم لمرحلة ما قبل التقاعد باستخدام استراتيجيات التعليم المستمر يكونوا أكثر اهتماماً بتطوير أنفسهم بصرف النظر عن أعمارهم ويكونوا أكثر علماً بالخيارات المتاحة لهم بعد التقاعد كما يسجلون درجات مرتفعة على مؤشرات الأنشطة الاجتماعية، الاعتناء بالصحة، والمواءمة النفسية.

أما في عالمنا العربي فانه لا يروج لمثل هذا النوع من التقاعد ويكون التقاعد قسرياً بالإحالة للتقاعد أو إرادياً برغبة الفرد نفسه.

### نموذج سكولاسبيرج للتوافق (Schlossberg s Model:1981)

يجد سكولاسبيرج أن الانتقال من أي حدث أو لا حدث يجلب التغيير وقد لاحظ أهمية تقييم نظم الدعم الداخلية والدعم المؤسسي ويقترح أن الانتقال الناجح يعتمد على تداخل عوامل مختلفة تميز الانتقال نفسه (على سبيل المثال التوقيت أو المدة)، الصفات الفردية (الموارد الشخصية وموارد التطبع)، وطبيعة الانتقال (مثل الدعم الاجتماعي)، وهذه العوامل الثلاثة المختلفة يتم النظر إليها على أنها موارد والتزامات محتملة.

ومن ثم فإن الشخص من المتوقع أن يتوافر له انتقال أسهل عندما تكون الموارد أكثر من الالتزامات، ويقترح سكولاسبيرج كذلك أن تغيير الدور والتأثير والمصدر والمدة ودرجة المؤثرات كلها عوامل مهمة يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند الانتقال المهني. إضافة إلى أن الصفات الفردية مثل الكفاءة النفسية الاجتماعية والنوع والعمر والحالة الصحية والوضع الاجتماعي والاقتصادي واتجاه القيم والخبرات السابقة مع الانتقال إلى طبيعة مشابهة من شأنها أن تؤثر على عملية التقاعد، وهذه الصفات تختلف باختلاف الأفراد وبالتالي تؤثر في درجة تكيفهم (دانييل لينش 2006, Daniel Lynch).

ويشير عزت الطويل (١٩٩٩) إلى خمسة أنماط للتوافق النفسي للتقاعد:

**أولاً: المتوافقون توافقاً جيداً**

ويندرج تحت هذا النمط الأسوياء الأكفاء الذين لم يتحسروا أو يندموا على حياتهم الماضية راضين بأحوالهم وظروفهم الحالية رضا حقيقياً وقانعون بما هم فيه تكتنفهم السعادة والبهجة الغامرة ويجدون في الإحالة إلى التقاعد كل الخير والسرور.

**ثانياً: المتوافقون على طريقة الكرسي الهزاز Rocking Chair**

وهذا النمط يندرج تحته كل من يرحب بالعمر المتقدم على أنه يمثل الحرية والتخفف من الأعباء والمسئوليات لينشد الراحة وعدم العمل، كما يجد أفراد هذا النمط الرضا والسرور في أن يكون الواحد فيهم سلبياً أكثر منه إيجابياً ويستمتعون بالاعتمادية على الآخرين.

**ثالثاً: المتوافقون على طريقة المدرعات Armored People**

ويندرج تحت هذا النمط الأفراد الأقوياء قوة الدرع والبأس بعيداً عن الإحباط واليأس، أنهم أفراد يستخدمون نشاطهم كطريقة للحماية والوقاية من السن المتقدم، أنهم يتطورون ويكبرون بأسلوب حياة راضية سعيدة بعد سن التقاعد وهو بمثابة نسق أو نظام يعمل بشكل رتيب كميكانزم دفاعي ضد أنواع القلق.

**رابعاً: المتوافقون توافقاً ضعيفاً**

وهم هؤلاء الذين يجدون رضا ذاتياً بسيطاً عند إحالتهم للتقاعد ويلومون الآخرين على أي فشل أو إخفاق أصابهم إثناء حياتهم المهنية.

### خامساً: المتوافقون على طريقة الذات اللوامة **Self Blamers People**

وهم الأفراد الذين يلومون أنفسهم ويتحسرون على ما فات ويلومون أنفسهم على كل شيء حدث ولم يكن على ما يرام في حياتهم وأنهم ضحية للظروف السيئة التي تعرضوا لها، فيشعرون بعدم الكفاية ويفقدون الشعور بقيمتهم مما يؤدي بهم إلى الاكتئاب والانخفاض ( [www.elazayem.com](http://www.elazayem.com) ).

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت التكيف مع التقاعد ( Spiegel & Shultz, 2003 ) Wells & Kending, 1999, Rosenkoller & Garris, 2000, Cherry, Zairt, Krauss, Price & Grigsby, 1981 ) والتي أكدت على أهمية التحضير لمرحلة ما بعد التقاعد حتى يتجنب الفرد الاضطرابات النفسية المحتمل حدوثها ولتحقيق توافق نفسي واجتماعي سليم والولوج بسلاسة لمرحلة التقاعد.

وفي دارسه قام بها مايكل ديفيز ( Michael Davies, 2003 ) تناولت البحث في عملية التكيف النفسي للأفراد الذين يهاجرون بعد تقاعدهم وذلك من خلال الإجابة عن سؤالين في غاية الأهمية السؤال الأول يتعلق بتحديد ما إذا كانت مستويات الصحة النفسية للأفراد الذين يهاجرون بعد التقاعد اقل من هؤلاء الذين لا يهاجرون، والسؤال الثاني يتعلق بتحديد أفضل نموذج لوصف العوامل التي تساعد على التنبؤ بالصحة النفسية الايجابية في مرحله الهجرة بعد التقاعد وقد وجدوا أن مقياس الصحة العامة والبناء النفسي السليم والرضا كان اقل للمجموعة المهاجرة من الأفراد الذين تقاعدوا ولم يهاجروا أو ينتقلوا ويقوا يتلقون الدعم من أسرهم وأصدقائهم.

كما وجدوا أن للبيئة اثر مباشر على الصحة النفسية للعينة وذلك من خلال التكيف والرضا الحياتي في البيئة، إضافة إلى أن الأفراد الأكثر خطراً هم الأفراد الذين لديهم مستوى منخفض من الرضا بالصحة، الحالة الاقتصادية ونمط الحياة، كمثال الأفراد ذوي المستويات التعليمية المنخفضة وذوي الخبرات المكانية القليلة عن البلاد والمواقع والأفراد الذين لا يجدون الدعم الأسري الكافي ولا دعم الأصدقاء في البلاد والأماكن الجديدة التي يذهبون لها لذلك يلجأ هؤلاء إلى التجنب والإذعان كأساليب للتكيف.

ويرى **لظفي الشربيني (١٩٩٩)** أنه وعلى الرغم من أن نسبة لا بأس بها من المتقاعدين يمكنهم التأقلم بسرعة مع الوضع الجديد بعد التقاعد إلا أن بعضهم لا يمكنه ذلك، وهناك نماذج لمن يواصلون الذهاب إلى عملهم كما تعودوا من قبل خلال الأيام الأولى للتقاعد وكأنهم يرفضون أن يصدقوا أنهم قد توقفوا عن العمل، لذا يكمن الحل في التفكير في محاولة القيام بعمل يشبه العمل الرسمي الذي كان يمارسه الشخص ليقوم به بعد التقاعد فان لم يتيسر ذلك ممكن التفكير في مجال جديد وتعلم أي مهارة أو هواية والاستمتاع بها ([www.elazeyem.com](http://www.elazeyem.com)).

#### رابعاً: العلاقة بين الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية والتقاعد المبكر

##### الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية

إن غياب الدعم و المساندة الاجتماعية سواء من الأسرة والأصدقاء أو من الزملاء والمشرفين في العمل ترتبط بالاحتراق النفسي، حيث أثبتت العديد من الدراسات الدور الوقائي وكذلك العلاجي للمساندة الاجتماعية في التخفيف من أعراض الاحتراق النفسي.

وتعتبر المساندة الاجتماعية أحد أساليب التعامل مع الإجهاد، فعندما يقيم الفرد علاقات اجتماعية حميمة وصادقة مع الآخرين في موقع العمل فإنه يحظى بالمساندة الاجتماعية كلما مر بخبرة الإجهاد الحاد وهذا يمكنه من القدرة على التحمل والتغلب على الإجهاد في العمل وخارجه ويرجع ذلك إلى اعتقاد الفرد الذي تربطه علاقات اجتماعية بأنه سوف يتلقى الدعم والمساعدة كلما دعت الضرورة إلى ذلك (أشرف محمد شريت، ٢٠٠١).

وقد أكدت دراسات كل من ( Bellman et al., 2003, Prins et al., 2007 )

على الدور الوسيط الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في تخفيف أعراض الاحتراق النفسي. (Halbesleben et al., 2006)

كما أثبتت دراسة مانلوف (Manlove, 1994) الدور الوقائي للمساندة الاجتماعية من خطر حدوث الاحتراق النفسي حيث أسفرت نتائج الدراسة عن أن المساندة الاجتماعية تعمل كحاجز لتأثيرات صراع الدور وغموض الدور على المظاهر الثلاثة للاحتراق النفسي المتمثلة في (الاستنزاف الانفعالي، تبدل الشعور الشخصي، نقص الشعور بالانجاز).

إضافة إلى أن كمية المساندة ونوعها ومصدرها لها تأثير خاص على الاحتراق النفسي حيث أن المستويات المنخفضة من المساندة الاجتماعية ارتبطت بمستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي (Pomaki & Anagnostopoulou, 2003).

كما أن المساندة الاجتماعية من قبل الزملاء والمشرفين في العمل لها تأثير قوي في تخفيض ضغوط العمل فقد أثبتت دراسة كل من كيكول وبوسيج (Kickul & Posig, 2001) أن زيادة درجة الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من رئيسة يصاحبه انخفاض في إدراكه لصراع الدور، وقد أيدتها دراسة جراي كوسك وراندي كوسك (Koesk & koesk, 1989) والتي كشفت أن الشعور بالضغوط الوظيفية عند الممرضات يكون على أشده في غياب الدعم الوظيفي.

وأشارت كل من نجاة موسى ومديحه عبد الفضيل (١٩٩٨) في دراستهما "أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية" أنه توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الاحتراق النفسي وانخفاض المساندة التي يتلقاها المعلم من الإدارة.

كما أثبتت دراسة على حسين محمد (٢٠٠٦: ٢٩٥) بعنوان "العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة" إن الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من شأنه أن يقوم بدور وسيط في العلاقة بين صراع الدور والإجهاد الوظيفي كما أن زيادة مستوى الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من رئيسة يصاحبه انخفاض في درجة شعور الموظف بالضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي.

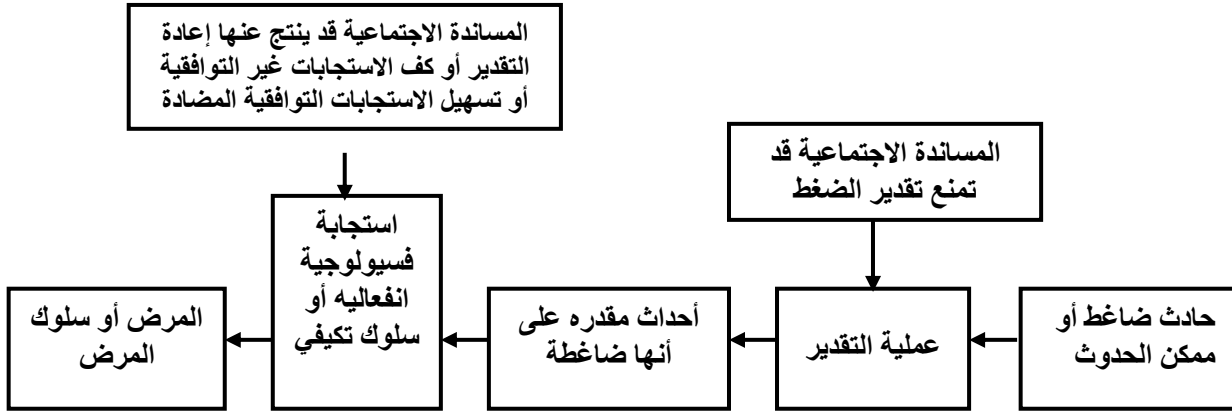
من هنا فإن الدعم الوظيفي الذي يتلقاه الموظف من زملاءه ورئيسة في العمل يسهم في مساعدته على تحمل الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها والتأقلم بنجاح مع هذه الضغوط وهو الأمر الذي من شأنه خفض درجة الشعور بالإجهاد الوظيفي.

كما تعتبر المساندة الاجتماعية منبأ هام بالاحتراق النفسي فقد أثبت جملش وجيتس (Gmelch & Gates, 1998) في دراستهما التي كانت تهدف لدراسة الخصائص التنظيمية والسمات الشخصية الأكثر إسهاماً في حدوث الاحتراق النفسي، أن المساندة الاجتماعية كانت منبأ هام بصراع الدور وغموض الدور والضغوط بوجه عام خاصة مساندة المشرف.



كما اتفق معهما شيوك وونج (Cheuk & Wong, 1995) من خلال ما أكدته دراستهما "الضغوط والمساندة الاجتماعية واحتراق المعلم" والتي كان الهدف منها دراسة مدى تأثير المساندة الاجتماعية كحاجز يمثل تأثيرات مضادة للضغوط على الاحتراق، حيث أثبتت النتائج أن المساندة الاجتماعية منبأ هام بالاحتراق النفسي إضافة لعمل المساندة كحاجز هام للتخفيف من الآثار السلبية للاحتراق النفسي.

والشكل رقم (٧) يوضح الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط كما صوره كوهين ووليس (Cohen & Wills, 1985)



شكل رقم (٧) العلاقة السببية بين الضغط و المرض و نقاط عمل المساندة الاجتماعية (Cohen & Wills, 1985)

## الاحتراق النفسي والتقاعد المبكر

الضغوط النفسية عبارة عن مجموعة من الأعراض النفسية ( توتر وقلق وإحباط وصراع... ) والجسمية (أمراض نفس جسمية مثل قرحة المعدة، القولون العصبي، اضطرابات النوم، اضطرابات الأكل....) والتي تنتج عن اختلال التوازن بين ما هو مطلوب من الفرد وبين طاقة الفرد على استيعاب المطلوب، فإذا كانت المتطلبات تفوق طاقة الإنسان على تحقيقها وقع الإنسان فريسة للضغوط، وباستمرار هذا الوضع تتزايد أعراض الضغوط وعواقبها مؤدية في النهاية إلى الاحتراق النفسي بجوانبه الثلاثة الجانب الفردي، والجانب الاجتماعي، والجانب الوظيفي، إلا أن الجانب الأخير ينظر إليه على أنه الجانب الأكثر أهمية ووزناً في ايجابية وسلبية المهني في عمله، وبالتالي درجة اندماجه فيما يقوم به من عمل. وهذا يعزى بالدرجة الأولى إلى أهمية العمل في حياة الفرد في الوقت الحاضر، حيث يكون العمل مصدراً لتحقيق وإشباع مختلف الحاجات البشرية (علي عسكر واحمد عباس، ١٩٨٨:٦٨).

والاحتراق النفسي عبارة عن أعراض نفسية حددتها ماسلاك بثلاثة أبعاد هي الإنهاك العاطفي والشعور بالنفور من الوظيفة والإحساس بعدم الفاعلية وتدني الانجاز، إضافة للأضرار التي تتعلق بالوظيفة مثل انخفاض الإنتاجية وانخفاض الأداء الوظيفي وازدياد الصراعات الشخصية بين العاملين وارتفاع مستويات الغياب والرغبة في ترك العمل والتقاعد المبكر.

وقد أظهرت العديد من الدراسات العلاقة الطردية بين الاحتراق النفسي والرغبة في ترك العمل ( Weisberg& Sagic,1999, Blankert, 1997, Carlson& Thompson, 1999).

وقد أشارت دراسة آدم العتيبي (٢٠٠٣:٣٧١) حول الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرغبة في ترك العمل إلى أن هناك علاقة ايجابية بين الاحتراق النفسي ببعديه الإنهاك العاطفي وفقدان التعامل الإنساني والرغبة في ترك العمل، بينما العلاقة سالبة بين البعد الثالث للاحتراق النفسي المتمثل في تدني الشعور بالانجاز الشخصي والرغبة في ترك العمل.

كما أثبتت دراسة زينب الجبر ودلال الهدود (١٩٩١:٣٩٠) عن أسباب تقاعد المرأة الكويتية أن الظروف المهنية تدفع المرأة الكويتية لطلب التقاعد المبكر وهي أكثر تأثراً من الظروف الذاتية والاجتماعية كالزواج والتفرغ للأسرة والمتطلبات الاجتماعية وغيرها.

كما وجد كل من بورك (Burke, 1984) وماسلاك وجاكسون (Maslach & Jackson, 1982) في دراساتهم أن الأفراد الذين يقررون مستويات احتراق أعلى كانوا أكثر هروباً من وظائفهم.

وقد وافقهم الرأي خالد الشلال (١٩٩٦:١٦٩) في دراسته "العلاقة بين الرضا المهني والتقاعد الإرادي المبكر لدى الموظفين الكويتيين" والتي أثبتت أن الأقل رضا عن مهنتهم كانوا أكثر تأييداً للتقاعد المبكر.

كما يعتبر الاحتراق النفسي مؤشراً للتقاعد وترك العمل وهذا ما أثبتته دراسة جودمان وبوس (Goodman & Boss, 1998) من أن الإنهاك العاطفي وتدني الانجاز يعدان مؤشرين للتنبؤ في الرغبة بترك العمل. وقد أيده آدم العتيبي (٢٠٠٣:٣٧٢) في أن الإنهاك العاطفي كان مؤشراً قوياً للتنبؤ بالرغبة في ترك العمل.

أما دراسة (Risto Sutinen et al., 2005) الخاصة بالتعرف على العلاقة بين الضغوط في العمل والاتجاه نحو التقاعد لدى الأطباء العاملين في المستشفيات والتي استخدمت عينة من ٤٤٧ طبيباً من ثلاثة مستشفيات في هولندا فقد أثبتت أن التفكير في التقاعد وتفضيل التقاعد كان شائعاً أكثر لدى الأطباء الذين سجلوا انخفاضاً في قدرتهم على التحكم في ظروف العمل، ضعف فريق العمل المساند، والإشراف الغير عادل.

ومن الدراسات التي أثبتت العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والتقاعد المبكر الدراسة التي قدمتها كل من غابريال وليماتائنين (Phyllis Gabriel & Marjo Limatainen) في مؤتمر الصحة العقلية والعمل الذي نظمته منظمة العمل الدولية بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية في أكتوبر ٢٠٠٠ وقد شملت الدراسة خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا وبريطانيا وفنلندا وبولندا وقد بينت الدراسة أن الخطر يهدد الصحة العقلية في عالم العمل حيث يعاني موظف من كل عشرة موظفين في هذه الدول من التوتر العصبي أو ضغط الدم أو القلق مما يعرضه إما لدخول المستشفى أو ترك العمل إضافة للتزايد الكبير في حالات التقاعد المبكر (www.ilo.org).

## التقاعد المبكر والمساندة الاجتماعية

إن الصورة النمطية للمتقاعد يبدو فيها كشخص انتهت صلاحيته وإنتاجيته بعد ما لم يعد له منصباً في الإدارة التي كان يعمل بها بل أن التقاعد يؤثر في كثير من الأحيان على كل ما هو سلبي . فهو يأتي في مقابل العمل والوقت المستغل في ما يفيد وفي الإنتاجية والفاعلية أما التقاعد فيدل على اللاجدوى والهشاشة وعدم الفاعلية لهذا لا تبعث مرحلة التقاعد عموماً على الارتياح. ([www.almaghribia.com](http://www.almaghribia.com)).

وهذه المرحلة لا تشبه المراحل الأخرى في حياة الإنسان، إنها مفتوحة على النهايات وهو ما يجعلها غير مقبولة نفسياً واجتماعياً. فالتقاعد يأتي ليذكر المرء بالتقدم بالسن، أما بالنسبة للقبول الاجتماعي بمرحلة التقاعد فتظل دائماً محدودة فعلى الرغم من التصريح دوماً بالرغبة في الانتهاء من العمل الإداري والارتكان والراحة، فإن التثبيت بالعمل يظل دافعاً لا يمكن التفاوض في شأنه، فالعمل هو الفيصل بين مرحلة العطالة والفاعلية، كما أنه تأشيرة عبور للاندماج المجتمعي، ومن هنا تبرز أهمية التوافق مع هذه المرحلة ودور المساندة الاجتماعية في تجاوزها.

ويعتبر ديننا الحنيف خير مرجع للتعامل مع هذا الوضع حيث يؤكد على أهمية تكوين الأسرة ودورها في احتواء جميع أفرادها حيث تنتهي جميع العلاقات والتفاعلات وتبقى الأسرة الرابط الأقوى والدائم.

كما يحثنا رسولنا الكريم على الاستعداد للموضوع قبل وقوعه فيقول عليه الصلاة والسلام: " اغتتم خمساً قبل خمس، شبابك قبل هرمك، صحتك قبل سقمك، وغناك قبل فقرك، وفراغك قبل شغلك، وحياتك قبل موتك " .

ومن الأمور المسلم بها في علم الصحة النفسية أن المساندة الاجتماعية من الآخرين الموثوق فيهم لها أهمية رئيسية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، وإن المساندة الاجتماعية يمكن أن تخفف أو تستبعد عواقب هذه الأحداث.

ويشير بوس وآخرون (Boss et al.,1996) إلى أن هناك خصائص للمتقاعدين الذين يشعرون بالمشقة النفسية أثناء التقاعد أهمها انخفاض المساندة الاجتماعية والدخل والتنظيم والتدهور في الصحة الجسمية .

ويشير كل من ايكردز وبوس (Ekerds & Boos, 1982) إلى أن بعض الدراسات قد أكدت على أن الانسحاب من العمل حدث ضاغط وأن للتقاعد آثاراً سلبية على الصحة النفسية والجسمية كما أنه يرتبط بالعزلة الاجتماعية والإحباط.

كما دلت نتائج دراسة مروة محمد عبد الرحمن (٢٠٠١: ١٢٣) بعنوان "إدراك المساندة الاجتماعية وعلاقته بالوحدة النفسية لدى المسنين المتقاعدين" على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجات الكلية للمساندة الاجتماعية المدركة ودرجات الشعور بالوحدة النفسية لدى المتقاعدين.

وكشفت دراسة عبد الرحمن سليمان وهشام عبدا لله (١٩٩٦: ١٢٨) أن مجموعة المسنين العاملين بعد سن التقاعد أقل شعوراً بالوحدة النفسية بالمقارنة بمجموعة المسنين المتقاعدين وأن ارتفاع درجات المسنين المتقاعدين على مقياس الوحدة النفسية تعنى انخفاض حجم علاقاتهم الاجتماعية وشعورهم بالعزلة الاجتماعية أي أن الإحباط الناجم حالة التقاعد وعدم العمل هو السبب في ارتفاع درجة الوحدة النفسية لدى مجموعة المتقاعدين بالمقارنة بمجموعة العاملين بعد التقاعد.

إضافة إلى أن وجود الدعم الاجتماعي لدى المتقاعدين يصاحبه انخفاض في الأعراض الجسمية والنفسية المصاحبة للضغوط مثل المشاكل الصحية والاكنتاب والتقدير المنخفض للذات (Mallinckrodt et al., 1988).

كما أسفرت نتائج دراسة فاليري وود (Valerie Wood, 2005) الخاصة بالصحة العضلية المرتبطة بالدعم الاجتماعي إن انخفاض الدعم الاجتماعي من قبل زملاء العمل والمشرفين قد صوبت بأمراض عضلية خاصة في الظهر والرقبة والتي تؤدي للتقاعد المبكر .

وعن أهمية المساندة الاجتماعية للمتقاعدين توصل بوس (Boss, 1990) في دراسته إلى أنه بالرغم من أن المسنين المتقاعدين قد يتناقص لديهم حجم الشبكات الاجتماعية مع فقدان الكثير من الأصدقاء في العمل إلى أن ذلك لا يمثل مصدر ضغط لديهم يؤثر على صحتهم النفسية وذلك لثبات المساندة الاجتماعية المدركة.

كما وجد كراوس وزملاءه (Krause, et al., 1997) أن القدرة على الاتصال مع زملاء العمل وتلقي الدعم الاجتماعي من المشرفين يخفض نسبة التقاعد المبكر.

## جماعات متابعة الرعاية بعد التقاعد

**Continuing Care Retirement Communities**

وفي الغرب تشكل جماعات متابعة دعم المتقاعدين (CCRC) وقد أنشأت منذ مائة عام تقريبا في الولايات المتحدة الأمريكية، وتهدف لإيواء المتقاعدين من كبار السن والعمل على رعايتهم وتوفير الخدمات الصحية والترفيهية والمحافظة على التفاعلات بينهم وإعداد الأنشطة الاجتماعية الخاصة بهم وتقديم الدعم والمؤازرة وذلك لتعويضهم عن النقص في المساندة الاجتماعية الذي ربما فقده نتيجة التقاعد والابتعاد عن علاقات العمل، فقد كشفت دراسة الحالة التي أعدها **تيلبرج (Tilburg,1992;433-445)** على خمسون رجلاً من خلال إجراء المقابلات معهم قبل التقاعد وبعد التقاعد أنه ما يقارب من ثلث أعضاء شبكة العلاقات الاجتماعية الخاصة بهم لم يعودوا جزء من هذه الشبكة بعد التقاعد وأن غالبية العلاقات مع زملاء العمل قد انتهت.

كما تهينى هذه الجمعيات حساً من التواصل بين أعضائها وغالباً ما يصف المقيمون أنفسهم جزءاً لا يتجزأ من الأسرة، حيث يتم توفير مجموعة من النشاطات والفعاليات الاجتماعية وتنظيم ورش العمل والحرف اليدوية وممارسة الهوايات التي لم يكن لديهم وقت لممارستها فيما سبق إضافة لتوفير النوادي وملاعب الجولف والتنس وعمل الترتيبات للمشاركة الخارجية كمشاهدة الحفلات الموسيقية والمباريات والتسوق.

وقد أعدت الكثير من الدراسات على هذه المجتمعات ومدى إفادة المتقاعد منها فقد أثبتت دراسة **كونرت وبينوس (Konnert& Pinoos, 1992)** إن العيش في جماعات متابعة الرعاية تساعد على صيانة المساندة الاجتماعية كلما كبر الشخص.

وفي مجتمعاتنا العربية والإسلامية وعلى الرغم من الاتجاه للأسرة النووية إلا أنه والله الحمد لم تنتشر مثل هذه الجمعيات فيما عدا دور رعاية المسنين والتي ترعى المسنين الذين لا عائل لهم حيث لا تزال الأسرة مصدر الدعم الرئيسي لأعضائها ويجد المتقاعد في أحضان أسرته كل أنواع الدعم والذي يعوضه عن الفراغ الذي خلفه العمل وعلاقات العمل.

ولدولة الكويت تجربة رائدة في هذا المجال حيث تقوم وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل بتقديم الرعاية المنزلية للمسنين في منازلهم وبين أسرهم وذلك لتقليل إحساسهم

بالاغتراب والإهمال وللحفاظ على الترابط الأسري والتأكيد على أهمية دور الأسرة الطبيعي في رعاية المسن، ويتم ذلك من خلال تقديم جميع الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية والعينية والإرشاد الديني والغذائي (مجاناً) وهو متواجد في محل إقامته وبين أسرته وأهله عن طريق فرق العمل الموزعة على جميع مناطق ومحافظات الكويت حفاظاً على كرامة المسن ولاستمرار اندماجه في المجتمع (قانون رقم (١١) لسنة ٢٠٠٧ بشأن الرعاية الاجتماعية للمسنين في دولة الكويت).

## الفصل الثالث دراسات سابقة

- دراسات تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات.
- دراسات تناولت المساندة الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات.
- دراسات تناولت التقاعد المبكر وعلاقته ببعض المتغيرات.
- دراسات تناولت الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية.
- تعقيب عام على الدراسات السابقة
- فروض الدراسة الحالية



## تمهيد

بعد استعراض الإطار النظري للدراسة الحالية ومتغيراتها في الفصل السابق ولما كانت الدراسة الحالية تستهدف دراسة الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر لذلك فقد صنفت الباحثة الدراسات التي تم الحصول عليها في هذا المجال إلى أربع محاور كما يلي:

أولاً: دراسات تناولت الاحتراق النفسي.

ثانياً: دراسات تناولت المساندة الاجتماعية.

ثالثاً: دراسات تناولت التقاعد المبكر.

رابعاً: دراسات تناولت الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية.

وسوف تقوم الباحثة بعرض الدراسات بكل محور من المحاور، وفي نهاية البحوث والدراسات السابقة ستقدم الباحثة نظره عامة عليها حتى يتسنى لها صياغة فروض دراستها في ضوء نتائج البحوث والدراسات السابقة.

### أولاً: دراسات تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات:

#### ١- دراسة (زيدان السرطاوي: ١٩٩٧)

والتي هدفت إلى معرفة تكرار الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة وذلك على الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي وهي: الإجهاد الانفعالي وتبدد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز، كما هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في التخصص، نمط الخدمة التعليمية والعمر والخبرة وفئة الإعاقة على كل بعد من الأبعاد السابقة.

ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث عينة قوامها ( ٣٢٢ ) معلماً من معاهد التربية الخاصة في الرياض وبعد تطبيق مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ومقياس الضغوط الوظيفية أسفرت النتائج عن:-

- معلم التربية الخاصة بشكل عام يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على تكرار الإجهاد الانفعالي وتكرار نقص الشعور بالإنجاز ويرجع ذلك للمشاعر الدينية التي يحملونها والى التخصص والخبرة التي يتمتع بها نسبة كبيرة منهم، والتي من

شأنها أن تقلل من مشاعر الإجهاد الانفعالي لديهم، وتزيد من رغبتهم في العمل والانجاز.

• أظهرت نسبة كبيرة من معلمي التربية الخاصة انخفاضاً واضحاً في تلبد المشاعر وقد بلغت (٧٣.٩%) وتعتبر هذه النتيجة مؤشراً جيداً على ما يحمله المعلمون من مشاعر واتجاهات إيجابية نحو المعوقين تساعد في خلق الرغبة في العمل والدافعية للانجاز والعمل على تجاوز الكثير من المعوقات التي تواجههم في تعليم المعوقين.

## ٢- دراسة ( آدم العتيبي: ٢٠٠٣ )

هدفت هذه الدراسة التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وبحث العلاقة بين الاحتراق النفسي ونمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل. ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث عينة قوامها (٣٢٥) فرداً بواقع ١٣٠ موظفاً و ١٩٥ موظفة من حملة الجنسية الكويتية ويعملون في خمس وزارات حكومية، وقد أسفرت هذه الدراسة عن العديد من النتائج كان أهمها:

- ١- يعاني أربعة من بين كل عشرة عاملين من الإنهاك العاطفي.
- ٢- يعد احتراق غالبية العينة (٨١.٥%) منخفضاً على مقياس فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي.
- ٣- تشعر نسبة كبيرة من العينة (٤٤%) بتدني الانجاز.
- ٤- يشعر الأفراد صغار السن الذين خدمتهم قليلة بتدني الانجاز الشخصي مقارنة بنظرائهم كبار السن والذين خدمتهم طويلة.
- ٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العمالة الكويتية على مقاييس: الإنهاك العاطفي، فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي، حسب جنسهم أو حالتهم الاجتماعية أو مستواهم التعليمي.

## ٣- دراسة بروير ومكمهان (Brewer , McMahan; 2003)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الضغوط الوظيفية والاحتراق النفسي لدى معلمي التقنيات الصناعية لذا أجريت الدراسة على عينة قوامها (١٣٣) معلماً أكاديمي، وبعد تطبيق مقياس

الضغوط الوظيفية (JSS) المطور من قبل سبيلبرجر وفاج وكذلك مقياس الاحتراق النفسي لما سلاك وجاكسون توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- سجل المشاركون بالدراسة درجات متوسطة من الاحتراق النفسي.
- إدراك المشاركون أن الضغوط الوظيفية الناتجة عن قصور في دعم المنظمة كانت أكثر إيلاماً من الضغوط الناتجة عن الوظيفة نفسها.
- المتغيرات الشخصية لم تظهر اختلافات كبيرة في مستويات الضغوط النفسية أو الاحتراق النفسي.

#### ٤- دراسة (علي حسين محمد: ٢٠٠٦)

هدفت هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين كل من الضغوط الوظيفية (متمثلة بغموض الدور وصراع الدور) وشعور العاملين بالإجهاد الوظيفي ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة كما تهدف إلى تحديد مدى تأثير بعض العوامل الذاتية مثل العمر والنوع والجنسية والوظيفة على إدراكات العاملين لضغوط العمل والدعم الوظيفي الذي يتلقونه. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٢٤) موظفاً في ثماني منظمات أعمال كويتية، وبعد تطبيق المقاييس الخاصة بالاحتراق النفسي والدعم الوظيفي والضغوط الوظيفية أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- ترتبط الزيادة في درجة الضغوط الوظيفية (غموض الدور وصراع الدور) بزيادة شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي.
- ترتبط الزيادة في مقدار الدعم الوظيفي الذي يتلقاه العاملون بانخفاض درجة الضغوط الوظيفية ودرجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي.
- يؤدي الدعم الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين غموض الدور والإجهاد الوظيفي.
- تتباين إدراكات العاملين للضغوط الوظيفية باختلاف العمر والجنسية ومدة الخدمة كما يتباين العاملون في درجة شعورهم بالإجهاد الوظيفي باختلاف الجنسية، وطبيعة الوظيفة.

٥- دراسة (عوض العنزي وعود المشعان: ٢٠٠٦)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين خصائص العمل والاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي في دولة الكويت، ولتحقيق هذا الهدف أجريت الدراسة على عينة قوامها (٥٤٢) بواقع (٢١٦) من الموظفين الذكور وبواقع (٣٢٦) من الموظفات الإناث، (٤٤٦) من الكويتيين، (٩٦) من غير الكويتيين، وبعد تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك ومقياس خصائص العمل لهريجل وزملاءه (١٩٩٢) ومقياس الأداء الوظيفي أسفرت النتائج عن:

- وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث والكويتيين وغير الكويتيين في خصائص العمل، حيث أن متوسط الإناث أعلى من متوسط الذكور في خصائص العمل، بينما الكويتيين أعلى من غير الكويتيين في مقياس خصائص العمل.
- وجود فروق دالة إحصائياً بين الكويتيين وغير الكويتيين في مقياس الأداء الوظيفي حيث أن غير الكويتيين أكثر ميلاً للأداء الوظيفي من الكويتيين.
- وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الإنهاك العاطفي والانجاز الشخصي، حيث أن الإناث أكثر إنهاكاً عاطفياً من الذكور، بينما الذكور أكثر انجازاً شخصياً من الإناث، والموظفين الذين خدمتهم طويلاً أكثر شعوراً بالإنجاز من الموظفين الذين خدمتهم قليلاً.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين خصائص العمل والإنهاك العاطفي وفقدان التعامل الشخصي، وعلاقة موجبة بين خصائص العمل والأداء الوظيفي، بينما توجد علاقة سالبة بين الإنهاك العاطفي والأداء الوظيفي وعلاقة موجبة بين الأداء الوظيفي والانجاز الشخصي.

**٦- دراسة كاثرين جاشوثا (Catherini Gachutha: 2006)**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتراق النفسي بين المستشارين في كينيا وفحص ما إذا كانت عملية الإشراف على المستشارين إستراتيجية مناسبة في التعامل مع الاحتراق النفسي بين المستشارين.

وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٠) مستشاراً و(٩) مشرف مستشار من الجمعية الاستشارية الكينية KCA والتي تعتمد مراقبي المستشارين، وقد تم اختيار المستشارين من مراكز اختبار ومراكز إعادة تأهيل ومؤسسات تعليمية وكان هذا التنوع في عينة الدراسة مفيداً فيما يتعلق بشمولية الدراسة.

وقد استخدمت الدراسة تصميم متعدد يضم كلا من الطرق النوعية والكمية (هاورد ١٩٨٣) وسمح التصميم النوعي بمجموعة من البيانات الغنية في المجالات الإدراكية والتجريبية لموضوع الدراسة مما يؤكد على أن نتائج الدراسة ستترتب وتطبق على مواقف المستشارين الخاصة، وتمثلت وسائل جمع البيانات في الاستفتاء والمناقشات الجماعية والمقابلات المعمقة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الاحتراق النفسي أثر بصورة جدية على فاعلية الممارسين وأدت إلى التقصير وإلحاق الأذى بالعملاء، كما أثبتت النتائج فرضية الدراسة من أن الإشراف هو إستراتيجية ملائمة في إدارة احتراق المستشارين.

**٧- دراسة فرانسيس شنج وكاثرين تانج (Francis Gheung, Catherine Tang)****(2007)**

هدفت الدراسة التعرف على تأثير التنافر العاطفي وموارد العمل على الاحتراق النفسي. ولذا تم إجراء الدراسة على عينة قوامها (٣٩٢) موظفاً صينياً يعملون في مجال الخدمات الإنسانية وبتطبيق نموذج المحادثة بين الموظفين لهو بفل (COR) أسفرت النتائج عن:

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين التنافر العاطفي والاحتراق النفسي.

- وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الاحتراق النفسي ومصادر العمل وخاصة العلاقات المرتبطة بالرضا الوظيفي ونظم الحوافز الوظيفية.

#### ٨- دراسة باتريشا وآخرون ( Patricia, et al., 2007 )

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير الاختلافات في النوع ومكان العمل على الإصابة بالاحتراق النفسي بين علماء النفس المحترفين. وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٩٥) عالم نفس من أعضاء الجمعية النفسية الأمريكية (APA) تم اختيارهم بطريقة عشوائية، (٢٤٨) من الذكور و(٣٤٧) من الإناث حيث استجابوا لمسح تم إجراءه لكلا من الأنشطة الاحترافية ومطالب العمل والموارد وسلوكيات استقلالية المهنة والاحتراق النفسي.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن المستجوبون الذين يتمتعون بالاستقلالية في عملهم سواء كانوا فرادى أو جماعات قد اظهروا شعور أكبر بالانجاز الشخصي، قناعة أكبر وضغط أقل وسيطرة أكبر في العمل عن غيرهم من المستجيبين في أماكن العمل العامة. كما أن النساء اللاتي يتمتعن باستقلالية أظهرن إنهاك عاطفي أقل عن نظرائهم في أماكن العمل في المنظمات العامة ويعزى ذلك للمرونة في تعديل جدول مواعيد العمل لتناسب ظروفهم الأسرية.

وبشكل عام فإن معدلات أهمية سلوكيات استقلالية المهنة لدى النساء كانت أكبر ومع ذلك فقد أظهرت الدراسة ستة استراتيجيات كأهمية كبرى لكل من المستجيبين وهي:

- الحفاظ على مشاعر المرح.
- الحفاظ على الدعم الذاتي.
- المراقبة الذاتية للحفاظ على الموازنة بين الحياة الشخصية والاحترافية.
- الحفاظ على الهوية والقيم.
- الاشتراك في الهوايات وقضاء الوقت مع القرين سواء كان الشريك أو العائلة.

**٩- دراسة جوناثان هاليسلين (Jonathon Halbesleben: 2007)**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الدور الوسيط الذي تلعبه الدافعية بين الاستنزاف الوجداني والأداء الوظيفي ولتحقيق هذا الغرض أجريت الدراسة علي عينتين تكونت الأولى من (٦٩) فرداً من رجال الإطفاء حيث تم توزيع تقارير عليهم على شكل دورات جماعية أما العينة الثانية فكانت عبارة عن مجموعة مكونة من (٣٨٣) من العمال البالغين منهم (١٥٧) رجلاً و (٢٢٦) امرأة بمتوسط عمر قدر بـ (٣٨.٩) سنة.

وقد أظهرت النتائج بأن العلاقة بين الاستنزاف الوجداني والأداء الوظيفي تتوسطها مظاهر متعددة من الدافعية، كما توصل الباحث إلى أن المشاركين يحاولون الوصول إلى استثمار مواردهم رداً على الاستنزاف الوجداني وذلك بتتمية الدعم الاجتماعي من خلال التبادل الاجتماعي.

**ثانياً: دراسات تناولت المساندة الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات:****١٠- دراسة العيسى وإسماعيل (Ihsan Al-issa & Sadeq Ismail : 1994)**

هدفت الدراسة الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية، والاكتماب لدى كل من الذكور والإناث. لذا أجريت الدراسة علي عينه مكونه من (٣٠) طالبا و (٣٥) طالبة من الكويت حيث طلب منهم وضع قائمة تضم خمسة أشخاص من الأقارب وخمسة أشخاص من الأصدقاء وخمسة أشخاص من الجيران وتقدير دعمهم على مقياس مكون من خمس أنواع من المساندة الاجتماعية وقد أسفرت النتائج عن مل يلي:

- إن المساندة الاجتماعية كانت ذات دلالة أعلى لدى الذكور عنها لدى الإناث.
- إن مقدار إدراك المساندة المالية لكلا الجنسين لم تظهر فروق ذات دلالة عن باقي أنواع المساندة.
- لكلا الجنسين فإن إدراك المساندة الاجتماعية من الأقارب من الدرجة الأولى (الوالدين، التوائم) يكون أكثر من أقارب الدرجة الثانية (الأعمام، العمات، أولاد العم) والأصدقاء والجيران.
- المساندة الاجتماعية الأقل تدرك من قبل الجيران.

- الاكتئاب يكون أعلى لدى النساء منه لدى الرجال ولا تظهر دلالة لارتباطه بالمساندة الاجتماعية.

### ١١- دراسة (عزت عبد الحميد: ١٩٩٦)

بعنوان "المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منها برضا المعلم عن العمل" حيث هدفت الدراسة للتعرف على تأثير كل من المساندة الاجتماعية وضغط العمل على رضا معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية عن العمل والتعرف على الفروق بين المعلمين والمعلمات في كل من المساندة الاجتماعية وضغط العمل والرضا عن العمل، تكونت عينة الدراسة من (١٨٧) معلماً ومعلمة وبتطبيق مقاييس المساندة الاجتماعية وضغط العمل ورضا المعلم عن العمل أسفرت النتائج عن:-

- أ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في كل من المساعدة المالية، الصحية، المساندة الاجتماعية الملموسة لصالح المعلمين في كل الحالات.
- ب- وجود فرق دال إحصائياً بين المعلمين والمعلمات في أحد أبعاد ضغط العمل لصالح المعلمين.
- ج- وجود تأثير ايجابي دال إحصائياً للمساندة الاجتماعية الكلية على الرضا الكلي عن العمل لدى المعلمات.
- د - وجود تأثير سلبي دال إحصائياً لضغط العمل الكلي على الرضا الكلي في العمل لدى كل من المعلمين والمعلمات بالمرحلة الابتدائية.
- هـ- لا تخفف المساندة الاجتماعية تأثير ضغط العمل الكلي على الرضا الكلي عن العمل لدى المعلمين والمعلمات باستثناء حالتين فقط هما المساعدة المالية والمساندة من الأسرة والأقارب، بالإضافة إلى نتائج أخرى.

### ١٢- دراسة ليندروف (M.Lindroff : 2000)

هدفت هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين إدراك الضغوط وتلقي المساندة الاجتماعية لدى المدراء كما هدفت الدراسة تقييم أثر نوع جنس المدير على إدراك فاعلية



المساندة الاجتماعية، لذا أجريت الدراسة على عينة قوامها (٤٥٠) مديراً ومديرة بواقع (٢٤٢) من الذكور و(١٠٨) من الإناث .

وقد طبقت الدراسة مقياس الضغوط لجولدنبيرج، ومقياس المساندة الاجتماعية الذي أعده دونكيل وسشيتير وقد أسفرت النتائج عن:

- إدراك المساندة الاجتماعية يرتبط ارتباطاً سلبياً ذات دلالة إحصائية بمعاونة المدير من الضغوط لكلا الجنسين.
- المساندة الوجدانية ترتبط بالضغوط المتزايدة للرجال في حين أن تلقي المساندة المادية والمعلوماتية لم ترتبط بضغوط المدير لكلا الجنسين.
- إن المدراء الرجال أكثر إدراكاً لتلقي المساندة الوجدانية المخففة لوقوع الصدمة.

### ١٣- دراسة (هيام محفوظ عبد المتعال: ٢٠٠١)

هدفت هذه الدراسة التعرف على أنواع المساندة النفسية والاجتماعية وعلاقتها بالطمأنينة الانفعالية للمسنين المقيمين بين ذويهم والمقيمين في دور المسنين والسن والجنس. ولتحقيق هذا الغرض أجريت الدراسة على عينة قوامها (٨٠) فرداً من المتقاعدين عن العمل نصفهم من المقيمين بين ذويهم والنصف الآخر من المقيمين بدور الرعاية وتتراوح أعمارهم بين (٦٠-٧٩) عاماً وتطبيق مقياس المساندة النفسية الاجتماعية للمسنين ومقياس الطمأنينة الانفعالية لماسلو أسفرت النتائج عن:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المساندة النفسية الاجتماعية والطمأنينة لدى المسنين، كما تتأثر المساندة النفسية الاجتماعية والطمأنينة الانفعالية للمسنين لعوامل السن والجنس والإقامة (داخل الأسرة أو داخل دور المسنين).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعامل الجنس للمساندة النفسية الاجتماعية والطمأنينة الانفعالية للمسنين لصالح المسنات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعامل الإقامة للمساندة النفسية الاجتماعية والطمأنينة الانفعالية للمسنين لصالح المسنين المقيمين بين ذويهم.

### ١٤- دراسة (إيمان محمد صقر: ٢٠٠١)

هدفت هذه الدراسة إلى تصميم أنسب نموذج يوضح العلاقة بين ضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهتها والمساندة الاجتماعية والاكتئاب لدى طلاب الجامعة، كما هدفت للتعرف على تأثير كل من عاملي النوع والتخصص والتفاعل بينهما على الاكتئاب، وأساليب مواجهة الضغوط والمساندة الاجتماعية، إضافة إلى التنبؤ بالاكتئاب من خلال بعض تأثيرات الضغوط وبعض أساليب المواجهة، وبعض أبعاد المساندة.

وقد تكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) طالب وطالبة بمعدل عمر (٢٠.٥) سنة وبتطبيق مقاييس ضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة والمساندة الاجتماعية واختبار الاكتئاب المتعدد أسفرت النتائج عن :

- وجود تأثير مباشر موجب دال لشدة الضغوط على الاكتئاب وعدم وجود تأثير دال لشدة الضغوط على المساندة الاجتماعية وأساليب المواجهة.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الاكتئاب وحجم المساندة الاجتماعية.
- وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في حجم المساندة الاجتماعية لصالح الإناث.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الأساليب الايجابية لمواجهة الضغوط والاكتئاب لدى طلاب الجامعة. إضافة إلى نتائج أخرى.

#### **١٥- دراسة كاتلين هولاند وكارول هولمان Carole .Kathleen Holland**

**(Holahan, 2003)**

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية والتكيف الايجابي مع الإصابة بسرطان الثدي. لذا أجريت الدراسة على عينة قوامها (٥٦) سيدة تراوحت أعمارهم بين (٣٨-٥٨) والذي تم تشخيصهم في المرحلة ١ والمرحلة ٢ من الإصابة بسرطان الثدي ولهذا الغرض تم استخدام المقاييس التالية:

- مقياس الدعم الاجتماعي (كاترونا وروسل ١٩٨٧).
- مقياس المواجهة (فولكمان واخرون ١٩٨٦).
- مقياس التكيف (ريف ١٩٨٩).

وقد أظهرت النتائج أن إدراك المساندة الاجتماعية والاقتراب من استراتيجيات المواجهة مع الحدث كانت أكثر ارتباطاً مع التكيف الإيجابي. كما أن تجنب استراتيجيات المواجهة ارتبطت سلبياً بالتحسن النفسي ولم ترتبط بالسلوك الصحي الإيجابي.

#### **١٦- دراسة ماركو الوفاينيو وآخرون (Marco, Elovainio et al., 2003)**

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر المساندة الاجتماعية في اتخاذ قرار التقاعد وهي دراسة فنلندية أجريت على عينة قوامه (١٠٤٨٩) فرداً منهم (٩٦٠٥) من النساء و (٤٥٢٩) من الرجال تراوحت أعمارهم بين (٤٠-٥٥) عاماً حيث أسفرت النتائج عن ما يلي:

- أ - العلاقة بين المساندة الاجتماعية والتقاعد المبكر غير دالة إحصائياً لدى الرجال أي أن خصائص المساندة الاجتماعية ليس لها علاقة بتفضيلات التقاعد لديهم.
- ب- النساء المعزولات اجتماعياً والذين يحضون بشبكة دعم صغيرة يكون تفضيلهم أقل للتقاعد المبكر بالنسبة للنساء الأخريات.
- ج - التقاعد قبل سن ٥٥ يمكن التنبؤ به من خلال الدعم الاجتماعي المحدود أو مدى القابلية لتأسيس شبكة علاقات اجتماعية جديدة.

#### **١٧- دراسة جلازير وآخرون (RH Glazier et al., 2004)**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط الحياة، إدراك المساندة الاجتماعية وأعراض الاكتئاب والدور الوسيط الذي تلعبه المساندة الاجتماعية بين الضغوط والأعراض لدى السيدات الحوامل.

ولتحقيق هذا الغرض أجريت الدراسة على عينة قوامها (٢٠٥٢) سيدة حامل تم جمع بياناتهم بواسطة التقارير الذاتية خلال الثلاثة شهور الثانية من فترة حملهن.

وقد أظهرت النتائج التأثيرات المختلفة للعوامل الديموغرافية (الحالة الاجتماعية، السن) الضغوط (الخلاقات العائلية، أحداث الحياة) والمساندة الاجتماعية على أعراض الاكتئاب والقلق كما أن النساء اللاتي سجلن مستويات منخفضة من المساندة الاجتماعية أظهرن ارتباطاً قوياً بين الضغوط والأعراض بنسبة أعلى من النساء اللاتي سجلن مستويات

عالية من المساندة الاجتماعية ويدل ذلك على التأثير الوسيط للمساندة الاجتماعية. تتفق هذه الدراسة مع دراسات سابقة في نفس المجال على أن المساندة الاجتماعية للحوامل خاصة من قبل الوالدين ونمو شبكة الدعم الاجتماعي من شأنها أن تخفف من مخاطر الشعور بالضيق على الأم والطفل على حد سواء.

#### **١٨- دراسة رواندا وآخرون (Rhonda William et at., 2004)**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر المساندة الاجتماعية على الاكتئاب والتعرض للألم والرضا عن الحياة والقابلية للتنقل والأداء الوظيفي، إضافة لوصف شكل المساندة الاجتماعية والتكامل الاجتماعي من خلال دراسة طولية لتتبع الأشخاص مبتوري الأطراف السفلية لمدة عامان. وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (٨٩) بالغاً تم اختيارهم من خلال تسلسل الإدخال لقسم خدمات جراحة ومعالجة تشوهات العظام.

لقد تم إجراء مقابلات هاتفية مع أفراد العينة بعد انقضاء شهر على إجراء العملية ثم بعد ٦ اشهر ثم بعد ١٢ شهراً ثم بعد ٢٤ شهراً. وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع من التكامل الاجتماعي من خلال الأشخاص عقب عملية البتر كانت مرتبطة بعدم التغير في السنين التي أعقبت إجراء العملية، في حين أن المستويات المتوسطة من التكامل الاجتماعي كانت أقل في هذه المجموعة مقارنة بمجموعة بدون عجز.
- درجات مقياس إدراك المساندة الاجتماعية المتعدد الأبعاد تراوحت بين عدم المساندة تقريبا والحد الأقصى من مقدار المساندة.
- مقياس إدراك المساندة متعدد الأبعاد كان متنبأ هاماً للتعرض للألم، الرضا عن الحياة، القابلية للتنقل، التحكم في العوامل المرتبطة بالبتر. كما أنه يتنبأ بالقابلية للتنقل والأداء الوظيفي بعد ستة أشهر من إجراء عملية البتر.

#### **١٩- دراسة سوزان وتيري دنكان (Susan Duncan, Terry Duncan; 2005)**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير الدعم الاجتماعي على النشاط البدني بين الأفراد من سن ١٠ إلى ١٤ سنة واكتشاف التأثير النسبي للدعم من مصادر مختلفة (الآباء

والأقارب والأصدقاء) وتوضيح نوع الدعم سواء عاطفي (كتشجيع طفل أو متابعته وهو يقوم بأداء نشاط بدني أو حتى بالحديث عن نشاط الطفل الحركي) أو دعم أدائي (كالمشاركة في الأنشطة البدنية مع الطفل أو توفير وسائل المواصلات لممارسة النشاط الرياضي).

وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٧٢) طالب وطالبة بمتوسط عمر (١٢.٥) عام وقد استخدمت البيانات المسحية للإحاطة بموضوع النشاط البدني في كافة اتجاهاته وأسفرت النتائج عن:

- وجود مستويات عالية من النشاط البدني لدى الشاب الذي يحصل على دعم كبير من أصدقاءه.
- الدعم المباشر من الآباء يؤدي إلى ارتفاع جودة الأداء البدني للأفراد وخاصة صغار المراهقين.
- وجود فروق بين الذكور والإناث حيث أن الأطفال الذكور كان لهم مستوى أدائي أفضل من الفتيات في النشاط البدني بغض النظر عن مصدر ونمط الدعم الاجتماعي المقدم لهم.

### ثالثاً: دراسات تناولت التقاعد المبكر و علاقته ببعض المتغيرات:

#### ٢٠- دراسة (زينب الجبر ودلال الهدهود : ١٩٩١)

هدفت هذه الدراسة التعرف على ظاهرة تقاعد المعلمة الكويتية والأسباب الحقيقية التي تدفعها للتقاعد المبكر، حيث عملت دراسة ميدانية على عينة من المعلمات الكويتيات قوامها (٨٩) معلمة واستخدمت استبانته للتعرف على أسباب تقاعد المعلمة الكويتية.

وقد أسفرت النتائج عن إن الظروف المهنية الإدارية تدفع المعلمة الكويتية لطلب التقاعد المبكر وهي أكثر تأثراً من الظروف الذاتية الاجتماعية كالزواج والتفرغ للأسرة والمتطلبات الاجتماعية وغيرها.

٢١- دراسة ( سالم الطحيح : ١٩٩٣ )

هدفت هذه الدراسة تحليل أسباب التقاعد المبكر في دولة الكويت وقد أجريت هذه الدراسة على عينة قوامه ( ٥٦٩ ) متقاعداً من دولة الكويت تم اختيارهم عشوائياً وقد طبق استبيان من إعداد الباحث للتعرف على الأسباب المؤدية للتقاعد المبكر حيث أسفرت النتائج عن:

- إن مزايا التقاعد والعوامل الإدارية والتنظيمية وضغوط الأقران والرغبة في إقامة عمل خاص والعوامل الصحية والشخصية على التوالي تأتي كأسباب لظاهرة التقاعد المبكر.

٢٢- دراسة ( عدنان العصفور : ١٩٩٣ )

هدفت الدراسة التعرف على حجم وتطور ظاهرة التقاعد المبكر والأسباب الرئيسية التي أدت إلى حدوث الظاهرة بالإضافة للتعرف على المتغيرات التي تلعب دوراً رئيسياً في حدوثها كما هدفت التعرف على المسار المستقبلي للظاهرة. لذا أجريت الدراسة على عينة قوامها ( ٨٣٩ ) متقاعداً وقد أسفرت النتائج عن:

- الظروف الأسرية والوظيفية تأتي أولاً في العوامل المؤدية لاتخاذ قرار للتقاعد المبكر. إن التقاعد المبكر يترك آثاراً سلبية على المتقاعد سواء على الصعيد النفسي أو الاجتماعي أو الصحي.
- إن المتغيرات الديموغرافية (الحالة الاجتماعية، الحالة التعليمية، الدخل، العمر، المستوى الوظيفي، النوع) تلعب دوراً هاماً في الظاهرة.

٢٣- دراسة ( خالد الشلال : ١٩٩٥ )

هدفت الدراسة التعرف على الأسباب التي تدفع بالمواطن للتقاعد المبكر والتعرف على الآثار الاجتماعية والنفسية والاقتصادية للتقاعد المبكر كما هدفت للتعرف على دور الإرادة الذاتية وتأثير الجماعة على الفرد في اتخاذ قرار التقاعد المبكر وإلى أي حد تختلف آثار التقاعد المبكر وفقاً للخصائص العامة للمبحوثين، ولتحقيق هذا الهدف أجريت الدراسة على عينة قوامها ( ١٦٠ ) متقاعداً بواقع ( ١٢٣ ) من الذكور و ( ٣٧ ) من الإناث وبتطبيق

استبانته للتعرف على أسباب التقاعد المبكر والآثار الناتجة عنه إضافة للمقابلات المتعمقة وتنظيم المجموعات النقاشية أسفرت النتائج عن:

- الأسباب الوظيفية تأتي أولاً ثم تليها الأسباب النفسية فالأسباب الاقتصادية ثم الظروف الأسرية والصحية من حيث أسباب التقاعد.
- ما يزيد على ثلاثة أرباع العينة قد اتخذوا قرار التقاعد المبكر عن اقتناع ذاتي وليس تحت ضغوط أو إجبار.
- يعاني عدد كبير من أفراد العينة من الآثار السلبية للتقاعد والتي تمثلت في الشعور بالضغوط والمصاعب وافتقاد الدعم النفسي والاجتماعي والسلبية واللامبالاة والقلق وعدم الاستقرار وتقلص العلاقات الاجتماعية إضافة لزيادة الخلافات والتوترات الأسرية.

#### ٢٤- دراسة ( خالد الشلال: ١٩٩٦ )

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين مستوى الرضا المهني لدى الموظفين الكويتيين وطبيعة آرائهم بشأن التقاعد المبكر، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (٢٣٥) موظفاً من العاملين في القطاع الحكومي وبتطبيق استبانته مقننة من إعداد الباحث أمكن التوصل للنتائج التالية:

- وجود تأييد مرتفع للتقاعد المبكر بين أفراد العينة.
- وجود ارتباط سالب بين الرضا المهني (الدخل والمهنة وعلاقات العمل وبيئة العمل) والتقاعد المبكر بمعنى إن الأقل في الرضا المهني هم الأكثر تأييداً للتقاعد المبكر.

#### ٢٥- دراسة (عبد الرحمن سليمان وهشام عبدالله: ١٩٩٦)

هدفت هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين خبرة الوحدة النفسية والشعور بالاكتئاب لدى عينة من المسنين العاملين والمتقاعدين في المجتمع القطري ودراسة التأثير والتفاعل المشترك لكل من متغيرات العمل والمستوى التعليمي والعمر على الشعور بالوحدة النفسية والاكتئاب لدى المسنين.

وقد تكونت عينة الدراسة من (٩٣) مسناً من الذكور في دولة قطر بمتوسط عمري (٦٦.٠٩) وبتطبيق مقياس الوحدة النفسية للمسنين ومقياس التقدير الذاتي للاكتئاب للمسنين حيث أسفرت النتائج عن ما يلي:

- ١ - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين مستوى الشعور بالوحدة النفسية ومستوى الاكتئاب لدى المسنين.
- ٢ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسنين العاملين والمسنين المتقاعدين في الشعور بالوحدة النفسية والفروق لصالح المسنين المتقاعدين.
- ٣ - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسنين العاملين والمسنين المتقاعدين في الشعور بالاكتئاب والفروق لصالح المسنين المتقاعدين.

#### ٢٦- دراسة شاربلي ولايتون (Sharpley & Layton; 1998)

هدفت الدراسة التعرف على تأثير السن ووقت التقاعد، وأسباب التقاعد هل هو بسبب السن أو الحالة المرضية أو طوعياً وكذلك أثر التدريب قبل التقاعد على الحالة الصحية والنفسية والبدنية خلال فترة التقاعد. لذا أجريت الدراسة على عينة من المتقاعدين تراوحت أعمار العينة بين (٤٤-٩٠) عاماً ومن خلال دراسة طولية امتدت عبر الخمس سنوات اللاحقة لتقاعدهم الكلي. أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- إن الرجال الذين يتقاعدون مبكراً سجلوا صحة بدنية أفضل (لم يظهر تأثير دال على النساء).
- إن كلاً من الرجال والنساء عندما تقاعدوا لأسباب طوعية سجلوا قلق، اكتئاب، وضغوط أقل من هؤلاء الذين تقاعدوا لأسباب مرضية.
- إن خبرة التعليم قبل التقاعد والتدريب الواضح على التعامل مع القلق، الاكتئاب، الضغوط، تدهور الصحة البدنية الناتج عن التقاعد كان مرتبطاً بانخفاض الضغوط النفسية التابعة للتقاعد.
- إن التعليم قبل التقاعد والمتضمن النواحي الاجتماعية والصحية والشخصية والصدقات كان له ارتباط بانخفاض الضيق النفسي خلال فترة التقاعد.



**٢٧- دراسة ماكسميليان (Maximilian; 2000)**

هدفت هذه الدراسة لتقييم أثر القرين وميزات العلاقة الزوجية في الانسحاب من العمل واتخاذ قرار التقاعد.

حيث يكتشف الباحث من خلال دراسة مسحية للأزواج والزوجات إن هناك فروق بين الأزواج والزوجات في اتخاذ قرار التقاعد فالأزواج يسوون تقاعدهم لصالح منفعة زوجاتهم في حين إن تقاعد المرأة يكون بناءً على دخل الزوجين. كما يتجه الأزواج للتقاعد في حال مرض الزوجة إضافة إلى أن قرار التقاعد ينعكس على عدة اعتبارات منها نوعية العلاقة الزوجية ووضع الزوج في المؤسسة الزوجية.

**٢٨- دراسة ( ناصر الفوزان وأحمد العامري: ٢٠٠٣ )**

هدفت هذه الدراسة التعرف على آراء الموظفين في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية حول الآثار المختلفة لخفض عدد سنوات الخدمة اللازمة للحصول على التقاعد.

ولتحقيق هذه الغاية تم استطلاع رأي ٥٠٠ موظف من مختلف الأجهزة المركزية بمدينة الرياض وقد استجاب منهم ٣٤٥ موظفاً.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من الآثار الايجابية والسلبية لخفض عدد سنوات الخدمة اللازمة للتقاعد وتمثلت الآثار الايجابية في معالجة الخلل في سوق العمل، إيجاد فرص للداخلين الجدد إلى سوق العمل، المساهمة في حل مشكلة العمالة الوافدة. أما الآثار السلبية فقد تضمنت خلق متاعب نفسية واجتماعية للمتقاعد وزيادة أعباء صندوق معاشات التقاعد.

**٢٩- دراسة سبايغل وشولتز (Spiegel&Shultz; 2003)**

هدفت الدراسة لمعرفة ما إذا كان التخطيط قبل التقاعد وامتلاك المعلومات والمهارات والقدرة على التحول والانتقال للحياة المدنية له تأثير على تحقيق التوافق والرضا عن التقاعد لدى ضباط الملاحه.

حيث جمعت بيانات الدراسة من خلال دراسة طولية لعينة تكونت من (٦٧٢) ضابطاً بحرياً وقد أوضحت النتائج أن كل من التخطيط قبل التقاعد والقدرة والقابلية للتحويل كان لهم تأثير في تحقيق الرضا والتوافق مع التقاعد.

### ٣٠- دراسة (عماد الدين إبراهيم وآخرون: ٢٠٠٣)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب التي دفعت المتقاعدين مبكراً إلى الخروج إلى المعاش المبكر، ورصد الآثار الاقتصادية والاجتماعية المصاحبة لسياسة المعاش المبكر. وقد استخدمت مجموعة من طرق وأدوات البحث لتقديم بيانات متكاملة لتحقيق الهدف المنشود وهذه البيانات تمثلت في الطريقة الإحصائية والمقارنة ودراسة الحالة والطريقة الوصفية والمقابلات المفتوحة والملاحظة وصحيفة الاستبيان.

وقد أسفرت النتائج عن ما يلي:

- وجود عدة أسباب للتقاعد المبكر وتتجسد هذه الأسباب في ثلاثة أنواع هي الأسباب التنظيمية، الأسباب الاقتصادية، الأسباب الاجتماعية.
- إن نسبة الآثار السلبية للتحويلات الاجتماعية والاقتصادية المصاحبة للتقاعد المبكر كانت أعلى من نسبة الآثار الايجابية.

### رابعاً: دراسات تناولت الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية

#### ٣١- دراسة مو (Mo, K. W; 1991)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة الضغوط والشخصية والمساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي ولذا أجريت الدراسة على عينة قوامها (٣٩٩) معلمة من العاملين في المدارس الثانوية وبعد تطبيق مجموعة من الأدوات تمثلت في:

- مقياس الاحتراق النفسي لمسلاك وجاكسون.
- استفتاء ضغوط العمل لكريكو وسوتكليف.
- مقياس الشبكة الاجتماعية.

أسفرت النتائج عن:

- ١- وجود تأثير رئيسي للمساندة الاجتماعية على كل من الضغوط والاحتراق النفسي.
- ٢- المعلمة التي تتمتع بنمط الشخصية (أ) لديها القدرة على مواجهة صراع الدور وغموض الدور كما أنها أقل عرضة للاحتراق النفسي.
- ٣- كل من نمط الشخصية ومساندة الزملاء منبآت هامة بالإنجاز الشخصي.

### ٣٢- دراسة كوريغان وآخرون (Patrik Corrigan et al.,1995)

- هدفت هذه الدراسة قياس الاحتراق النفسي والآثار السلبية الناجمة عنه وأثر دعم الزملاء في تخفيض أعراض الاحتراق النفسي. ولذا أجريت الدراسة علي عينه قوامها (٤٧) موظفاً من العاملين في مستشفى الطب النفسي.
- وبعد تطبيق المقاييس الخاصة بالاحتراق النفسي، دعم الزملاء، القلق المزمن، الصحة البدنية، والاتجاهات نحو العمل أسفرت النتائج عن:-
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاحتراق النفسي والقلق وتكرار حدوث الأمراض والاتجاهات المضادة للعمل.
  - وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الاحتراق النفسي ومستوى الرضا عن شبكة العلاقات الاجتماعية مع الزملاء.
  - وجود ارتباط جزئي يظهر أن الرضا والدعم من الزملاء يقلل من آثار الاحتراق النفسي على تكرار حدوث الأمراض والاتجاهات السلبية نحو الوظيفة. كما تقترح النتائج أن الدعم من قبل الزملاء يخفض من آثار الاحتراق النفسي الضارة بالصحة.

### ٣٣- دراسة جرينجلاس وآخرون (Esther Greenglass et al., 1996)

- هدفت هذه الدراسة الكشف عن أثر الدعم الاجتماعي من مصادر متنوعة في التخفيف من الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي.
- تكونت عينة الدراسة من مجموعة من المعلمين والمعلمات وقد طبقت الدراسة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي (MBI) على أبعاده الثلاثة، الإنهاك العاطفي، تبدل الشخصية، تدنى الانجاز الشخصي. ولقياس المساندة الاجتماعية تم استخدام النسخة المطورة لمقياس كابلان. حيث تم قياس تأثير ثلاثة أنواع من الدعم (المعلومات، التدريب، المساندة

العاطفية) وذلك من خلال ثلاثة مصادر (المشرفين، الزملاء، الأقارب والأصدقاء). وقد أسفرت النتائج عن:

- أن التفاعلات المختلفة بين الدعم ومصادر الضغوط أثبتت أن من بين الثلاثة مصادر فإن المساندة من قبل الزملاء كانت الأكثر أهمية في التخفيف من الإنهاك العاطفي.
  - وجود تأثير مخفف للدعم بالمعلومات على الإنهاك العاطفي.
  - وجود تأثير للدعم العاطفي كمخفف للاحتراق على بعد تبدل الشخصية.
- وأقترح الباحث استخدام نتائج الدراسة في تطوير وتحسين نوعية الحياة للمعلم.

### ٣٤- دراسة (عوني عبدالحليم: ٢٠٠١)

هدفت هذه الدراسة تحليل النموذج البنائي للإنهاك النفسي والتعرف على مظاهره لدى المعلمين وقد تمثلت عينة الدراسة في (٢٠٠) معلم ومعلمة من معلمي المدارس الثانوية العامة وبتطبيق المقاييس التالية:

- مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك.
- مقياس بيئة العمل المدرسي من إعداد الباحث.
- مقياس المساندة الاجتماعية من إعداد عزت عبد الحميد.

وقد أسفرت النتائج عن:

- ١- وجود تأثير سالب دال إحصائياً لمساندة الزملاء، ومساندة الأصدقاء على كل من الاستنزاف الانفعالي، وتبدل الشعور الشخصي.
- ٢- وجود تأثير موجب دال إحصائياً لمساندة الزملاء والأسرة والأقارب على الشعور بانجاز الشخصي.
- ٣- وجود تأثير سالب للمساندة الاجتماعية الداخلية المتمثلة في مساندة الزملاء ورؤساء العمل على صراع الدور وغموضه لدى معلمي المرحلة الثانوية.

٣٥- دراسة ( إيمان عطية منصور : ٢٠٠٧ )

هدفت هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين كل من الضغوط المهنية وأبعادها والمساندة الاجتماعية وأبعادها ومصادرها والكفاءة الذاتية وأبعادها بالاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الاستنزاف الوجداني، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز الشخصي) والتعرف على إسهام كل من الضغوط المهنية، المساندة الاجتماعية والكفاءة الذاتية في التنبؤ بالاحترق النفسي لمعلمي المرحلة الابتدائية.

وقد تكونت عينة الدراسة من (١٨١) معلماً من معلمي المرحلة الابتدائية (٥٠) من الذكور و(١٣١) من الإناث بمتوسط عمر (٣٥.٦) سنة وقد قامت الباحثة باستخدام الأدوات التالية:

- مقياس الكفاءة الذاتية للمعلم من إعداد الباحثة.
- مقياس المساندة الاجتماعية من إعداد عزت عبد الحميد.
- مقياس الاحترق النفسي لماسلاك.

**حيث توصلت النتائج لمل يلي:**

١ - وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة.

٢ - وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من (المساندة الاجتماعية، والكفاءة الذاتية) بالاحترق النفسي.

٣ - تنبئ الكفاءة الذاتية والضغوط النفسية بالاحترق النفسي لمعلم المرحلة الابتدائية في حين أن المساندة الاجتماعية غير متبناة بالاحترق النفسي لهؤلاء المعلمين.

٤ - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية في الاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

التعقيب على الدراسات السابقةأولاً : من حيث الهدف

- بالنسبة لدراسات المحور الأول المتعلق بالاحترق النفسي فقد هدفت بعض الدراسات قياس الاحترق النفسي والتعرف على مسبباته كما في دراسة السرطاوي (١٩٩٧) والعنبي (٢٠٠٣) وبروير ومكمهان (Brewer McMahan, 2003) كما

هدفت بعض الدراسات التعرف على الآثار السلبية للاحتراق النفسي مثل دراسة كوريغان واخرون (Corrigan et al., 1995) وهدفت دراسات أخرى لاكتشاف العلاقة الإرتباطية بين الضغوط الوظيفية والاحتراق النفسي كما في دراسة على حسين (٢٠٠٦) ودراسة الغزوي والمشعان (٢٠٠٦).

- أما دراسات المحور الثاني والخاص بالمساندة الاجتماعية فقد تنوعت أهدافها حيث كان الهدف من بعض الدراسات التعرف على أنواع المساندة الاجتماعية ومصادرها كما في دراسة هيام محفوظ عبدا لمتعال (٢٠٠١) ودراسة Rhonda William (Rhonda William et at., 2004) بينما هدفت دراسات أخرى لتحديد الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من أحداث الحياة الضاغطة كما في دراسة هولاند وهولهان (Kathleen Holland ,Carole Holahan, 2003) ودراسة جلازير وآخرون (RH Glazier et al ., 2004).

- في حين أن دراسات المحور الثالث الخاص بالتقاعد المبكر هدف بعضها التعرف على ظاهرة التقاعد المبكر والأسباب الحقيقية وراءها مثل دراسة الجبر والهدهود (١٩٩١) ودراسة سالم الطحيج (١٩٩٣) ودراسة عدنان العصفور (١٩٩٣) وخالد الشلال (١٩٩٦) بينما هدفت دراسات أخرى لمعرفة العلاقة بين الرضا المهني والتقاعد المبكر مثل دراسة الشلال (١٩٩٥)، وهدفت دراسات أخرى للتعرف على الآثار النفسية والاجتماعية والاقتصادية للتقاعد المبكر مثل دراسة Spiegel & Shultz, 2003 ودراسة عماد الدين إبراهيم وآخرون (٢٠٠٣).

- أما فيما يتعلق بالمحور الرابع فكانت هناك دراسات تناولت متغيرين أو أكثر من متغيرات الدراسة متممة للمحاور السابقة ومتداخلة معها حيث يتضمن هذا المحور بحوثاً ودراسات لها علاقة وطيدة بالمحاور الثلاثة السابقة، وقد تميزت أهداف هذا المحور بتشعبها واختلافها فمثلا هناك دراسات هدفت الكشف عن العلاقة التي تربط المساندة الاجتماعية بالاحتراق النفسي وأثر المساندة والدعم الاجتماعي في تخفيض الآثار السلبية الناجمة عن الاحتراق النفسي مثل دراسة جوناثن هالبسلين

(Prins et al., 2007) ودراسة (Jonathon Halbesleben , 2000)

ودراسة إيمان عطية (٢٠٠٧).

• كما هدفت دراسات أخرى للتوصل للعلاقة بين الاحتراق النفسي والتقاعد المبكر وأثر الضغوط الوظيفية والاحتراق النفسي في دفع العاملين لترك العمل والتقاعد المبكر كما في دراسة (Weisberg & Sagic, 1999) ودراسة آدم العتيبي (٢٠٠٣) ودراسة منظمة العمل الدولية (٢٠٠٧) ومدى تنبأ الاحتراق النفسي بالرغبة في ترك العمل من خلال دراسة (Goodman, 1998).

وأخيراً العلاقة بين التقاعد المبكر والمساندة الاجتماعية والدعم المقدم من الأسرة والأصدقاء والزملاء وأهمية الاستعداد في تجاوز أزمة التقاعد كما في دراسة (Mallinckrodt et al., 1988) ودراسة عبد الرحمن سليمان وهشام عبد الله (١٩٩٧).

والدراسة الحالية هدفت الكشف عن العلاقة بين كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية من جهة واتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر من جهة أخرى.

### ثانياً: من حيث العينة

اختلفت العينات المشتركة في الدراسات السابقة سواء من حيث العدد أو الجنس أو العمر أو نوع العمل فقد تراوح العدد من خمس حالات إلى أكثر من ١٠,٠٠٠ كما في دراسة منظمة العمل الدولية (٢٠٠٧) ودراسة (Elovainio et al., 2003) كما أن بعض الدراسات شملت عيناتها ذكوراً وإناثاً في حين أن بعض الدراسات اقتصرت عيناتها على الذكور مثل دراسة ناصر الفوزان واحمد العامري (٢٠٠٣) ودراسة Spiegel & Shultz (2003) وبعضها تضمن إناثاً فقط كما في دراسة (Kathleen Holland ,Carole Holahan, 2003) وبعض الدراسات حددت عينتها بالمتزوجين فقط مثل دراسة (Maximiliam, 2000).

أيضاً كانت بعض العينات تعتبر عينات ممتدة أي أنها تشمل فترة زمنية طويلة نسبياً فمثلاً في دراسة جامعة تكساس الأمريكية تم متابعة الموظفين حتى بعد تقاعدهم لمدة ٢٦

عاماً وكذلك دراسة (Sharpley & Layton, 1998) والتي امتدت لمدة خمس سنوات كما استمرت دراسة (Rhonda William et al., 2004) لمدة عامين. أما من حيث أعمار العينات فقد تراوحت الأعمار من ١٠ سنوات كما في دراسة سوزى وتيرى دونكن (Susan Duncan, Terry Duncan, 2005) إلى ٩٠ عاماً كما في دراسة (Sharpley & Layton, 1998). كما شملت العينات مستويات تعليمية واجتماعية واقتصادية وثقافية مختلفة فتضمنت العينات معلمين كدراسة زيدان السرطاوى (١٩٩٧) والقريوتي والخطيب (٢٠٠٦) وإيمان عطية منصور (٢٠٠٧) وكذلك الضباط مثل دراسة (Spiegel & Shultz, 2003) والأطباء مثل دراسة (Rislo Sutinen et al., 2003) إضافة إلى الإداريين والعاملين في الخدمات الإنسانية. والدراسة الحالية استخدمت عينة قوامها (٢٠٧) وأعمار زمنية من ٢٥ وحتى ٥٢ وهي في نفس مدى الأعمار سابقة الذكر وكذا حجم العينة.

### ثالثاً: من حيث الأدوات

تعددت المقاييس المستخدمة وذلك طبقاً للهدف من الدراسة وحجم العينة المستخدمة فلقياس الاحتراق النفسي تم استخدام مقياس ماسلاك (MBI) لقياس الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي، الاستنزاف العاطفي وتبلد الشخصية وتدني الانجاز الشخصي كما في دراسة العتيبي (٢٠٠٣) والمشعان (٢٠٠٦) ومقياس ماسلاك وجاكسون كما في دراسة (Brewer, McMahan, 2003) ومقياس شرنك كما في دراسة القريوتي والخطيب (٢٠٠٦).

كما تم استخدام مقياس المساندة الاجتماعية لسارسون Sarason في معظم الدراسات كما استخدم مقياس كراسك (Karasek) للمساندة الاجتماعية في دراسة فاليري وود (Valarie Wood, 2005)، بينما استخدم مقياس (Voux, 1982) والذي تم تعريبه وترجمته للعربية في دراسة عزت عبد الحميد (١٩٩٦) وإيمان عطية منصور (٢٠٠٦) إضافة لتطبيق مقياس الدعم الاجتماعي لكاترونا وروسيل (١٩٨٧) في دراسة (Kathleen Holland, Carole Holahan, 2003) كما أعدت هيام محفوظ عبد المتعال



(٢٠٠١) مقياس خاص بالمساندة النفسية الاجتماعية للمسنين، إضافة لذلك فقد تنوعت أدوات جمع البيانات في مختلف الدراسات حيث استخدمت الدراسات المسحية والطولية وإجراء المقابلات والملاحظة ودراسة الحالة والاستبيانات.

### والدراسة الحالية استخدمت لقياس المتغيرات الخاصة بها المقاييس التالية:

#### ١- مقاييس سيكومترية

- مقياس الاحتراق النفسي.

إعداد ماسلاك وآخرون Maslach et al., 1996 .

تعريب ادم العنبي، ٢٠٠٣.

- مقياس المساندة الاجتماعية.

إعداد فوكس، ١٩٨٢ Vaux .

تعريب عزت عبد الحميد، ١٩٩٦.

- مقياس الاتجاه للتقاعد المبكر.

إعداد الباحثة.

#### ٢- مقاييس كلينكية.

- مقياس تفهم الموضوع للكبار (T. A. T). إعداد موراي ١٩٧٥.

#### رابعاً: من حيث النتائج

- بالنسبة لدراسات المحور الأول المتعلقة بالاحتراق النفسي اتفقت نتائج غالبية الدراسات على العلاقة الارتباطية الموجبة بين الاحتراق النفسي والضغوط الوظيفية مثل دراسة عوض الغزى وعويد المشعان (٢٠٠٦) ودراسة إيمان عطية منصور (٢٠٠٧).

كما توصلت نتائج بعض الدراسات للآثار السلبية للاحتراق النفسي مثل دراسة

كوريجان وآخرون (Corrigan et al., 1995).

- أما فيما يخص دراسات المحور الثاني وهو المساندة الاجتماعية فقد اتفقت غالبية نتائج الدراسات على الدور الوسيط الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيض من أحداث الحياة الضاغطة وخاصة الاحتراق النفسي ومثال على ذلك دراسة عزت عبد

الحميد (١٩٩٦) ودراسة جرينجلاس (Esther Greenglass et al., 1996).

كما أثبتت نتائج بعض الدراسات أهمية المساندة الاجتماعية المقدمة من الأسرة والأقارب في مواجهة الأحداث الضاغطة مثل دراسة **هيام عبد المتعال (٢٠٠١)** ودراسة **احسان العيسى وصادق إسماعيل (١٩٩٤)** بينما أكدت دراسات أخرى على أهمية دعم الزملاء والمشرفين في العمل في التخفيف من أعراض الاحتراق النفسي مثل دراسة **علي حسين (٢٠٠٦)** .

وفي المقابل فقد أثبتت دراسات **(فينلاسون وبيهر، Fenlanson&Beehr, 1994)** و**(بوسيج وكيكول، Posig& Kickul, 2003)** الأثر السلبي للمساندة المعنوية في العمل عندما يدرك الموظفون التضارب بين أعمال المشرف التي تتعلق بزيادة عبء العمل وبين المحاولات اللاحقة لتقديم الدعم الوجداني حيث ينظر لهذا الدعم على أنه نفاق وأنة غير متوافق مع أعمالهم .

- وأخيراً فإن دراسات المحور الثالث الخاص بالتقاعد المبكر اتفقت بعضها في النتائج من حيث أن الظروف الوظيفية تساهم بصورة كبيرة في الرغبة بالتقاعد وترك العمل مثل دراسة **زينب الجبر ودلال الهدهود (١٩٩١)** و**خالد الشلال (١٩٩٦)** و**عدنان العصفور (١٩٩٣)** كما توصلت بعض الدراسات إلى نتائج مفادها أن التقاعد المبكر يؤدي إلى آثار نفسية واجتماعية واقتصادية سلبية مثل دراسة **(Sharpley& Layton, 1998)** ودراسة **عماد الدين إبراهيم وآخرون (٢٠٠٣)** .

ومن خلال وجهتي نظر مختلفتين إزاء التقاعد فإن دراسة **باتريشا درنتي ( Patricia Drentea, 2002)** توصلت إلى نتيجتين متناقضتين مفادها أنة من خلال النظر للعمل على أنه منفرد والتقاعد محرر فإن المتقاعدين وجدوا ضغط وقلق أقل وارتفاع في التأثير الإيجابي للتقاعد في حين أن من ينظر للعمل على أنه سلطة وأن التقاعد يفسد الروح المعنوية فقد ارتبط التقاعد لديهم بانخفاض الشعور بالتحكم ولم يرتبط التقاعد لديهم بانخفاض الأعراض المرضية.

- بينما أثبتت بعض الدراسات أهمية الاستعداد والتحضير لمرحلة ما بعد التقاعد والآثار الإيجابية لهذا الاستعداد كما في دراسة **(Spiegel& Shultz, 2003)** .

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية يمكن للباحثة صياغة فروض البحث الحالي كما يلي:-

### فروض الدراسة :

في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة تفترض الباحثة الفروض التالية :

- ١- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر وكل من درجات الاحتراق النفسي ودرجات المساندة الاجتماعية.
- ٢- يوجد تأثير دال إحصائياً لعاملي النوع (ذكور/ إناث) وشدة الاحتراق النفسي (مرتفع/ منخفض) في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.
- ٣- يوجد تأثير دال إحصائياً لعاملي النوع (ذكور/ إناث) والمساندة الاجتماعية في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.
- ٤- تتبئ بعض أبعاد كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية دون غيرها باتجاهات العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.
- ٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب المتغيرات الديموغرافية الآتية:
  - أ- الفئة العمرية أقل من ٣٥ عاماً، أكبر من ٣٥ عاماً.
  - ب- الحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج).
  - ج- المستوى التعليمي (عالي/متوسط).
- ٦- على درجات كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية والاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى أفراد عينة الدراسة.
- ٦- تختلف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين ذوي الاتجاه نحو التقاعد المبكر.

## الفصل الرابع الدراسة الميدانية

- أولاً : عينة الدراسة.
- ثانياً : أدوات الدراسة.
  - الأدوات السيكمترية
  - الأدوات الإكلينيكية
- ثالثاً : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أولاً : عينة الدراسة

أجريت الدراسة الحالية على خمس وزارات وهيئات حكومية في دولة الكويت متمثلة في: وزارة التربية والتعليم، وزارة التجارة والصناعة، المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، الهيئة العامة لشئون القصر، القطاع النفطي وخاصة الأقسام التي تتعامل مع الجمهور.  
(أ) العينة الاستطلاعية:-

اختيرت عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية من عدة جهات حكومية سألها الذكر وكان قوامها ٥٠ موظفاً وموظفة (٣٨ من الإناث و ١٢ من الذكور)، منهم ٤١ حاصلين على تعليم عالي و ٩ حاصلين على دبلوم وذلك كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول ( ٤ )

توصيف عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغيرات الدراسة

النسبة للعينة الإجمالية	العدد ن = ٥٠	الخصائص الشخصية
٢٤%	١٢	الجنس ذكر
٧٦%	٣٨	أنثى
٢٦%	١٣	السن ٢٩-٢٥
٣٦%	١٨	٣٤-٣٠
٢٢%	١١	٣٩-٣٥
١٠%	٥	٤٥-٤٠
٦%	٣	٤٦ فأكثر
٨٠%	٤٠	الحالة الاجتماعية متزوج
٢٠%	١٠	غير متزوج
٨%	٤	المؤهل الدراسي ثانوي
١٠%	٥	دبلوم
٧٦%	٣٨	جامعي
٦%	٣	دراسات عليا

(ب) عينة الدراسة الأساسية :-

تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (٢٥٠) موظف وموظفة وقد بلغ إجمالي العائد من المقاييس والصالح للتحليل الإحصائي (٢٠٧) استبانته، أي بنسبة ٨٣% وهي نسبة جيدة جداً مع مراعاة أن المقاييس الثلاثة طبقت في نفس الوقت.

وكما هو مبين في جدول (٥) فإن عدد الموظفين المشاركات قد بلغ ١٣٧ بنسبة (٦٦.٢%) من مجموع أفراد العينة، بينما بلغ عدد الموظفين ٧٠ بنسبة (٣٣.٨%).

والجدول التالي يوضح بيانات العينة الأساسية

جدول (٥)

توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغيرات الدراسة

النسبة المئوية للعينة الكلية	العدد ن=٢٠٧	الخصائص الشخصية
٣٣.٨%	٧٠	الجنس ذكر
٦٦.٢%	١٣٧	أنثى
٦٨.١%	١٤١	الحالة الاجتماعية متزوج
٣١.٩%	٦٦	غير متزوج
٣٢.٩%	٦٨	العمر ٢٩-٢٥
٢٩%	٦٠	٣٤-٣٠
١٩.٨%	٤١	٣٩-٣٥
١٠.٦%	٢٢	٤٤-٤٠
٧.٧%	١٦	٤٥ فأكثر
٦.٨%	١٤	المؤهل الدراسي الثانوي
٢٧%	٥٦	دبلوم
٥٥.٦%	١١٥	جامعي
١٠.٦%	٢٢	دراسات عليا
٣١.٤%	٦٥	سنوات الخبرة أقل من ٥ سنوات
٣.٢١%	٤٤	من ٥ - ١٠
٢٦.١%	٥٤	من ١٠ - ١٥
٢١.٣%	٤٤	من ١٦ سنة فأكثر

ومن خلال العينة الأساسية تم اختيار العينة الكليينكية والتي تكونت من حالتين ممن حصلوا على اقل درجة وأعلى درجة على مقياس الاحتراق النفسي .

### ثانياً : أدوات الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة مجموعة من الأدوات التي تحقق الهدف من الدراسة والتي تمثلت فيما يلي:-

- أدوات الدراسة السيكومترية.

- أدوات الدراسة الإكلينكية.

١ - أدوات الدراسة السيكومترية:

تتكون أدوات الدراسة السيكومترية من:

أ- مقياس الاحتراق النفسي ( إعداد ماسلاك وآخرون Maslach, et.al., 1996 تعريب آدم العتيبي ٢٠٠٣).

ب- مقياس المساندة الاجتماعية ( إعداد فوكس، ١٩٨٢ Vaux، تعريب عزت عبد الحميد، ١٩٩٦).

ج- مقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر (إعداد الباحثة).

١- مقياس الاحتراق النفسي.

اعتمدت الدراسة الحالية في قياس الاحتراق النفسي على المقياس الذي أعدته ماسلاك وزملائها في ١٩٩٦ والمعروف بـ (Human Services Survey (HSS ويعتد هذا المقياس من أشهر المقاييس وأوسعها انتشاراً في أدبيات الاحتراق النفسي. وقد قام آدم العتيبي (٢٠٠٣) بتعريب المقياس وتقنيته على البيئة الكويتية.

### وصف المقياس

يتكون المقياس من ٢٢ عبارة ويقاس ثلاثة أبعاد مختلفة للاحتراق النفسي هي: الإنهاك العاطفي ويتكون من تسع عبارات (١ - ٩)، وفقدان التعامل الإنساني أو الشخصي ويتكون من خمسة عبارات (١٠ - ١٤)، والإنجاز الشخصي ويتكون من ثماني عبارات (١٥ - ٢٢).

الخصائص السيكومترية للمقياس

\* صدق المقياس

يعتبر هذا المقياس واسع الانتشار في صورته الأجنبية منذ صدور نسخته الأولى قبل عشرين سنة وذلك بسبب الوثوق من صدقه، وقد تم التحقق من صدق المقياس في البيئة الأجنبية عن طريق معامل الارتباط بينه وبين مقاييس أخرى في الرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل، والخصائص الوظيفية وكانت معاملات ارتباطه مع هذه المقاييس مرضية للغاية كما في دراسة ( Greinger, 1992 ) و (Maslach et al .,1996).

وفي البيئة العربية فقد تم التحقق من صدق المقياس في دراسة سعد الكلابي ومازن الرشيد (٢٠٠١) وذلك باستخدام طريقة التحليل العاملي حيث كانت النتائج مشجعة. كما قام عوني عبد الحليم عطية (٢٠٠١) بترجمة المقياس والتحقق من صدقه بعرضه على المحكمين ثم تم حساب صدق المحك حيث تمثل المحك في مقياس الاحتراق النفسي من إعداد سيدمان وزيجير.

وفي البيئة الكويتية والتي لها خصوصية تميزها عن البيئات الأجنبية استخدم المقياس للمرة الأولى في دراسة آدم العتيبي (٢٠٠٣) على الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي حيث تم التأكد من صدق المقياس من خلال تجريبه على عينة استطلاعية مكونة من (١٠٠) شخصاً ودلت النتائج على صدق المقياس في مضمونه وشكله كما تم التأكد من صدق المقياس بحساب الاتساق الداخلي لمقاييسه الفرعية، وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات كل مقياس فرعي على حدة ودرجته الكلية على النحو الآتي:

- ١- الإنهاك العاطفي: بلغ جميع معاملات الارتباط مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى (٠.٠٥) وتراوح بين (٠.٤٨٣ و ٠.٧٦٢).
- ٢- فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي: كل معاملات الارتباط دالة إحصائياً (٠.٠٥) وتراوح بين (٠.٣٥٩ و ٠.٦٠٧).
- ٣- الانجاز الشخصي: جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً (٠.٠٥) وتراوح بين (٠.٣٩٥ ، ٠.٧٠٧).



كما تم التأكد من صدق المقياس في البيئة الكويتية من خلال دراسة العنزي والمشعان (٢٠٠٦) حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس ودرجته الكلية وكانت معاملات الارتباط بين (٠.٤٤٥) و(٠.٧٤٦) وأن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١).

وفي الدراسة الحالية قامت الباحثة بقياس صدق المقياس عن طريق الاتساق الداخلي حيث جاءت جميع معاملات الارتباط داله عند مستوى ٠.٠١ مما يدل على أن المقياس يتميز بدرجة جيدة من الصدق.

#### أ- ثبات المقياس

لقد حاز مقياس الاحتراق النفسي درجة ثبات جيدة في البيئة الأجنبية، حيث بلغ معامل الثبات الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ الفا (٠.٩٥) للإرهاك العاطفي و(٠.٧٩) لفقدان التعامل الإنساني أو الشخصي، و(٠.٧١) للانجاز الشخصي (Maslach et al., 1996) وفي دراسة (Lee & Ashforth, 1993) بلغ معامل الارتباط بطريقة إعادة الاختبار بفواصل زمني قدرة ٦ شهور (٠.٧٤) للإرهاك العاطفي، (٠.٧٢) لفقدان التعامل الإنساني أو الشخصي، و(٠.٦٥) للشعور بالانجاز الشخصي، وتوصل (Leiter & Durup, 1996) بطريقة إعادة الاختبار وبفواصل زمني قدره ثلاثة أشهر إلى معاملات الثبات الآتية: (٠.٧٥) للإرهاك العاطفي، و(٠.٦٤) لفقدان التعامل الإنساني أو الشخصي، و(٠.٦٢) للشعور بالانجاز الشخصي.

أما في البيئة العربية أظهرت دراسة سعد الكلابي، ومازن رشيد (٢٠٠١) التي أجريت في السعودية أن معاملات ألفا = (٠.٩٠) لمقياس الإرهاك العاطفي، و(٠.٦٤) لفقدان التعامل الإنساني أو الشخصي، و(٠.٨٥) للشعور بالانجاز الشخصي.

كما قامت إيمان عطية منصور (٢٠٠٧) بالتحقق من ثبات المقياس، وذلك بحساب ثبات الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ للأبعاد الثلاثة للمقياس فكان ثبات أبعاد المقياس كالتالي: الاستنزاف العاطفي ٠.٨٢١ - تبلد الشعور الشخصي ٠.٧٥٠ - ونقص الشعور بالانجاز الشخصي ٠.٨١٢.

وفي البيئة الكويتية استخدم آدم العتيبي (٢٠٠٣) معاملة كرونباخ ألفا لحساب ثبات المقاييس الفرعية حيث بلغ معامل الثبات الداخلي لمقياس الإنهاك العاطفي (٠.٨٥) و(٠.٦٤) لمقياس التعامل الإنساني أو الشخصي، و(٠.٨٦) لمقياس الانجاز الشخصي . وفي دراسة العنزي والمشعان (٢٠٠٦) علي البيئة الكويتية أيضا كانت معاملات الثبات لمقياس الإنهاك العاطفي (٠.٨٦٢)، وفقدان التعامل الإنساني (٠.٩١٠)، والانجاز الشخصي (٠.٧٦٣) وجميع المعاملات دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠١).

وفي هذه الدراسة قامت الباحثة بحساب ثبات المقاييس بمعادلة ألفا كرونباخ حيث كانت معاملات الثبات للمقاييس الفرعية كالتالي:- مقياس الإنهاك العاطفي (٠.٨٤)، مقياس فقدان التعامل الإنساني (٠.٦٥)، مقياس الإنجاز الشخصي (٠.٠٨٦) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠١).

وتتسق معاملات الثبات في البيئة الكويتية مع معاملات الثبات في البيئات العربية والأجنبية مما يمكن من الوثوق بتطبيق هذا المقياس علي البيئة الكويتية بمصادقية وثبات عاليين.

#### ب - مقياس المساندة الاجتماعية

استخدمت الدراسة الحالية مقياس المساندة الاجتماعية الذي قام بإعداده فوكس (Vaux, 1982) وذلك لتناسبه مع الهدف من الدراسة الحالية حيث ينتمي للاتجاه الذي يرى أن المساندة الاجتماعية مفهوم متعدد الصيغ والأبعاد. وقد قام بتعريبه وترجمته للبيئة العربية عزت عبد الحميد محمد حسن ١٩٩٦.

#### وصف المقياس

يتكون المقياس من (٤٣) عبارة تقيس خمسة أبعاد للمساندة الاجتماعية وهي كالتالي:

١-المساندة العاطفية: وتتضمن (٩) عبارات هي: ١، ٢، ١١، ١٢، ١٣، ٢٣، ٢٤، ٣٣، ٣٥

٢-التطبيع الاجتماعي (الصحة): وتتضمن (٨) عبارات هي: ٣٦، ٣٧، ٣٨، ٢٥، ٣٤،

٣، ٤، ٥.

٣-المساعدة العملية: وتتضمن (٧) عبارات هي: ١٤، ١٦، ١٧، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩.

٤-المساعدة المالية وتتضمن (٨) عبارات هي: ٦، ٧، ٨، ٩، ١٨، ٣٩، ٤٢، ٤٣.

٥- النصيحة/الإرشاد وتتضمن (١١) عبارة هي: ١٠، ١٥، ١٩، ٢٠، ٢١، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٤٠، ٤١.

ويقيس المقياس في صورته الأجنبية السلوك المساند المتاح Available Support Behavior الذي يشعر به الفرد من مصدرين للمساندة الاجتماعية هما الأسرة والأقارب، والأصدقاء.

ونظراً لأهمية المساندة الاجتماعية في مجال العمل ودورها في التخفيف أو القضاء على التأثيرات الضارة لعوامل الضغط التنظيمية فقد قام عزت عبد الحميد (١٩٩٦) بإضافة مصدرين آخرين للمساندة الاجتماعية من داخل بيئة العمل وهما زملاء العمل ورؤساء العمل.

وقد قامت الباحثة بمقابلة عزت عبد الحميد مقنن هذا المقياس والاستئذان لاستخدام هذا المقياس وإجراء بعض التعديلات على طريقة الإجابة بحيث تكون أكثر يسراً للمستجيب

#### الخصائص السيكومترية للمقياس

##### \* صدق المقياس

قام عزت عبد الحميد (١٩٩٦) بالتحقق من صدق مقياس المساندة الاجتماعية بتطبيقه على عينة استطلاعية تكونت من ٩٦ مفردة وقد تم حساب صدق المقياس بعدة طرق تمثلت في صدق المحكمين، حساب صدق الاتساق الداخلي للمفردات، كما استخدم أسلوب التحليل العاملي التوكيدي لقياس المساندة الاجتماعية والذي بلغت فيه قيم معاملات الارتباط المتعدد لأبعاد المساندة الاجتماعية كالتالي:

المساندة العاطفية (٠.٥٧)، الصحبة (٠.٨٧)، المساعدة العملية (٠.٦٣)، المساعدة المالية (٠.٧٧)، النصيحة (٠.٥٧) وذلك في حالة نموذج العامل الواحد، أما في حالة نموذج العاملين فقد بلغت تلك المعاملات على الترتيب (٠.٧٤)، (٠.٦٩)، (٠.٦٥)، (٠.٧٧)، (٠.٧٣) وجميع هذه المعاملات دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما قدم دليلاً قوياً على صدق البناء التحتي للمقياس، وإن المساندة الاجتماعية عبارة عن عامل كامن عام يتكون من عاملين هما المساندة الاجتماعية المحسوسة (النفسية) والمساندة الملموسة.

كما تم التحقق من صدق الأبعاد التي يقيسها مقياس المساندة الاجتماعية بحساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات العينة الاستطلاعية في كل بعد من الأبعاد الخمسة لمقياس المساندة الاجتماعية والدرجة الكلية لهذا المقياس، فكانت معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية والدرجة الكلية للمقياس كالتالي: المساندة العاطفية (٠.٨٦)، الصحة (٠.٨٧)، المساعدة العملية (٠.٨٢)، المساعدة المالية (٠.٨٥)، النصيحة (٠.٨٩)، وجميع معاملات الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) مما يدل على صدق أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية.

وفي الدراسة الحالية قامت الباحثة بالتأكد من صدق المقياس عن طريق الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط بين البنود والدرجة الكلية للمقياس وقد جاءت معظم معاملات الارتباط دالة عند مستوى (٠.٠١).

#### ثبات المقياس

قام عزت عبدا لحميد (١٩٩٦) بالتحقق من الثبات الكلي لمقياس المساندة الاجتماعية عن طريق معامل ألفا كرونباخ ومعامل ألفا العام فكانا على التوالي (٠.٩٤٠) و (٠.٩٦٣) بمستوى دلالة (٠.٠١) مما يدل على الثبات الكلي للمقياس.

كما تم حساب ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار بفواصل زمني قدره خمسة أسابيع حيث قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين درجتي مقياس المساندة الاجتماعية في التطبيقين فوجد أنه يساوي (٠.٧٢).

وفي دراسة أيمن عطية منصور (٢٠٠٧) تم التحقق من مقياس المساندة الاجتماعية لـ فوكس Vaux, 1982 والمعدل من قبل عزت عبد الحميد (١٩٩٦) وذلك بحساب ثبات الاتساق الداخلي بطريقة ألفا كرونباخ للأربعة مصادر للمساندة الاجتماعية فكان معامل الثبات ( الأسرة ٠.٩٥٤ - الأصدقاء ٠.٩٦٥ - زملاء العمل ٠.٩٦٨ - رؤساء العمل ٠.٩٢٤ ) ثم قامت بالتحقق من الثبات الكلي للمقياس ككل حيث كان (٠.٩٧٠)، إضافة لحساب معامل الثبات للمقياس الكلي بطريقة التجزئة النصفية وكانت قيمة معامل الثبات للاختبار ككل (٠.٩١١) مما يثبت تمتع مقياس المساندة الاجتماعية بدرجة عالية من الثبات.

وفي البيئة الكويتية قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس عن طريق معادلة ألفا كرونباخ حيث كان معامل الثبات للعينة الاستطلاعية وكذلك العينة الأساسية (٠.٩٨) مما يؤكد ثبات المقياس.

ج - مقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر ( إعداد الباحثة )

• خطوات بناء المقياس

تحديد الهدف من المقياس: يهدف المقياس الحالي للتعرف على اتجاه العاملين نحو التقاعد المبكر.

• مصادر بناء المقياس

قامت الباحثة بإعداد هذا المقياس وتصميمه بإتباع الخطوات التالية:

أ-مراجعة الإطار النظري للنظريات المفسرة للتقاعد.

ب-مسح للدراسات والمقاييس العربية والأجنبية التي تناولت التقاعد المبكر حيث لم تستدل الباحثة على مقياس لاتجاه العاملين نحو التقاعد المبكر. وتم الرجوع إلى مقاييس تتعلق بمجال التقاعد والمسنين مثل:

- مقياس التوافق لدى المتقاعدين إعداد علي الديب (١٩٩٦) وهو يتكون من ٣٤ عبارة تقيس جوانب التوافق لدى المسنين بعد ترك العمل.
- مؤشر الرضا عن الحياة لنيو جارتن Neugarten وأعدده للعربية علي الديب ويتكون من خمسة أبعاد هي: بعد الاتجاه التفاؤلي والشعور بالسعادة، بعد حماسة الفرد للاستجابة، بعد التطابق بين الأهداف المرغوبة والمنجزة، بعد مفهوم الذات الايجابي، وبعد الشعور بعدم الانجاز في الحياة.
- استبانته آثار خفض عدد سنوات الخدمة اللازمة للحصول على التقاعد إعداد ناصر الفوزان واحمد العامري (٢٠٠٣) وتتكون هذه الاستبانته من جزئيين: تناول الجزء الأول اتجاهات الموظفين نحو خفض عدد سنوات الخدمة اللازمة للحصول على التقاعد، أما القسم الثاني فطرح ٢٤ عبارة حول الآثار السلبية أو الايجابية المحتملة لقرار خفض سنوات الخدمة.

- استبانة العلاقة بين الرضا المهني والتقاعد الإرادي المبكر لدى الموظفين الكويتيين إعداد خالد الشلال (١٩٩٦)، ويتكون بناء هذه الاستبانة من خمس وحدات أساسية هي: الرضا عن الدخل المادي، الرضا عن علاقات العمل، الرضا عن بيئة ونظام العمل والرضا عن المهنة والرأي في التقاعد المبكر.
- ج - مراجعة الدراسات التي تقيس مختلف الاتجاهات واختيار المفردات الدالة على الاتجاه والتي تقيسه دون غيرها مثل دراسة يوسف عبد الفتاح (١٩٩٤) والتي تقيس الاتجاه نحو المرض النفسي ودراسة انطون رحمة (٢٠٠٢) والتي تقيس اتجاهات طلبة جامعة الكويت نحو مستقبلهم الاجتماعي والسياسي والثقافي.
- د - تم وضع العبارات في صورتها الأولية.
- هـ - تم التحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس من حيث الصدق والثبات بتطبيقه على عينة استطلاعية تمثلت في (٥٠) شخصاً.

#### • وصف المقياس

من خلال الاطلاع على النظريات المفسرة للتقاعد فإن هناك منظورين للتقاعد يؤكد المنظور الأول على أن التقاعد مرحلة الانطلاق والتحرر من القيود والاستمرار في الأنشطة الذي يفضلها الفرد ولم يكن لديه الوقت لممارستها والمنظور الآخر يرى التقاعد على أنه نهاية الحياة وبداية المتاعب والقلق وعدم الاستقرار النفسي والاتجاه للعزلة الاجتماعية وفقدان للهيبة والمكانة، كما أنه وطبقاً لنظرية التناظر Symmetry (١٩٥٣) فإن اتجاهات الفرد إزاء شيء ما تكون إما سلبية أو ايجابية، ومن خلال هذا المنظور تم صياغة عبارات ايجابية وعبارات سلبية للاتجاه نحو التقاعد المبكر.

#### • صياغة تعليمات المقياس

وهي تمثل مرشد للمستجيب للإجابة على المقياس حتى يقوم بأفضل أداء على المقياس وقد تم مراعاة ما يلي:-  
روعي الوضوح التام والصياغة اللفظية الدقيقة حتى لا يخطئ المستجيب في فهمها.  
• تكون التعليمات في عبارات سهلة توضح الهدف من المقياس وتؤكد الرأي بصدق.

- تم اختيار المقياس الثلاثي (موافق -إلى حد ما - غير موافق) بحيث لا يقع المستجيب في حيرة الاختيارات وتكون إجابته محددة.
- التأكيد على الإجابة عن جميع عبارات المقياس.
- إعطاء مثال توضيحي لتدريب المستجيبين على الاستجابة لعبارات المقياس.
- التأكيد على سرية الاستجابات وعدم اطلاع أي فرد عليها سوى الباحثة ولن تستخدم إلا في أغراض البحث.
- يستغرق المقياس من ٥ - ١٠ دقائق لتطبيقه.

### تقنين المقياس

#### أولاً: صدق المقياس

#### أ- صدق المحكمين

تم عرض المقياس في صورته الأولى (٣٩ عبارة) على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجالات علم النفس والصحة النفسية الموضح أسمائهم في ملحق (٤) بهدف تحديد مدى صلاحية كل عبارة على حدة في قياس اتجاه العاملين نحو التقاعد المبكر، وكذلك اقتراح حذف أو إجراء أية تعديلات في صياغة البنود، أو إضافة بنود أخرى جديدة، وعلى ضوء هذه الخطوة تم حذف (٥) عبارات حصلت على نسبة اتفاق ٧٠% وأقل من حيث انتمائها لمقياس اتجاه العاملين نحو التقاعد المبكر، كما تم حذف (٤) عبارات أخرى لتشابهها مع بنود أخرى مثل: (العمل يشعرنى بان لي نفع وفائدة في المجتمع) و(أفضل عدم التقاعد المبكر لأن العمل يشعرنى بقيمتي في الحياة)، حيث تم حذف العبارة الأولى، إضافة لإعادة صياغة (٤) عبارات وهي:

- ١- اعتقد أن التقاعد مبكراً يؤدي لفقدان الثقة في القدرات المهنية والعملية (قبل التعديل)  
اعتقد أن التقاعد المبكر يضعف من قدراتي المهنية والعملية (بعد التعديل).
- ٢- لا أعتقد أنني سأشعر بأزمة التقاعد لوجود أفراد أسرتي وأصدقائي من حولي (قبل التعديل).

- ٣- أفضل الانسحاب من العمل والتقاعد مبكراً لأنني لا أجد الدعم اللازم من الرؤساء والزملاء في العمل (قبل التعديل).

أفضل ترك العمل والتقاعد مبكراً لنقص الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء في العمل (بعد التعديل).

٤- أطمح بالتقاعد المبكر لشعوري بالاغتراب وعدم الانتماء في عملي وبين زملائي (قبل التعديل).

أطمح للتقاعد المبكر لشعوري بالاغتراب وعدم الانتماء للعمل والزملاء (بعد التعديل).  
وبذلك فقد أصبح المقياس بصورته النهائية يتكون من (٣٠) عبارة.

#### ب- صدق الاتساق الداخلي

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بتقدير معاملات الارتباط بين البنود والدرجة الكلية على مقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر والجدول التالي يوضح معامل الارتباط لكل عبارة من عبارات المقياس ومستوى الدلالة:

#### جدول (٦)

معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية على مقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر  
للعينة الكلية

معاملات الارتباط	رقم البند	معاملات الارتباط	رقم البند
٠.٥٤٤	١٦	٠.٨٥١	١
٠.٣٣٢	١٧	٠.٥١٨	٢
٠.٥٨٩	١٨	٠.٦٥٠	٣
٠.٦٤١	١٩	٠.٧٢٨	٤
٠.٥٤٤	٢٠	٠.٢٥١	٥
٠.٥٨٩	٢١	٠.٦٣٦	٦
٠.٦٤١	٢٢	٠.٦٩١	٧
٠.٦٣١	٢٣	٠.٧٥٥	٨
٠.٦٠٨	٢٤	٠.٧٧٦	٩
٠.٢١٣	٢٥	٠.٤٥٩	١٠
٠.٥٥٠	٢٦	٠.٥٢٠	١١
٠.٦٦١	٢٧	٠.٣٩٩	١٢
٠.٧٥٥	٢٨	٠.٥١٦	١٣
٠.٦٦٩	٢٩	٠.٦٧٣	١٤
٠.٣٣٠	٣٠	٠.٦٦١	١٥



وتوضح النتائج أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى (٠.٠١) مما يشير إلى أن مؤشرات صدق الاتساق الداخلي لقياس الإتجاه نحو التقاعد المبكر عالية مما يجعلها مقبولة علمياً.

#### ثانياً: ثبات المقياس

تم إيجاد قيمة ألفا كرونباخ للوقوف على مدى الاتساق الداخلي لمقياس الإتجاه نحو التقاعد المبكر حيث بلغت قيمة معامل الفا كرونباخ للمقياس ككل في العينة الاستطلاعية (٩٢.٠)، (٩٣.٠) في العينة الأساسية وهي نسب تدل على ثبات عالي.

#### • الصورة النهائية للمقياس

يتكون مقياس الإتجاه نحو التقاعد المبكر في صورته النهائية من (٣٠) عبارة (١٩) عبارة موجبة و(١١) عبارة سالبة، والعبارة الموجبة تحمل الأرقام (١٩، ١٨، ١٧، ١٥، ١٣، ١٠، ٩، ٨، ٧، ٥، ٤، ٣، ٢٩، ٢٧، ٢٦، ٢٥، ٢٤، ٢٣، ٢١) أما العبارات السالبة ذوات الأرقام (١، ٢، ١٢، ١١، ٦، ١٦، ١٤، ٢٢، ٢٠، ٢٨، ٣٠).

#### • تصحيح المقياس

يتم تقدير الدرجات في مقياس الإتجاه للتقاعد المبكر وفقاً لإيجابية العبارة أو سلبيتها، فالعبارة الموجبة تأخذ الدرجات (٢، ١، ٠) للاستجابات (موافق، إلى حد ما، غير موافق) على الترتيب، أما في حالة العبارات السالبة فتعكس هذه الدرجات أي تصبح (٠، ١، ٢) لنفس الاستجابات الثلاثة السابقة.

إن الدرجة التي يحصل عليها المستجيب تمثل درجة اتجاهاه نحو التقاعد المبكر، وتشير الدرجة العالية في هذه الحالة إلى الإتجاه الايجابي، أما الدرجة المنخفضة فتشير إلى الإتجاه السلبي.

#### (أ) أدوات الدراسة الإكلينيكية:

وتمثلت أداة الدراسة الإكلينيكية في:

### ١ - اختبار تفهم الموضوع للكبار T. A. T

يعتبر اختبار تفهم الموضوع (Thematic Apperception Test ( T.A.T) في مقدمة الاختبارات الإسقاطية للشخصية وهو من إعداد هنري موراي H. Murray وزميلته مورجان Morgan من جامعة هارفارد (١٩٣٥).

#### هدف الاختبار

إن اختبار تفهم الموضوع يهدف للكشف عن مشاعر الفرد وانفعالاته وأحاسيسه، وما يعتمل في نفسه من ميول وحاجات ورغبات وصراعات، وبخاصة النزعات المكفوفة التي لا يرغب المفحوص في الكشف عنها أو النزعات المكبوتة التي لا يكون واعياً شعورياً بها.

#### الفائدة من الاختبار

يشكل اختبار T. A. T أداة مفيدة في الدراسة الشمولية للشخصية وفي تفسير الاضطرابات السلوكية والأمراض العصابية والذهانية والسيكوباتية.

#### الأساس النظري

إن الإجراء المتبع في اختبار تفهم الموضوع هو تقديم مجموعة من الصور الغامضة نوعاً ما إلى المفحوص وحثه على أن يؤلف قصصاً ارتجالية تصف ما يدور بالصورة وتتحدث عن أحوال الأشخاص والأحداث التي تجري فيها، والفكرة التي يقوم عليها هذا الاختبار هي أن القصص التي يعطيها المفحوص تكشف عن مكونات هامة في شخصيته على أساس نزعتين:

- نزعة الناس إلى تفسير المواقف الإنسانية الناقصة بما يتفق وخبراتهم الماضية ورغباتهم الحاضرة وآمالهم المستقبلية.
- نزعة المفحوصين إلى أن يغترفوا بطريقة شعورية أو لاشعورية مما يكتبون من خبراتهم الشخصية ويعبرون عما يدور بأنفسهم من مشاعر ورغبات.

أي أن القصص التي يستجيب بها المفحوص للصور هي إسقاطات أو هي نسبة مشاعر وعواطف وحاجات ودوافع المفحوص إلى الأشخاص وإلى الموضوعات في العالم.

#### مادة الاختبار

يتكون الاختبار من سلسلة من الصور تتراوح في درجة غموضها أو تحديد بياناتها وتشتمل كل لوحة على منظر به شخص أو جملة أشخاص في مواقف غير محددة المعالم بحيث تسمح بإدراكها على أنحاء مختلفة، وبينها لوحة بيضاء ناصعة (دون رسم) ويطلب من المفحوص أن يكون حكاية أو قصة عن كل صورة منها، وهناك صور خاصة بالإناث وأخرى خاصة بالذكور وصور خاصة بالاثنين معاً وقد أعطيت كل بطاقة رمزاً ينتمي إلى الفئات التالية:

- رقم فقط وذلك في البطاقات التي يمكن استخدامها مع الجنسين صغار وكبار (تحت ١٤ سنة وفوق ٤ سنة) وعدد هذه البطاقات ١١ وأرقامها كالتالي:  
١١، ١٠، ٥، ٤، ٢، ١، ٢٠، ١٩، ١٦، ١٥، ١٤.

- بطاقة رقمية يتبعها الحرف B للأولاد تحت ٤ سنة.
  - بطاقة رقمية يتبعها الحرف G للبنات تحت ٤ سنة.
  - بطاقة رقمية يتبعها الحرف M للذكور فوق ٤ سنة.
  - بطاقة رقمية يتبعها الحرف F للإناث فوق ٤ سنة.
  - بطاقة رقمية يتبعها الحرفان BM للأولاد والراشدين الذكور.
  - بطاقة رقمية يتبعها الحرفان GF للبنات والإناث الراشدين.
- وطبقاً لهذا التوزيع يمكن استخدام (٢٠) بطاقة مع كل فئة من الفئات الأربع حسب السن والجنس المستخدم في الدراسة.

### تفسير الاختبار

تتعدد وتتوزع طرق تفسير اختبار تفهم الموضوع (T.A.T) طبقاً لتدريب القائم بالتفسير والمدرسة التي ينتمي إليها وكذلك طبقاً للغرض من تطبيق الاختبار والوقت المتاح ومن أهم طرق تفسير هذا الاختبار طريقة موراي وطريقة بلاك وطريقة شتيرن وطريقة تومكينز، (لويس مليكة، ١٩٨٠) وسنتناول طريقة موراي حيث يشير إلى أن تفسير اختبار تفهم الموضوع يتطلب الدقة والخبرة فكلما زادت خبرة الفاحص بالاختبار وحسن إعداده من الناحية النفسية والمامة بمبادئ التحليل النفسي وبالأمراض النفسية والعقلية كان أقدر على القيام بعملية التفسير.

ويهتم موراي بتحليل محتوى القصة وذلك للوقوف على الموضوعات الغالبة في قصص كل شخص، والموضوع لدى موراي هو التكوين الدينامي للحكاية أو هو عقدة القصة، وتدور هذه الموضوعات في العادة حول بيان:-

#### ١- البطل الرئيسي الذي يتقمص الفرد شخصيته.

وهي الشخصية التي يرى الفرد نفسه فيها ويتقمصها ويصف إحساساتها ومشاعرها وهي شخصية تشبه شخصية المفحوص وتتفق صورته إلى حد بعيد مع صورة المفحوص.

#### ٢- الحاجات التي تدفع بطل القصة والقوى التي تنطوي عليها نفسه.

حيث يشرح الباحث في الوقوف على الدوافع المحركة للبطل ومعرفة مشاعره وأفكاره ونزعاته وقد صنف موراي هذه الحاجات إلى عشرين حاجة ظاهرة وثمان حاجات كامنة، ومن أمثلة الحاجات: الانجاز، العدوان، السيطرة، الجنس، الخنوع، الاستقلال، الانتماء، الدفاعية، تجنب الأذى، تجنب المذلة، النظام، العبء،.....الخ.

#### ٣- الضغوط أو العوامل البيئية والمؤثرات التي تؤثر على الفرد.

يتطلب تفسير اختبار تفهم الموضوع دراسة الجو المحيط بالبطل والذي يعيش به وكذلك العلاقات المختلفة التي تصدر عن البيئة على نحو ما يدركها المفحوص في الماضي أو الحاضر أو المستقبل. ومن أمثلة هذه الضغوط: العدوان، السيطرة، النبذ، الحرمان، نقص التأييد الأسري، الجنس، الدونية، الأخطار المادية.

#### ٤- العوامل الانفعالية والوجدانية.

وهي تمثل المقارنة بين قوة حاجات البطل وضغوط البيئة وكيف يسلك البطل إزاء هذه الضغوط وهل يقاوم أم ينهار؟ تحت أي ظروف ينجح، حين يساعده الآخرون أم حين يكافح بمفرده؟ هل يعاقب بعد ارتكابه عدواناً؟ هل يحس بالذنب؟ وهكذا، يقوم الأخصائي بتحديد مقدار الشدة والإحباط والدرجة النسبية للنجاح والفشل بالنسبة لكل أحداث القصص والتفاعل بين الحاجات والضغوط وذلك من وجهة نظر البطل. ويتضمن هذه العوامل الانفعالية والوجدانية، الميول العدوانية، الصراعات، الخوف، القلق، الاكتئاب، قوة الأنا العظمى، النقلب الوجداني.

#### التفسير المتعمق

وهو التفسير الذي يهتم بالكشف عن الاتجاهات النوعية للمفحوص إزاء مواقف الحياة المختلفة، فتوحد المفحوص مع البطل يمكن أن يكون تعبير عن نفسه "كما هو" ويمكن أن يكون تعبير عن نفسه "كما كان" ويمكن أن يكون تعبير عن نفسه "كما يود أن يكون" أو "كما يخشى أن يصير" ويعتمد التفسير المتعمق للحالات الفردية على مفاهيم السيكودينامية كما يهتم في المقام الأول بالأسلوب الإدراكي لاستجابات المفحوص.

### الصدق والثبات

تعتبر مشكلة الصدق والثبات من المشاكل الأساسية التي واجهت علماء النفس الإكلينيكي والتجريبي والإحصائي على حد سواء حيث أن الوسائل الإحصائية المألوفة لا تتناسب وطبيعة هذه الاختبارات فيقول جوداتف (غنيم وبرادة، ١٩٨٠: ٣٦) "حين نصل إلى دراسة ما نسميه بالعالم الخاص للفرد هذا العالم الذي يتضمن مشاعره وطاقاته الدافعة ومعتقداته واتجاهاته ورغباته والتي قد لا يكون لدى الفرد وعياً ببعضها أو التي لا يمكن أن يصرح بها حتى لنفسه فان مشكلة القياس تعتبر ذات طبيعة مختلفة تمام الاختلاف، فنحن أمام عالم مغلق ليس مكشوفاً للباحث ولا يسهل قياسه أو تقديره ويحاول الفرد المحافظة عليه من أن ينكشف أمام الآخرين".

وفريق كبير من علماء النفس الإكلينيكي ممن يستخدمون هذه الاختبارات الإسقاطية يؤمنون أن هذه الاختبارات أو بعضها على الأقل تزود الباحث بمعطيات هامة عن ديناميات الشخصية، وإن الاتفاق كبير بين النتائج والتشخيص الإكلينيكي الذي يقوم به الباحث، وإن مسألة الثبات والصدق لا تعتبر مشكلة حقيقية، وإن الغرض الذي من أجله وضعت هذه الاختبارات غرض إكلينيكي، ومع ذلك استخدم العلماء بعض الوسائل لقياس صدق وثبات الاختبارات الإسقاطية مثل:-

١- قام ربابورت وجيل وشافر بالتحقق من صحة بعض الاختبارات التي تستخدم لتشخيص الأمراض العقلية كاختبار تفهم الموضوع، وذلك عن طريق انتقاء مجموعات تجريبية تتكون من فئات كلينيكية مختلفة من الذهانبيين كحالات الاكتئاب والبارانويا والفصام.... الخ ثم مجموعة ضابطة للمقارنة تتكون من خمسين رجلاً من

- رجال البوليس باعتبارهم أسوياء. وبمقارنة استجابات المجموعتين أمكن اختبار صدق العلاقات المختلفة التي يستدل بها على المرض العقلي ( غنيم، برادة، ١٩٨٠: ٣٠).
- ٢- عرض قصص الاختبار على محكمين يعرفون المفحوصين معرفة جيدة في حياتهم الخاصة، دون الإشارة إلى أسمائهم، والطلب إلى هؤلاء المحكمين التعرف عليهم من قصصهم. وقد دلت نتائج هذه البحوث على درجة مقبولة.
- ٣- المضاهاه Matching وهي من الطرق المستخدمة على نطاق واسع، وقد عرف فرنون هذه الطريقة بأنها "طريقة لإيجاد علاقة كمية بين نواحي نوعية (كيفية) في الشخصية" ويمكن أن تجري المضاهاه بطرق مختلفة كأن نضاهي بين تقريرين لباحثين مختلفين عن شخص واحد.
- ٤- أخذ الباحثون في الاستعانة بالطرق السيكومترية الدقيقة التي تطبق قياس ثبات الاختبار. فطبقوا طريقة إعادة الاختبار وطريقة الصور المتكافئة وطريقة التجزئة النصفية.
- وقد استخدم اختبار تفهم الموضوع في عدد ضخم من بحوث الشخصية وأهتم الكثير بالتحقق من صدق الفروض المتضمنة في استخدام T.A.T مثل: التوحد مع البطل.
- ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة**
- يعتمد الأسلوب الإحصائي المستخدم في الدراسة على طبيعة الدراسة، وحجم العينة، والدرجات الخام، ولذلك فقد استخدم في الدراسة الحالية الأساليب الإحصائية التالية:
- المتوسطات والانحرافات المعيارية.
  - معاملات الارتباط لبيرسون.
  - تحليل التباين.
  - اختبار شيفية لحساب دلالة تحليل التباين.
  - اختبار ت (T. TEST) لدلالة الفروق بين المتوسطات.
  - معامل الانحدار.

## الفصل الخامس نتائج الدراسة ومناقشتها

- نتائج اختبار صحة الفرض الأول ومناقشتها.
- نتائج اختبار صحة الفرض الثاني ومناقشتها.
- نتائج اختبار صحة الفرض الثالث ومناقشتها.
- نتائج اختبار صحة الفرض الرابع ومناقشتها.
- نتائج اختبار صحة الفرض الخامس ومناقشتها.
- نتائج اختبار صحة الفرض السادس ومناقشتها.

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الحالية ثم مناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

### أولاً: نتائج الدراسة السيكومترية

في ضوء مشكلة الدراسة الحالية والفروض التي تحاول اختبارها، وما كشفت عنه الدراسات السابقة، يتم التحقق من فروض الدراسة على النحو التالي:

#### اختبار صحة الفرض الأول

وينص الفرض الأول على أنه:

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين درجات اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر وكل من درجات الاحتراق النفسي ودرجات المساندة الاجتماعية "

وللتحقق من هذا الفرض تم حساب معاملات الارتباط بين درجات الاتجاه نحو التقاعد المبكر ودرجات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي، فقدان التعامل الإنساني، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) وكذلك تم حساب معاملات الارتباط بين درجات الاتجاه نحو التقاعد المبكر ودرجات المساندة الاجتماعية من مختلف مصادرها ( الأسرة والأقارب، الأصدقاء، زملاء العمل، رؤساء العمل).

والجدول رقم ( ٧ ) يبين العلاقة بين درجات الاتجاه نحو التقاعد المبكر ودرجات الاحتراق النفسي.

### جدول (٧)

معاملات الارتباط بيت الاتجاه نحو التقاعد المبكر والاحتراق النفسي

ن = ٢٠٧

الاحتراق النفسي (الدرجة الكلية)	نقص الإنجاز الشخصي	فقدان التعامل الإنساني	الإنهاك العاطفي	
٠.٠٨٠	** -٠.٢٤٣	٠.٠٩٠	** ٠.٣٥٠	الاتجاه نحو التقاعد المبكر

\*\* دالة عند ٠.٠١



يتضح من الجدول ما يأتي:

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية (0.01) (ر=0.350) بين درجات الاتجاه نحو التقاعد المبكر ودرجات الإنهاك العاطفي وهذا يعني أنه كلما زادت معدلات الإنهاك العاطفي عند العاملين الكويتيين زاد اتجاههم نحو التقاعد المبكر.
  - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الاتجاه نحو التقاعد المبكر ودرجات فقدان التعامل الإنساني.
  - وجود علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين درجات الاتجاه للتقاعد المبكر ودرجات الشعور بالإنجاز الشخصي مما يعني أنه كلما قل (نقص) إحساس أفراد العينة بالإنجاز الشخصي زاد اتجاههم نحو التقاعد المبكر.
  - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات اتجاه العاملين نحو التقاعد المبكر ودرجات الاحتراق النفسي ككل.
- كما يوضح جدول ( ٨ ) العلاقة بين الاتجاه نحو التقاعد المبكر والمساندة الاجتماعية من مختلف مصادرها.

**جدول ( ٨ )**

**معاملات الارتباط بين درجات الاتجاه للتقاعد المبكر ودرجات المساندة الاجتماعية**

ن = ٢٠٧

المساندة الاجتماعية					
الدرجة الكلية	رؤساء العمل	زملاء العمل	الأصدقاء	الأسرة والأقارب	
٠.٥٢	٠.٠٤٤ -	٠.٠٧٠	٠.٠٩٠	٠.٠٥٢	الاتجاه نحو التقاعد المبكر

يتضح من الجدول السابق عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر ودرجات المساندة الاجتماعية بمختلف مصادرها. ويمكن تفسير تلك النتيجة من أن الفرض الأول قد تحقق بشكل جزئي في شقه الأول الذي يتعلق بالاتجاه نحو التقاعد المبكر في علاقته بالاحتراق النفسي فنجد أن النتائج

أظهرت دلالة فيما يتعلق ببعدي الإنهاك العاطفي ونقص الإنجاز الشخصي ويمكن عزو ذلك إلى أن معدلات الإنهاك العاطفي تؤدي بالأفراد إلى حالة من الضعف والإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية والإحساس بالتعب والإنهاك الجسدي عند بذل أقل جهد وكذلك الإحساس بالقلق والإحباط وسرعة الانفعال، وعدم القدرة على اتخاذ أي قرار، وفقدان الطاقة مما يدفع الفرد لترك العمل والاتجاه نحو التقاعد المبكر.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (آدم العتيبي، ٢٠٠٣) التي أثبتت أنه كلما زادت معدلات الإنهاك العاطفي عند العاملين الكويتيين سواء كانوا موظفين أو موظفات زادت رغبتهم في ترك العمل. كما اتفقت مع بعض الدراسات التي أظهرت العلاقة الطردية بين الاحتراق النفسي والرغبة في ترك العمل مثل دراسة كل من :

**(Weisberg& Sagic, 1999, Blankert, 1997, Carlson& Thompson, 1995)**

كما وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة لي واشفورت (Lee&Ashforth,1996) من وجود ارتباط متبادل بين الصراع الوظيفي والإنهاك العاطفي.

أما فيما يتعلق بالشعور بالإنجاز الشخصي فأظهرت النتيجة وجوع علاقة إرتباطية سالبة بين الاتجاه نحو التقاعد المبكر وبعد نقص الانجاز الشخصي، فعندما يشعر الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية وفقدان الدافعية للإنجاز تنخفض إنتاجيته وتتحدر مشاعره ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية ومن ثم الميل للاكتئاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط أو التكيف معها وبالتالي الانسحاب من العمل.

وقد اتفقت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة آدم العتيبي (٢٠٠٣) والتي أثبتت وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الشعور بالإنجاز الشخصي والرغبة في ترك العمل . كما واتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة جراي كوسك وراندي كوسك (Koeske&Koeske,1989) والتي مفادها أن العمال المصابين بالاحتراق النفسي لا يحبون وظائفهم ويعبرون دائماً عن نيتهم في ترك العمل.

ومن هنا تسعى العديد من منظمات العمل في محاولة منها للمحافظة على الموارد البشرية لوضع استراتيجيات للوقاية ومكافحة الاحتراق النفسي من خلال تعزيز ودعم القوى

والقدرات الفردية للتعامل مع الضغوط الناشئة عن العمل والتي تؤدي للاحتراق النفسي، وكذلك دعم العلاقات بين الأفراد وتوظيف آليات العمل الجماعي لتخفيف وطأة الضغوط النفسية وإعادة هيكلة ظروف بيئة العمل بحيث تكون أكثر ملائمة ومناسبة إضافة لتحديد أهداف يمكن تحقيقها.

أما فيما يتعلق بالبعد الثالث "فقدان التعامل الإنساني" فلم تصل العلاقة إلى مستوى الدلالة.

حيث أن طبيعة العلاقات بين الفرد والآخرين في مجال العمل لم تؤثر في الاتجاه نحو التقاعد حيث توجد متغيرات أخرى ربما تكون أكثر تأثيراً في الاتجاه نحو التقاعد كما جاء في دراسة (سالم الطحيح، ١٩٩٣) من أن مزايا التقاعد التي تقدمها الحكومة الكويتية تعتبر السبب الرئيسي والعامل الأساسي في الحث على ترك العمل الحكومي بالإضافة لعوامل أخرى كالعوامل الإدارية والتنظيمية وضغوط الأقران والرغبة في إقامة عمل خاص والعوامل الصحية والشخصية.

وتعتبر ليدر وماسلاك (١٩٨٩) إن فقدان التعامل الإنساني يظهر على أنه استجابة تأقلم بواسطة الأفراد حيث أنهم دائماً يرغبون في التعايش مع الاحتراق النفسي باستخدام إستراتيجيات التكيف، كما يذكر بلان وزملاءه (Plana, et al., 2003) إن فقدان التعامل الإنساني يمثل إستراتيجية مواجهة غير مباشرة تظهر كنتيجة لمشاعر الإنهاك العاطفي ونقص الإنجاز الشخصي.

ولم تتفق النتيجة ودراسة (آدم العتيبي، ٢٠٠٣) حيث كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فقدان التعامل الإنساني والرغبة في ترك العمل، وربما يرجع هذا الاختلاف بين النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية ودراسة العتيبي إلى طبيعة العينة المستخدمة في الدراستين وحدود كل دراسة منهما.

أما فيما يتعلق بالشق الثاني من هذا الفرض وهي طبيعة العلاقة بين الاتجاه نحو التقاعد المبكر والمساندة الاجتماعية، فلم تصل العلاقة بين المتغيرين إلى مستوى الدلالة، ويمكن تفسير ذلك إلى أن هناك متغيرات أخرى مثل النواحي المادية وطبيعة الحياة في المجتمع الكويتي التي تقدم مزايا للشخص الذي لا يحوز عمل (دعم البطالة) أو الشخص المتجه

للتقاعد قد تكون أفضل من المزايا المقدمة للعاملين أنفسهم وبالتالي عدم الإحساس بالعوز المادي أو الحاجة للمساعدة الاجتماعية للاستمرار في العمل.

وتوضح هذه النتيجة أن المساعدة الاجتماعية بمصادرها المختلفة ليس لها دور مؤثر في حياة أفراد العينة سواء بالتوجيه نحو العمل والإنجاز أو توضيح قيمة العمل المعنوية بغض النظر عن المقابل المادي فكل هذه الأمور غير متوافرة بدرجة تدفع الأفراد باتجاه العمل وترسيخ الشعور بأهميته في توكيد إحساسهم بذواتهم وتقديرهم لها أو التأثير في اتخاذ قرار التقاعد.

وترى الباحثة إن هذه النظرة للعمل وأهميته ليست قاصرة على المجتمع الكويتي إنما في عالمنا العربي ككل حيث لا ينظر بتقدير للعمل ويعتبر مصدر للإشباع المادي فقط فقد أثبتت دراسة **بوفلج غياث (٢٠٠١)** أن ٣٢% من أفراد دراسته يرون أن العمل تأدية واجب مقابل ما يتقاضونه من أجر ويأتي في المرتبة الأولى من ضمن العوامل التي تحفز للعمل أكثر، كما يرى **علي عسكر (١٩٨٨)** أن العمل لا يشكل محوراً أساسياً في حياة الفرد في مجتمعاتنا بمعنى أن ممارسة المهنة قد لا تلعب الدور الأساسي في تحقيق طموحات الفرد وتأكيد الذات، وقد تعتبر الأنشطة الجانبية الأخرى أكثر أهمية في حياة الفرد، الأمر الذي لا يدفع إلى الاهتمام الكافي بالمهن فلا ينظر بجدية لأهمية التشاؤ المهنية أو الإرشاد والتأهيل للوظيفة أو لأهمية المساعدة الاجتماعية في العمل و يتضح هذا القصور من نوعية الدراسات المتعلقة بالعمل حيث لا يتم التركيز على نوعية وأهمية المساعدة الاجتماعية في مجال العمل.

في حين تزخر الدراسات الأجنبية بهذا النوع من الدراسات والتركيز على المساعدة الاجتماعية وأهميتها من مختلف المصادر سواء الأسرة أو الأصدقاء أو زملاء العمل وتوضيح دورها في التخفيف من حدة تأثيرات أحداث الحياة الضاغطة على الأفراد وخاصة الضغوط الوظيفية مما يساعدهم للتمتع بالصحة النفسية السليمة.

كما أن المساعدة الاجتماعية في الغرب ليست قاصرة على المجالات الوظيفية إنما تشمل جميع مجالات الحياة بما فيها المجالات الطبية حيث أثبتت الدراسات جدواها في التشافي من بعض الأمراض من خلال الجماعات المساندة والمشاركة في التعاطي مع المرض

وتبادل الخبرات ليس من خلال الأقارب فقط إنما من المرضى بنفس العلة بينما لا ينظر لهذا النوع من العلاج بجدية في عالمنا العربي على الرغم من سبق ديننا الحنيف للدعوة لذلك.

وبالتالي جاءت النتيجة بهذه الصورة وهي عدم وجود علاقة دالة بين المتغيرين متوافقة نوعاً ما مع دراسة (خالد الشلال ١٩٩٥) التي أفادت أن الأسرة لم يكن لها شأن بقرار التقاعد فلم يؤيد أفراد الأسرة القرار أو يعارضوه.

وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن العلاقة بين الإتجاه للتقاعد المبكر والمساندة الاجتماعية تعتبر علاقة غير مباشرة.

وقد اتفقت نتيجة دراسة ساروس وساروس (Sarros&Sarros,1992) مع الدراسة الحالية حيث أثبتت أن فرص التفاعل بين المعلمين تثير مشاعر الاحتراق النفسي بدلاً من أن تعمل على تخفيفها حيث أن تزويد المعلمين لبعضهم البعض بالنصيحة والمعلومات، وإبداء التعليقات حول مشاعرهم أو إنجازهم الشخصي يزيد فرصة المعلمين من الانغماس في خبراتهم السلبية، مما ينمي الاحتراق النفسي لديهم ويدفعهم لترك العمل.

كما وأثبتت دراسة بولجر واماريل (Bolger& Amaerl, 2007) أن هناك أثر عكسي للمساندة الاجتماعية حيث ترتبط بمشاعر المديونية .

وقد أثبتت العديد من الدراسات السابقة عكس هذه النتيجة فقد وجد كراوس وزملاءه (Krause, et al., 1996) أن القدرة على الاتصال مع زملاء العمل وتلقي الدعم الاجتماعي من المشرفين يخفض من نسبة التقاعد المبكر.

كما أثبتت دراسات جرينجلاس و كوريجان (Corrigan et al,1995)، (Greenglass et al,1996) أن الدعم الذي يتلقاه الفرد سواء من أسرته أو من زملاءه في العمل يقلل من آثار الاحتراق النفسي والاتجاهات السلبية تجاه الوظيفة.

و جاءت نتائج دراسة (سالم الطحيح، ١٩٩٣) غير متفقة أيضاً والدراسة الحالية من أن ضغوط الأقران من العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار التقاعد بمعنى أن الأقران يلعبون دور في اتخاذ قرار التقاعد للفرد سواء بالإتجاه للتقاعد أو الاستمرار في الوظيفة.

### اختبار صحة الفرض الثاني

وينص الفرض الثاني على أنه:

"يوجد تأثير دال إحصائياً لعاملي النوع (ذكور / إناث) وشدة الاحتراق النفسي في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه (سلبى / ايجابى) نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين".

ولاختبار هذا الفرض تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية وتحليل التباين ثنائي الاتجاه.

وقبل أن نعرض لجدول تحليل التباين سنعرض للإحصاء الوصفي لنتيجة الفرض.

#### جدول (٩)

#### الإحصاء الوصفي لنتيجة الفرض الثاني

الجنس	ن	المتوسط	الانحراف المعياري
ذكور	٧٠	٢٦.٧٧	١٣.٦٤
إناث	١٣٧	٣١.٩٧	١٢.٥١

#### جدول (١٠)

نتائج تحليل التباين في اتجاهين للفروق بين الذكور والإناث وشدة الاحتراق في تأثيرهما المشترك على الاتجاه نحو التقاعد المبكر.

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	١٢٥٥.٩	١	١٢٥٥.٩	٧.٥٤	٠.٠٠١
الخطأ	٣٤١٤١.٢	٢٠٥	١٦٦.٥٤		
الكلية	٣٥٣٩٧.٢	٢٠٧			

مما سبق يتضح وجود تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠٠٠١) لمتغير النوع (ذكور/إناث) وشدة الاحتراق في تأثيرهما على الاتجاه نحو التقاعد المبكر وهذا التأثير لصالح الإناث حيث حصلن على متوسط أعلى من الذكور (٣١.٩٧).

وعلى الرغم من أن الرجال والنساء عرضة على حد سواء للإصابة بالاحتراق النفسي إلا أنه لا يزال هناك بعض الفروق الهامة، فالنساء معرضات أكثر للإصابة وذلك لأنهم عرضة للاستنزاف الوجداني بشكل كبير بينما الذكور أكثر تحملاً للإحباط وأكثر قدرة على مواجهة المواقف الضاغطة بما يمتلكون من الصلابة النفسية، وهذه الفروق يمكنها أن تعكس دور التمييز بين الذكر والأنثى حيث تشتهر النساء بأنهن ذات توجه عاطفي أكثر وأنهن أكثر اجتماعية وذوات حساسية مفرطة، بينما نجد أن الرجال من المفترض أن يكونوا أكثر عقلانية وغير مثارين عاطفياً بصورة كبيرة مقارنة بالنساء.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية ودراسة كل من **عوض العنزي وعويد المشعان (٢٠٠٦)**، **نادر الزيود (٢٠٠٢)** والتي أثبتت أن هناك فروق بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي لصالح الإناث وتعزى هذه النتيجة إلى طبيعة الإناث حيث يكونوا أكثر تعاطفاً مع الأفراد ومع المشكلات التي تواجههم إضافة لتعدد أدوارهم في المنزل والعمل والصراع بين مطالب الأسرة والعمل.

وتشير **سوزان بسيوني (٢٠٠٤)** إلى تعاضد دور المرأة في العمل ومشاركتها فيه وتعدد أدوارها الاجتماعية لدرجة تداخلت فيها هذه الأدوار، بل تعارضت وتصارعت الأمر الذي ترك أثراً على علاقاتها بذاتها وبالآخرين داخل الأسرة وخارجها، وبناء عليه وجدت المرأة نفسها أمام مطالب متعددة، واختيارات صعبة كانت مستحيلة عليها في بعض الأحيان، فما ينتظره البيت منها قد لا تستطيع أداءه، للالتزامات بواجبات عملها خارج البيت، إضافة لضيق الوقت ونفاذ الجهد، وما ينتظره الآخرون منها، وما تتمناه لذاتها قد يجعلها في حالة من الاحتراق النفسي.

إلا أن هذه النتيجة تناقض ما أثبتته دراسة **شاكر المحاميد (٢٠٠٧)** من أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على بعد نقص الشعور بالإنجاز لصالح الذكور والذي يعزوها إلى أن الذكور أكثر إحساساً من الإناث بنقص الشعور بالإنجاز لأن جهد

الإناث يتوزع بين العمل ومسئوليات ومتطلبات تربية الأبناء الذي يؤدي إلى تدني سقف الشعور بالإنجاز لديهن.

أما دراسة عادل عبد الله (١٩٩٥) فقد أثبتت أنه لا توجد فروق ذات دلالة بين المعلمين والمعلمات في الاحتراق النفسي.

كما أثبتت دراسة إيمان عطية منصور (٢٠٠٧) نفس النتائج التي توصل إليها عبد الله حيث لا توجد فروق بين المعلمين والمعلمات تعزى لمتغير الجنس وقد تم تفسير ذلك بأن كلاً من المعلمين والمعلمات يتعرضوا لنفس الأسباب والمصادر التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي بنفس الدرجة والشدة مما ينتج عنه عدم وجود فروق بينهم.

### اختبار صحة الفرض الثالث

وينص الفرض الثالث على أنه:

" يوجد تأثير دال إحصائياً لعاملي النوع (ذكور/إناث) والمساندة الاجتماعية (مرتفع/منخفض) في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر ".

وسنعرض لنتيجة الفرض الثالث من خلال الجداول التالية:-

جدول ( ١١ )



تأثير النوع (ذكر/أنثى) والمساندة الاجتماعية (مرتفع/منخفض) في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين

ف	انحراف معياري ع	المتوسط م	
غير دال Corrected Model = 3,13	١٣.٨٤	٢٤.٦١	ذكور منخفضي المساندة
	١٣.٣٢	٢٨.٨	ذكور مرتفعي المساندة
	١٣.٦٤	٢٦.٧٧	الدرجة الكلية
دال ٠,٠١ Gender = 7,64	١٢.٣٤	٣٢.١٧	إناث منخفضي المساندة
	١٢.٧٧	٣١.٧٧	إناث مرتفعي المساندة
	١٢.٥١	٣١.٩٧	الدرجة الكلية
غير دال Gender×SS = 1,45 (النوع × المساندة)	١٣.٢٧	٢٩.٧٠	العينة الكلية منخفضي المساندة
	١٢.٩٨	٣٠.٧٣	العينة الكلية مرتفعي المساندة
	١٣.١١	٣٠.٢١	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١١) ما يلي:-

- عدم وجود دلالة إحصائية بين تأثير نوع الذكور منخفضي المساندة والذكور مرتفعي المساندة في تأثيرهما على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.
- وجود دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)، بين تأثير النوع (إناث) منخفضي المساندة والإناث مرتفعي المساندة في تأثيرهما على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين وذلك لصالح الإناث منخفضي المساندة (حيث م=٣٢,١٧) وهو المتوسط الأعلى.
- عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير العينة الكلية منخفضي المساندة ومرتفعي المساندة على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.

جدول (١٢)

نتائج تحليل التباين لتأثير تفاعل عاملي النوع (ذكور/إناث) والمساندة الاجتماعية على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
التباين الأساسي	١٥٦٧.٩٦	٣	٥٢٢.٦٥	٣.١٣	غير دالة
الجنس	١٢٨١.٩٥	١	١٢٨١.٩٥	٧.٦٩	دالة عند ٠.٠٠١
المساندة الاجتماعية	١٦٦.٤٧	١	١٦٦.٤٧	٠.٩٩	غير دالة
التفاعل (جنس X المساندة)	٢٤٣.١٢	١	٢٤٣.١٢	١.٤٥	غير دالة
الخطأ	٣٣٨٢٩.٢٥	٢٠٣	١٦٦.٤٦		
الكل	٢٢٤٤٠٧.٠	٢٠٧			

من الجدول السابق يتضح عدم وجود تأثير دال إحصائياً لتفاعل كل من النوع (ذكور/إناث) والمساندة الاجتماعية بمصادرها المختلفة على الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين ولكن وجد تأثيراً دالاً لعامل النوع فقط ولصالح الإناث وهذا ما أكدته نتيجة الفرض الأول، ويمكن تفسير هذه النتيجة من أنه لا يوجد تأثير لتفاعل النوع مع المساندة الاجتماعية في الاتجاه نحو التقاعد المبكر.

وقد جاءت هذه النتيجة على عكس توقعات الباحثة حيث لم تلعب المساندة الاجتماعية أي دور يذكر في الحد من ظاهرة التقاعد المبكر في المجتمع الكويتي الذي يلتزم بتعاليم ديننا الحنيف والتي سبقت بآلاف السنين تعاليم العلوم الحديثة التي وضعها خبراء الموارد البشرية والتي تحث على أهمية العمل في حياة الفرد من خلال بناء كيانه الشخصي وتحقيقه لذاته وتفاعله مع الآخرين والمساهمة في تطوير المجتمع، وكذلك دعوة ديننا لأهمية المساندة الاجتماعية سواء من الأسرة أو الأصدقاء أو زملاء العمل في المساهمة بالحد من الضغوط التي يتعرض لها الفرد في حياته عامة وفي عمله على وجه الخصوص حيث

يساهم الدعم المقدم من قبل الزملاء في تخفيف هذه الضغوط وبالتالي التكيف في العمل والاستمرار فيه.

ويمكن أن نعزو هذه النتيجة لثقافة مجتمعاتنا ككل سواء الدور التنقيفي المناط بمؤسسات الدولة من تعليم وإعلام أو من قبل الأسرة حيث لم ترسخ هذه الجهات مفاهيم الاختيار المهني السليم والذي يتوافق مع طموحات وآمال الأفراد، وقد جاءت دراسة سهام أبو عطية (١٩٨٩) مؤيدة لذلك حيث أظهرت عدم وجود علاقة بين أساليب الرعاية الوالدية للأبناء والميول المهنية لدى الطلبة الكويتيين في المرحلة الثانوية وقد أرجعت هذه النتيجة للعوامل التالية:

- لم تتوفر في المدارس مجالات وأساليب اكتساب الميول المهنية وفق أسلوب علمي مخطط له.
- إن الآباء أنفسهم يجهلون دورهم في التأثير على أبنائهم في اكتساب ميول مهنية محددة.
- عدم وجود برامج إرشادية تهدف لتنمية أو بلوره ميول الطلبة في المراحل الدراسية المختلفة.

وعلى الرغم من ولوجنا للألفية الثالثة ومساهمات بعض الأكاديميين من خلال الدراسات والمؤلفات المتعلقة بالتوجيه المهني وكذلك اهتمام جهات العمل سواء الحكومية أو الخاصة بإقامة الدورات التدريبية والتنشيطية إلا أنه مازالت النظرة قاصرة وغير جادة فيما يتعلق بهذا الشأن فالغالبية لا تقرأ في المجالات المتخصصة كما أن معظم الدورات التدريبية لا تؤتي ثمارها حيث ينظر لها الموظف باعتبارها مكافأة وفرصة للترفية والتخلص من أعباء العمل خاصة إذا كانت هذه الدورات خارج البلاد.

اختبار صحة الفرض الرابع

وينص الفرض الرابع على أنه:

" تنبئ بعض أبعاد كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية دون غيرها باتجاهات العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر ."

ولاختبار صحة هذا الفرض تم حساب معامل التحديد ومعامل الانحدار والجدول (١٣) سيوضح نتيجة هذا الفرض .

جدول (١٣)

أبعاد كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية التي تنبئ باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر

المتغير المستقل	معامل التحديد	ف	معامل الانحدار	معامل الانحدار المعياري	ت	المقدار الثابت	المعادلة التنبؤية *
الإرهاك العاطفي	١.٢٣	٢٨.٦٦ ٧	٠.٤٢٣	٠.٣٥٠	٥.٣٥	٢٣.٢٧	$٢٣.٢٧ + (٠.٤٢٣ \times \text{الاتجاه نحو التقاعد})$
الإرهاك العاطفي	١.٦٩	٢٠.٧٥	٠.٤٠٢	٠.٣٣٣	٥.٢	٣١.٥٥	$٣١.٥٥ + (٠.٤٠٢ \times \text{الاتجاه نحو التقاعد}) - (٠.٢٤٤ \times \text{الاتجاه نحو التقاعد})$
الإنجاز الشخصي			- ٠.٢٤٤	- ٠.٢١٦	- ٣,٣٧		
الإرهاك العاطفي	,١٨٥	١٥.٣٧	٠.٤١٢	٠.٣٤١	٥.٣٦	٢٥.٤٩	$٢٥.٤٩ + (٠.٤١٢ \times \text{الاتجاه نحو التقاعد}) + (٠.٢٦٤ \times \text{الاتجاه نحو التقاعد}) + (٠.٠٨٣ \times \text{الاتجاه نحو التقاعد})$
الإنجاز الشخصي			- ٠.٢٤٦	- ٠.٢٣٣	٣.٣٦		
مساندة زملاء العمل			٠.٠٨٣	٠.١٢٨	٢,٠٠٣		

\* المعادلة التنبؤية لمتغير واحد:

المقدار الثابت + (معامل الانحدار  $\times$  المتغير المستقل).

\* المعادلة التنبؤية لمتغيرين:

المقدار الثابت + [ معامل الانحدار × المتغير المستقل ] + (المقدار الثابت للمتغير الثاني + [ معامل الانحدار × المتغير المستقل ] ) .

\* المعادلة التنبؤية لثلاثة متغيرات:

المقدار الثابت + (معامل الانحدار × المتغير المستقل) + (المقدار الثابت للمتغير الثاني + [معامل الانحدار × المتغير الثالث ] ) + (المقدار الثابت للمتغير الثالث + [معامل الانحدار × المتغير المستقل] ) .

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن بعض أبعاد الاحتراق النفسي ( الإنهاك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي ) وكذلك مساندة زملاء العمل تنبئ باتجاهات العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.

وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة آدم العتيبي (٢٠٠٣) حيث كان متغير الإنهاك العاطفي أقوى مؤشر للتنبؤ في الرغبة في ترك العمل، ثم يليه متغير الإنجاز الشخصي، أما متغير فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي فلم يكن له تأثير يذكر في التنبؤ في ترك العمل.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة جودمان وبوس (Goodman & Boss, 1998) التي أثبتت أن الإنهاك العاطفي وتدني الإنجاز مؤشرين للتنبؤ بالرغبة بترك العمل .

وكذلك استنتجت دراسة جراي كوسك وراندي كوسك (Koeskes & Koeske, 1993) أنه كلما زاد الإحساس بنقص الإنجاز الشخصي زادت احتمالات ترك الأفراد لوظائفهم.

كما اتفقت هذه النتيجة ودراسة فاربر وميلر (Farber & Miller, 1991) من أن المعلمين الذين يشعرون بعدم الرضا الوظيفي والضغط النفسي بسبب العمل والاحتراق النفسي، يؤثر هذا في قدرتهم على مواجهة تحديات المهنة، الأمر الذي يؤدي إلى التفكير في ترك العمل.

وقد أثبتت دراسة منظمة العمل الدولية (I.L.O) أن التزايد في حالات التقاعد كان من قبل الموظفين الذين يعانون من ضغوط عالية واستنزاف وجداني.

وقد ناقضت نتيجة هذه الدراسة ما أثبتته دراسة بوسيج وكيكول (Posig & Kickul, 2003) من أنه لا علاقة بين أبعاد الاحتراق النفسي وبين الرغبة في ترك العمل وقد تم

تفسير هذه النتيجة على أنه ربما يشعر العديد من الموظفين بمقاومة ترك العمل لعدم وجود فرص عمل متاحة.

أما فيما يتعلق بالمساندة الاجتماعية والتي تعبر عن مجموعة العلاقات القائمة بين الفرد وغيره من الأفراد الآخرين، والتي يدركها على أنها يمكن أن تعضده وتدعمه عندما يحتاج إليها في المواقف الحياتية، وتتنوع مصادر المساندة الاجتماعية وتظهر فاعلية المصادر حسب الظروف المختلفة ففي العمل تبرز أهمية مساندة الزملاء والتي تتمثل في التفاهم والتفاعل بين زملاء العمل مما يسهم في الإحساس بالتعاون والمساعدة والتطوير والتنمية والتكيف والتوافق مع بيئة العمل، ومن ثم تقبل العمل والافتناع به والشعور بالاستقرار والرضا الوظيفي.

وقد أثبتت الدراسة الحالية أن مساندة زملاء العمل تنبئ باتجاهات العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.

فالمساندة الاجتماعية من قبل زملاء العمل لها تأثير مزدوج حيث يرى **خالد الشلال** (1996) من خلال دراسته الخاصة بالعلاقة بين الرضا المهني والتقاعد الإرادي المبكر لدى الموظفين الكويتيين أن لطبيعة العلاقة بين زملاء العمل أثراً واضحاً على الاستمرار في العمل، إذ أن دعم الزملاء بعضهم لبعض يكون له أثر كبير في تخفيف العناء والمشقة، وأن من يعمل معهم الفرد قد يكونون خير واق له من مشقة العمل ومن ثم الانتماء له والتفاني فيه أو العكس، فالزملاء إما يوفرها للموظف العون المعنوي والمادي لتحقيق الأهداف المشتركة مما يؤدي إلى الإنجاز والتقدم وتحقيق الرضا والاستقرار الوظيفي، وإما يكون التناحر وعدم التوافق الذي يؤدي بدوره إلى الإحباط وانعدام الرضا الوظيفي ومن ثم التفكير في ترك العمل والتقاعد، وقد أثبتت نتيجة هذه الدراسة أن الأقل رضا عن علاقات العمل هم الأكثر تأييداً للتقاعد المبكر.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة **نيسلي وآخرون (Nissly et al,2004)** الخاصة بالعلاقة بين المساندة الاجتماعية والضغط ونية ترك العمل حيث أثبتت أن من يعانون من درجة عالية من الضغط يعبرون عن نية تركهم للعمل، بينما الذين يتسمون بتلقي درجة عالية من المساندة الاجتماعية أقل تعبير عن تلك الرغبة في ترك العمل.

كما وانتقلت مع دراسة جوناثان هالبسلبين (Jonathan Halbesleben، 2006) التي أثبتت أن المساندة في محيط العمل تمد الموظف بالدعم والتشجيع العاطفي الأمر الذي لا يدفعه لتترك العمل.

وأثبتت دراسة كيسار (1997) التي أجريت حول الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة أنه من أكثر الأسباب من وجهة نظرهم والتي تؤدي إلى ترك العمل هي نقص التقدير والدعم والتعاون والتقبل والتفهم من قبل زملائهم معلمي التربية الخاصة (إيمان عطية منصور، 2007).

من خلال نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة يتبين أن تلقي الدعم من الزملاء في بيئة العمل يقلل من أخطار التعرض للاحتراق النفسي ومن ثم التفكير في ترك العمل والتقاعد حيث أن التفاعل الإيجابي بين الزملاء يكسبهم خبرة ويجنبهم الوقوع في الأخطاء التي سبق أن وقع بها زملاءهم.

ويمكن تفسير ارتباط مساندة الزملاء بالذات بالتقاعد المبكر لأن هذه المساندة مرتبطة بمحيط العمل لذا يكون تأثير الفرد أكبر بما يتلقاه من مساندة داخل محيطه.

#### اختبار صحة الفرض الخامس

وينص الفرض الخامس على أنه:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب المتغيرات الديموغرافية الآتية:-

أ- الفئة العمرية (أقل من 35 عاماً، أكبر من 35 عاماً).

ب- الحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج).

ج- المستوى التعليمي (عالي/متوسط).

على درجات كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية والاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى أفراد عينة الدراسة.

وللإجابة على هذا الفرض استخدمت الباحثة اختبار T-Test وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجداول التالية:

أ- الفئة العمرية :

يوضح جدول (١٤) نتيجة الفروق بين أفراد عينة الدراسة أصحاب العمر الأقل من ٣٥ عاماً والأكبر من ٣٥ عاماً على متغيرات الدراسة.

جدول (١٤)

دلالة الفروق بين متوسطي درجات أصحاب العمر اقل من ٣٥ عاماً وأكبر من ٣٥ عاماً على متغيرات الدراسة

الدلالة	قيمة ت	عمر أكبر من ٣٥ سنة (ن = ٧٩)		عمر أقل من ٣٥ سنة (ن = ١٢٨)		متغيرات الدراسة كأبعاد ودرجة كلية
		ع	م	ع	م	
غير دالة	١.٥٥	١١.٠٢	١٤.٩٣	١٠.٦٩	١٧.٣٤	الإرهاك العاطفي
٠.٠٥	٢.٩٢	٢.٥٩	١.٤٣	٤.٠٧	٢.٧٨	فقدان التعامل الإنساني
٠.٠٠١	٤.٣٩-	٩.٦٦	٣٦.٦١	١١.٩٨	٢٩.٩٥	نقص الإنجاز الشخصي
غير دالة	١.٢٨-	١٤.٥٤	٥٢.٩٧	١٧.٦٦	٥٠.١	الدرجة الكلية للاحتراق
٠.٠٥	١.٩٧	١٢.٣٥	٢٧.٩٩	١٣.٤٢	٣١.٥٩	الاتجاه نحو التقاعد المبكر
غير داله	١.٢٩	١٨.٢٨	١٠٤.٨٤	٢٣.٠٨	١٠٨.٥٨	مساندة الأسرة والأقارب
غير دالة	١.١٨	١٥.٢٧	٩١.٥٢	٢٥.١٥	٩٤.٨٤	مساندة الأصدقاء
غير دالة	١.٦٤-	١٥.١٤	٨١.١٣	٢٢.٧٦	٧٦.٨١	مساندة زملاء العمل
غير دالة	١.٦٨-	١٧.٣٣	٧٠.٥٢	٢١.٦٦	٦٥.٩٣	مساندة رؤساء العمل
غير دالة	٠.٢-	٥٣.٤٤	٣٤٨.٠	٧٨.٣٢	٣٤٦.١٦	الدرجة الكلية للمساندة

من الجدول السابق تبين ما يلي :



- عدم وجود فروقا داله إحصائيا بين الأفراد ( الأقل من ٣٥ عاما، والأكبر من ٣٥ عاما) على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي كما لم توجد بينهم فروقا على بعد الإنهاك العاطفي .

- وجود فروقا ذات دلالة إحصائية بين أفراد الفئتين العمريتين ( الأقل من ٣٥ عاما، والأكبر من ٣٥ عاما) على كل من بعدي "فقدان التعامل الإنساني ونقص الإنجاز الشخصي " ،وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة كل من (آدم العتيبي، ٢٠٠٣) و(الكيلاني والرشيدي، ٢٠٠١) حيث أن الأقل سنا أقل شعورا بالإنجاز الشخصي من نظرائهم الأكبر سنا وذلك لنقص خبراتهم وزيادة توقعاتهم وطموحاتهم واستعجالهم لتحقيق النتائج، إضافة إلى أن خبرة الأكبر سنا تجعلهم يطبقون استراتيجيات فعالة لمساعدتهم على مواجهة الضغوط.

- عدم وجود فروقا ذات دلالة إحصائية بين الأفراد ( الأقل من ٣٥ عاما، والأكبر من ٣٥ عاما) في المساندة الاجتماعية بمختلف مصادرها،وقد جاءت هذه النتيجة غير متفقة مع ما جاءت به دراسة سوزان وتيري دونكن (Dunkan,S&Dunkan,T.2005) من أن المساندة الاجتماعية تختلف طبقا لسن المتلقي .

- وجود فروقا ذات دلالة إحصائية بين الأفراد ( الأقل من ٣٥ عاما، والأكبر من ٣٥ عاما) في الاتجاه نحو التقاعد المبكر لصالح الفئة الأصغر من ٣٥ عاما وقد يعزى ذلك إلى أن الأكبر سنا يشغلون الوظيفة لفترة أطول ويميلون إلى الشعور بفاعلية أكبر في العمل إضافة لحصولهم على رواتب أعلى ومزايا أفضل من الأصغر سنا مما يجعلهم أقل تفكيراً في التقاعد المبكر وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتيجة دراسة خالد الشلال (١٩٩٦:١٥٣) من أن الأصغر سنا هم الأقل رضا وظيفيا والأكثر تأييدا للتقاعد كما وانفقت نتائج هذه الدراسة ودراسة زينب الجبر ودلال الهدهود (١٩٩٢:٣٧٩) من أن المعلمة الكويتية تتقاعد وهي في سن أقل من ٤٠ عاماً (٣٠-٤٠) حيث وصلت النسبة إلى ٩٦,٦% من مجموع عدد المتقاعدات.

### ب - الحالة الاجتماعية:

يوضح جدول (١٥) نتيجة الفروق بين أفراد عينة الدراسة طبقاً لمتغير الزواج أي بين المتزوجين وغير المتزوجين على متغيرات الدراسة.

جدول (١٥)

قيمة ت ودلالة الفروق بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين على متغيرات الدراسة

المتغيرات	متزوجون (ن=١٤١)		غير متزوجون (ن=٦٦)		قيمة ت	الدلالة
	ع	م	ع	م		
الإرهاك العاطفي	٩.٨٨	١٥.٠٢	١٩.٤٢	١٢.٢٤	٢.٠٧٦	٠.٠٠٥
فقدان التعامل الإنساني	٣.٥٥	٢.٠١	٢.٨٣	٣.٧٧	١.٥٢	-
نقص الإنجاز الشخصي	١١.٠٨	٣٣.٩٩	-٢٩.٢٧	١٢.٠٧	٢.٧٧	٠.٠٠٥
الدرجة الكلية للاحتراق	١٤.٩٧	٥١.٠٢	٥١.٥٣	١٩.٦٧	٠.١٨٧-	-
الاتجاه نحو التقاعد المبكر	١٣.٧	٣٠.٣٨	٢٩.٨٦	١١.٨٥	٠.٢٥٦	-
مساندة الأسرة والأقارب	٢١.٣١	١٠٦.٣٣	١٠٨.٨٩	٢١.٦٧	٠.٧٩٧-	-
مساندة الأصدقاء	٢١.٣١	٩٢.٥٦	٩٥.٧٤	٢٣.٢٢	٠.٩٤٣-	-
مساندة زملاء العمل	٢٠.٤٧	٧٩.٩٩	٧٥.١٨	١٩.٥٦	١.٦٢٤	-
مساندة رؤساء العمل	١٩.٩٧	٦٩.٣٣	٦٤.١٥	٢٠.٣٩	١.٧١٥	-
الدرجة الكلية للمساندة	٧٠.٥١	٣٤٨.٢٢	٣٤٣.٩٧	٦٨.٥١	٠.٤١٢	-

يتضح من الجدول :

١- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في كل من فقدان التعامل الإنساني والدرجة الكلية للاحتراق ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن المتزوجين وغير المتزوجين يعيشون في مجتمع واحد وثقافة واحدة وبالتالي يتعرضون لنفس المؤثرات .

٢- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في الإرهاك العاطفي ونقص الإنجاز الشخصي ، حيث كانت الفئة الأولى الأقل بالنسبة للإرهاك العاطفي، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع ما ذكرته ماسلاك (Maslach,1982) من أن المتزوجون اقل عرضة للإرهاك العاطفي

حيث أن الأسرة والأطفال يكونوا مصدرا للمشاعر الحية ويمثلوا حاجزا دون فقدان المشاعر . بينما كانت الفئة الثانية (غير المتزوجين) الأقل بالنسبة للإنجاز الشخصي.

٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في الاتجاه نحو التقاعد المبكر وقد ناقضت هذه النتيجة ما جاءت به دراسة زينب الجبر ودلال الهدهود ( ١٩٩٢ : ٣٨٤ ) من أن المعلمة الكويتية المتزوجة هي الأكثر طلبا للتقاعد المبكر ويرجع ذلك للأعباء الكثيرة التي تقوم بها المتزوجة حيال أسرتها.

٤- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المتزوجين وغير المتزوجين في المساندة الإجتماعية ويكون تفسير ذلك إلى أن الأفراد في مجتمعاتنا مازالوا يعيشون في نطاق الأسرة وبالتالي فإن الفرد الغير متزوج يتلقى الدعم والمساندة الاجتماعية من محيط اسرته إسوة بالفرد المتزوج أما بالنسبة للدعم المقدم من الأصدقاء والزملاء والمشرفين في العمل فإنه لا يفرق بين المتزوجين والغير متزوجين.

### ج - المستوى التعليمي:

يوضح جدول (١٦) نتيجة الفروق بين أفراد عينة الدراسة ذوي التعليم العالي والتعليم المتوسط على متغيرات الدراسة .

جدول (١٦)

دلالة الفروق بين مستوى التعليم (عالي / متوسط) على متغيرات الدراسة

المتغيرات	تعليم متوسط (ن=٧٠)		تعليم عالي (ن=١٣٧)		قيمة ت	الدلالة
	ع	م	ع	م		
الإرهاك العاطفي	١١.٥٥	١٧.١٧	١٦.٠٤	١٠.٥٢	٠.٧٠٦	-
فقدان التعامل الإنساني	٤.٦٨	٣.٢٤	١.٧٧	٢.٨٦	٢.٧٩٣	٠.٠٥
نقص الإنجاز الشخصي	١١.٦٤	٣١.٩٩	٣٢.٧٤	١١.٦	٠.٤٤٤-	-
الدرجة الكلية للاحتراق	١٧.٣٥	٥٢.٤	٥٠.٥٦	١٦.١٨	٠.٧٥٤	-
الاتجاه نحوالتقاعد المبكر	١٣.٠١	٣٠.١١	٣٠.٢٧	١٣.٢	٠.٨١-	-
مساندة الأسرة والأقارب	٢١.٢٩	١٠٦.٥٦	١٠٧.٤٥	٢١.٥٤	٠.٢٨٥-	-
مساندة الأصدقاء	٢٣.٢١	٩١.١	٩٤.٨٤	٢١.٢٢	١.٦٢-	-
مساندو زملاء العمل	٢٠.٧٣	٧٦.٠٩	٧٩.٦٧	١٩.٤٨	١.٢٠٦-	-
مساندة رؤساء العمل	١٨.٥٤	٦٥.١٧	٦٨.٩٦	٢٠.٩٥	١.٢٨	-
الدرجة الكلية للمساندة	٦٩.٤٧	٣٣٨.٩١	٣٥٠.٩٣	٦٩.٧٨	١.١٧٥-	-

من الجدول السابق يتضح الآتي :

١- عدم وجود فروقا دالة إحصائيا بين متوسطي درجات ذوي المستوى التعليمي العالي وذوي التعليم المتوسط على متغير الاتجاه للتقاعد المبكر ويعود ذلك إلى أن مناخ العمل في القطاع الحكومي و مزايا التقاعد المبكر في دولة الكويت تشجع العاملين الكويتيين على التقاعد المبكر سواء من ذوي التعليم العالي أو المتوسط بدليل أن غالبية الكويتيين الذين تقاعدوا من الوظيفة الحكومية يتجهون إلى العمل الخاص ،وقد خالفت هذه النتيجة ما جاءت به دراسة باتريك كايرن (Patrick Kieran.2001:5) من أن الأفراد ذوي مستويات التعليم العالي يتقاعدون مبكرا عن الأفراد من ذوي مستويات التعليم الأقل ومن الممكن تفسير ذلك إلى أن ذوي مستويات التعليم العالي يحصلون على المزيد من المكاسب ،وكلما ارتفع مستوى الدخل ازدادت نسبة المدخرات والتي تجعل التقاعد أكثر احتمالا .

٢- عدم وجود فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات ذوي المستوى التعليمي العالي وذوي المستوى التعليمي المتوسط على متغير المساندة الاجتماعية .

٣- عدم وجود فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات ذوي المستوى التعليمي العالي وذوي المستوى التعليمي المتوسط في كل من بعدي الإنهاك العاطفي ونقص الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي على متغيرات الدراسة ويمكن تفسير ذلك إلى أن الموظفين باختلاف المؤهل الدراسي الحاصلين عليه سواء كان عالي أو متوسط فإنهم يتعرضون لأسباب الاحتراق النفسي بنفس الدرجة وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة مارجريرت بوسيج وجيل كيكول (Margaret Posig&Jill Kickul,2003:11) والتي أثبتت انه لا توجد أية علاقة بين المستوى التعليمي وتدني الإنجاز الشخصي ،في حين ناقضت هذه النتيجة ما توصلت له دراسة إيمان عطية منصور (٢٠٠٧:١٤٨) من أن الموظف ذو المستوى التعليمي العالي يدرك أن لديه القدرة التي تمكنه من التعامل مع المواقف الصعبة بدرجة عالية من الإصرار والمرونة وتساعده إمكانياته العالية على بذل المزيد من الجهد لتخطي أية مصاعب تواجهه وإنجاز المهام المطلوبة منه مما يثري ثقته في نفسه ويجد لديه الميل إلى تقييم أداءه إيجابيا مما يعمل كحاجزا له ضد التعرض للاحتراق النفسي .

٤- وجود فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات ذوي التعليم العالي والتعليم المتوسط على البعد الفرعي (فقدان التعامل الإنساني) والخاص بالاحتراق النفسي وذلك لحساب ذوي التعليم المتوسط أي أنهم يفتقدون القدرة على التعامل الإنساني وقد جاءت هذه النتيجة متفقة جزئيا مع نتائج دراسة كل من (دواني والكيلاني، ١٩٨٩) ودراسة (هند حرتاوي، ١٩٩١) و يمكن عزو هذه النتيجة إلى طبيعة عينة الدراسة وثقافة المجتمع الكويتي من أن أصحاب التعليم المتوسط أقل قدرة على فهم الآخر والتعامل الجيد مع الآخرين.

### ثانياً: نتائج الدراسة الإكلينيكية

#### اختبار صحة الفرض السادس

وينص الفرض السادس على أنه:

"تختلف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين المتجهين نحو التقاعد المبكر".

وفي ضوء درجات الدراسة السيكومترية الأساسية، تم تحديد الحالات الطرفية التي سوف تجرى عليها الدراسة الإكلينيكية، وتم دراسة كل حالة على حدة.

وبعد تطبيق أدوات الدراسة الإكلينيكية على هذه الحالات، والمتمثلة في استمارة تاريخ الحالة، واختبار تفهم الموضوع T.A.T مع استخدام بعض عناصر "استمارة بيلاك" في التحليل الكيفي لاستجابات الحالات على البطاقات، وذلك بإتباع الخطوات الآتية:

- ١- بيانات أولية عن كل حالة.
- ٢- ملخص الحالة من خلال استمارة المقابلة الشخصية.
- ٣- استجابات الحالة على اختبار تفهم الموضوع T.A.T.
- ٤- تفسير استجابات الحالة على اختبار تفهم الموضوع T.A.T.
- ٥- استخلاص نوع الديناميات والعوامل اللاشعورية لدى الحالات الطرفية (الأقل والأشد احتراقاً).

#### الحالة الأولى (الأقل احتراقاً)

وقد صنفت هذه الحالة من خلال الدراسة السيكومترية على أنها الأقل احتراقاً من ضمن أفراد العينة التي بلغت ( ٢٠٧ ) من العاملين الكويتيين حيث سجلت درجتان على مقياس الاحتراق النفسي المعتمد في الدراسة.

#### ١- البيانات الأولية للحالة

العمر: ٣٩  
الجنس: أنثى  
مستوى التعليم: بكالوريوس علوم إدارية  
العمل: موظفة في مؤسسة حكومية  
الحالة الاجتماعية: أرملة  
الأولاد: ولدان وبنت

### درجات الحالة على مقياس الدراسة :

درجات الحالة على مقياس الاحتراق النفسي = ٢  
درجات الحالة على مقياس المساندة الاجتماعية = ٣٩٠  
درجات الحالة على مقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر = ١٠

### ٢- ملخص الحالة من خلال استمارة المقابلة الشخصية

#### موقع الحالة من الأسرة:

ترتيب الحالة الأولى في أسرتها المكونة من أربعة أفراد ولديها أخ واحد ، وهي أقرب للأم منها للأب حيث أن والدتها من النمط الاجتماعي المحب للحياة تحب الناس وتسعى لخدمتهم وهي محبوبة من المحيطين بها ، تعشقها هي وشقيقها ويمثلان أثنى شئ في الوجود بالنسبة لها وتعمل جاهدة في سبيل إسعادهم ، أما الوالد فهو شخصية منغلقة على عكس الوالدة غير اجتماعي متذمر قليل الكلام هادئ ويفضل الوحدة وتصفه الحالة بأنه مكتئب.

#### الحالة السكنية:

تعيش الحالة في سكن والديها، وهو عبارة عن فيلا مملوكة للعائلة في منطقة راقية، تتكون من دورين ومؤنثة بأثاث ينم عن ذوق راقٍ.

#### التاريخ الصحي:

ولدت الحالة ولادة طبيعية، وقد كانت الرضاعة طبيعية، وتم الفطام في الأشهر الأولى من عمرها، ولم تعاني الحالة من أية مشاكل صحية، ووضعها الصحي جيد، غير أن الأسرة تعاني من مرض وراثي وهو ارتفاع ضغط الدم.

#### التاريخ الدراسي:

التحقت الحالة بالمدرسة الابتدائية في سن السادسة، وهو السن الطبيعي لهذه المرحلة وكانت مشاعرها تجاه المدرسة عادية فلا هي تحبها ولا هي تكرهها، وكانت صداقاتها محدودة أثناء فترة الدراسة، وتميل لأن تكون انقيادية أكثر منها قيادية، وكان مستواها الدراسي جيد وتفضل مادة الاجتماعيات، وقد حلمت وهي صغيرة أن تعمل بوظيفة "كاشير".

#### إسلوب التربية ومعاملة الوالدين:

ذكرت الحالة أن الإسلوب الذي تم تربيتها عليه أتسم باللين، وأنه نادرا ما يتم اللجوء للعقاب والذي يكون عادة الضرب، ويسود النقاش أسرته الصغيرة والذي غالبا ما يكون مع الأم وأحيانا قليله مع الأب.

#### العلاقة بين الأم والأب:

ترتبط الوالدين علاقة قوية جدا يتخللها بعض الخلافات ثم التصالح شأنها شأن العديد من الأسر، وتشعر الحالة بان هناك تكافؤ بين والديها من الناحية الاجتماعية والأسرية ولكن من الناحية الشخصية تشعر بالتناقض بينهما حيث تميل والدتها للانفتاح في حين يفضل والدها العزلة، وتجد الحالة أنها مقربة أكثر من والدتها .

#### العلاقة مع الوالدين والإخوة:

تقرر الحالة أن أسرته يسودها جو من التفاهم والحميمية، وتحدث أحيانا بعض المشاحنات والتي تبدأ بالحوار وتنتهي بالشجار والذي لا يدوم لأكثر من ساعات



معدودات حيث يعتذرون لبعضهم البعض، وتشعر الحالة بان والديها يفضلون شقيقها عليها، وتعترف بان شقيقها أكثر تسامحا منها وأسلوبه ليس به حده كأسلوبها.

### العلاقة مع الزوج والأولاد:

تزوجت الحالة زواجا تقليديا ، وكانت سعيدة ومستقرة في زواجها، وأنجبت ثلاثة أبناء، إلى أن فقدت زوجها الشاب في حادث وترملت في سن صغيرة، وأصبحت مسئولة عن تربية أولادها والذي تعتمد أسلوب اللين في تربيتهم وأحيانا بعض من الشدة ، مع فتح باب الحوار مع أطفالها على الرغم من صغر سنهم ، وقد انتقلت لتعيش في منزل أسرتها حيث تساعد والدتها في تربية أبنائها، وأحيانا يشاركها والدها وشقيقها .

### الإطار الاجتماعي:

الحالة شخصية اجتماعية ، لديها العديد من المعارف ولكن اغلبها لا يرقى لمعنى الصداقة الحقيقية وهي تلتقي بهم دائما وتخرج معهم في نزهات، ومن هواياتها السباحة وقيادة السيارات ، وليست من هواة القراءة ولكنها تفضل الكتب الدينية والسير الذاتية ونادرا القصص، وتحب مشاهدة البرامج الحوارية والدينية .

### الوضع المهني:

تعمل الحالة في نفس الوظيفة منذ ١٥ عاما، وهي الوظيفة الأولى التي التحقت بها بعد تخرجها، وتذكر أن وظيفتها ملائمة لها نوعا ما، وتشعر بالرضا الوظيفي، ولا تمنع في تغيير وظيفتها لأنها تحب أن تخدم الناس من خلال الوظيفة.

### الأحلام:

أشارت الحالة أنها حالياً لا تعاني من أية أحلام غريبة أو كوابيس لذلك فهي تنام جيداً، ولكنها في فترات سابقة كانت على خلاف مع بعض الأقارب وكانت تعاني من متاعب نفسية فكانت تشاهد خلال تلك الفترة أحلام وكوابيس غريبة تتمثل في وجود حشرات وثعابين عند قدميها تحاول الوصول إليها ولكنها لاتصل. وحالياً فهي دائماً تحلم بأفراد يحملون أسماء تبشر بالخير، كما قررت الحالة بان كثير من الأفراد حولها يحلمون بها أحلام جميلة.

### المستقبل:

نظرة الحالة للمستقبل نظرة متفائلة جداً، وطموحاتها دائماً مرتبطة بأسرتها، حيث تحلم أن تري أولادها رجال يفتخرون بها وتفتخر بهم، كما تحلم أن ترى ابنتها زوجة ناجحة.

### المتاعب النفسية:

تذكر الحالة أنها عانت سابقاً من متاعب نفسية شديدة إثر فاجعتها بفقدان زوجها، كما عانت مشاكل أسرية ترتبت على وفاة الزوج وتحملها المسؤولية تجاه أولادها، إضافة لشعورها بالوحدة والخوف من المستقبل، وتنتابها أحياناً مشاعر الاكتئاب والتي ما تلبث أن تزول، ولكن معاناتها مع القلق المستمر على أولادها وأفراد أسرتها حيث تخاف عليهم كثيراً.

### ٣- استجابات الحالة على بعض بطاقات اختبار تفهم الموضوع T.A.T

لقد تم عرض بطاقات الاختبار على مجموعة من المحكمين لتحديد البطاقات التي تتناسب وعينة البحث الحالية وقد تم اختيار ١١ بطاقة مناسبة للحالتين حيث أن كلتا الحالتين من الإناث البالغين، والبطاقات المناسبة ذوات (2)، (3GF)، (4)، (6GF)، (7)، (7GF)، (8)، (8GF)، (10)، (10GF)، (12F)، (16)، (18GF) وسنعرض لكل حالة على حدة ثم نعرض للتحليل الكيفي على تعليقات كل حالة على اللوحات.

فيما يلي عرض لاستجابات الحالة على اللوحات التي تم عرضها عليها ومن ثم تحليل هذه القصص والتعليق عليها، والقصص باللهجة العامية الكويتية كما ذكرتها الحالة أثناء المقابلة وتطبيق الاختبار.

### البطاقة رقم (2)

صورة فيها شراحيه واحدة سعيدة تطالع الحارة اللي تسكن فيها كل من يحبها وسعيدة بجيرانها والصورة فيها تفاعل كل واحد يحب الثاني والرجل شكله نجار وهو سعيد والصورة حلوه - وحياة كل من يتمناها عندما يكون صغير بدون مسؤوليات ما عنده شيء يشغله.

### البطاقة رقم (3GF)

واحدة متخانقه مع أحد ومعصبه - أحد مضايقها أو سامعة خناقة بين أهلها ومتضايقه من شيء وأكد من أهلها لأنها موجودة في البيت وفي غرفتها.

### البطاقة رقم (4)

واحد داخل لبيت ناس مو زينين يعني دعارة وشاف شيء ضايقه وما عجبه مو لأنه نظيف أو ضميره أنه لكن لأنه ما عطوه وجه كان متوقع يتحفون فيه ويرحبون فيه ولكن ما قدروه وهذه وحدة من بنات الليل تحاول ترجعه وشكله راح يرجع مرة ثانية.

### البطاقة رقم (6GF)

الرجل شرير يحاول إستدراج المرأة ووجهه غير مريح - يطلب منها تسوي عمل إجرامي وهي في البداية خايفه ولكن شكلها تتلكك ولكنها بسرعة تنقاد وتسوي اللي يطلبه منها وهي بعد ملامحها فيها شر، واللي بينهم علاقة مصلحة يتفقون على تنفيذ شيء معين.

### البطاقة رقم (7GF)

هذي بنت مع الجدة كأنها بنتي "مي" مع أمي تسولف معاها والبنت تشتكي من أحد يمكن إخوانها أو أمها وهي جايه من المدرسة والجدة تواسيها وتمسك بيدها شنطة أو غرض أو بوك وفي أحد يطفرها أو يضايقها.

### البطاقة رقم (8GF)

أول ما شفتها حسيت انها أنا تعطي انطباع أنها أم خائفة أو تحاتي المستقبل عليها حمل وايد، مسئوله عن أشخاص تفكر إنها قد المسؤولية أو لا، دائما حاسة إنها مقصرة وودها تسوي شيء أكثر وتعطي أكثر بس مو في إيدها (يعني ما تقدر) وحيد، مشغولة، خائفة، حنونة، مسئولة، تفكر وتنكلم مع نفسها أكثر ما تنكلم مع الناس، محيطها محدود، دائرتها أولادها والأشخاص المسئولة عنهم بس، تحاول أن ترضي جميع الناس وآخر شيء تفكر فيه نفسها حتى الناس البعاد عنها - الصورة بالمجمل تعبر عن القلق من شيء مجهول .

### البطاقة رقم (9GF)

واحدة تنخش عن واحدة ثانية معاهم في الجامعة شاكة فيها وتطالعا من بعيد يمكن تكون صديقتها ولكنها شاكة فيها كأنها بتسوي شيء من وراها .

### البطاقة رقم (10)

هذي البنت مع أمها تشتكي للأم من شيء معين - البنت متضايقة عندها مشكلة، تحكي لأمها أنها تعبانة من هم معين متعلق بالعيال أو شيء اجتماعي بس مو من الشغل .

### البطاقة رقم (12F)

الصورتين حق شخص واحد من بره وجهها برئ بس من الداخل شريرة، نحيسة كريهة ما تحب الناس ثقيلة ووجهها ما يدل على شخصيتها يعني إن بره عكس الداخل .

### بطاقة رقم (18GF)

هذي الأم مريضة وواقفة عند الدرج ضعيفة والبنت تحاول تساعدها عشان ما تطيح.

### البطاقة البيضاء (16)

أتخيل هالصفحة البيضاء واحده أعرفها بيضا مثل الورقة نقيه من الداخل هي مو من أقاربي بس ما في أحد مثلها نادرة ما وقفت معاي في مواقف معينة ولكن بإحساسها أشعر أنها معاي، ما في أحد مثلها طيبة مع الكل حتى اللي يسيئون لها - ما أتوقع أنها تتغير مع الزمن لأنها كبرت مع هذا الوضع وهي الحين كبيرة وفي مرحلة من العمر صعب يتغير فيها الإنسان - وهي تمرض من كثر تعاطفها مع مشاكل غيرها.

## ٤- تفسير استجابات الحالة الأولى على اختبار تفهم الموضوع

ولتفسير استجابات الحالتين على البطاقات تم الاستعانة بالمراجع التالية:

a. الاختبارات الإسقاطية: سيد غنيم، هدى برادة (١٩٨٠).

b. علم النفس الإكلينيكي: لويس كامل مليكة (١٩٨٠).

c. دينامية المرأة العاملة: هناء إبراهيم أبو شهبه (٢٠٠١).

كما تم تلقي بعض التدريبات على يد الأخصائي النفسي الدكتور سعيد السعدني المعالج النفسي في مستشفى الطب النفسي في الكويت.

## تفسير قصة البطاقة رقم (2)

تشير القصة إلى إحساس (ر) بطفولتها والبيئة التي نشأت فيها حيث الرضا " واحدة سعيدة" والعلاقات الاجتماعية الإيجابية " وسعيدة بجيرانها " وانتشار الإيجابية " تبعث على التفاؤل " في محيطها الاجتماعي وتظهر الإحساس بالطفولة في " عندما يكون صغير بدون مسؤوليات ".

وتبدو مرحلة الطفولة بإشارات تلك القصة جيدة فيها رضا وسعادة حيث عدم المسؤولية والعلاقات الاجتماعية الجيدة بين الجيران، حيث الجار يؤدي عملة بسعادة ولا توجد أي خلافات أو مسؤوليات وقد تعكس تمنى الحالة بأن تكون دون مسؤوليات نتيجة ثقل المسؤولية الملقاة عليها تجاه تربية صغارها بمفردها خاصة بعد وفاة الزوج.

## تفسير قصة البطاقة رقم (3GF)

تعكس القصة مشاعر الضيق والاكتئاب " متخانقه، معصبه " وتعكس عدم وجود توافق أسري عندها " خناقة بين أهلها " ويتضح بشكل أوضح عدم توافقها ورضاها الأسري في " وأكد من أهلها "، وبالتالي تكشف تلك القصة إدراكها لذاتها داخل محيطها الأسري والاجتماعي فهي كما ذكرت اقل تسامحا وأكثر حده في نقاشاتها العائلية من شقيقها .

#### تفسير قصة البطاقة رقم (4)

تعكس قصة البطاقة عن صورة الرجل في حياتها حيث صورة قاصرة على أنه جنس في إطار اجتماعي " داخل بيت ناس مو زينين" أي للدعارة ثم "كان متوقع يحتفون فيه " أي أنه يمارس الجنس اللامشروع في هيئة اجتماعية ترضية من الترحيب، إلا أن القصة تعكس أيضاً عدم رفضها لذلك السلوك حيث رأت بالرغم من أنه يقاوم للخروج إلا أنه لن يخرج " شكله راح يرجع " حيث أنها لم تلاحظ في الصورة أن فتاة تحاول خنق الرجل مما يشير إلى وجود صراع جنسي داخلها.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (6GF)

تعكس قصة (ر) لهذه البطاقة إسقاطها لاحتياجاتها على الآخر "يحاول استدراجها" وعن رغبتها فيه "لكن شكلها تتلكك" وأيضاً عن طبيعة صراع الإحجام - الإقدام لديها " لكنها بسرعة تنقاد" وعن مدى إدراكها لأن هذا الفعل هو خطأ " هي ملامحها بعد فيها شر"، وعن طبيعة هذه العلاقة إنها علاقة منفعة وليست علاقة دائمة " بينهم علاقة مصالح"، تكشف تلك القصة عن مدى الصراع بداخلها حيث احتياجها لرجل في حياتها ليحقق لها رغباتها.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (7GF)

كشفت القصة عن مدى قلقها الاجتماعي على بنتها " كأنها بنتي مي " وعن طبيعة دور الجدة في حياتها مع بنتها حيث أنها المسيطرة " بنتي مع أمي تسولف " وكشفت عن وجه الخوف والقلق الاجتماعي على ابنتها " البنت تشتكي " وأيضاً في " أحد يضايقها "، ويبدو من تلك القصة إحساسها بدورها المهمش في حياتها وحياتها ابنتها حيث أن الجدة هي من لجأت لها البنت لتشتكي إليها، وتتلقى الطمأنينة منها وليس من الأم.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (8GF)

استجابات الحالة على هذه البطاقة تعكس استخدامها لميكانزم التوحد، حيث توحدت الحالة بالسيدة في الصورة من خلال إدراكها لذاتها كأمر " تعطي انطباع أنها أم " في قلقها "أنها قد المسئولية أم لا " وعن طبيعة دورها كأمر " حاسة إنها مقصرة ".

كما تصف القصة ذاتها بأنها "وحيدة ، مشغول، خائفة" وعن مدى عزلتها النفسية أو الاجتماعية " تتكلم مع نفسها أكثر ما تتكلم مع الناس "، وتشير إلى مدى الضغوط عليها " تحاول أن ترضي جميع الناس " مما يجعلها تنسى نفسها " وآخر شخص تفكر فيه نفسها". أشارت تلك القصة إلى طبيعة الصراع داخلها كأم تحاول أن تكون مسئولة وعن مدى عزلتها الاجتماعية والضغوط عليها لترضي الآخرين وبالتالي فهي تتكر ذاتها من أجل إرضاء الآخرين.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (9GF)

تعكس قصة (ر) على هذه البطاقة إدراكها لعلاقتها لمن هم من نفس جنسها حيث عدم الثقة " شاكه فيها " وعن عدم الثقة بنفسها " كأنها بتسوي شيء من وراها "، فبالرغم من أنها صديقتها إلا أنها تشك فيها وتراقبها عن بعد لعدم ثقتها في نفسها أو في صديقتها لأنها ربما تفعل شيء ما من وراها، وكما هو واضح تبدو تلك السيدة ليس لها علاقات من نفس جنسها ترقى إلى مستوى الصداقة الفعلية المتبادلة.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (10)

تكشف هذه القصة عن مشاعر اكتئاب لديها " البنيت متضايقة عندها مشكلة " ومدى قلقها على نفسها " مع أمها تشتكي " وتعكس أيضاً الدور الذي تلعبه الأم حيث يبدو أنها المسيطرة على الأسرة، وكذلك تعكس مدى القلق الشخصي والذي لا يرتبط بالعمل " بالعيال أو شيء اجتماعي بس مو من الشغل ".

ويكشف هذا مدى انشغالها بنفسها ومدى الضيق والإحباط وعدم وجود علاقات اجتماعية حميمة تساندها نفسياً غير الأم والتي تعيش معها في الواقع الفعلي.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (12F)

تعكس القصة إدراك (ر) لذاتها بشكل سلبي أو الإحساس بفقد الأمل والإحباط " كلاهما شخص واحد " وعدم قناعتها بصورة الجسد " وجهها برئ " لكن تركز على صراعاتها الداخلية " بس في الداخل شريرة نحيسه ما تحب الناس "، وتشير بذلك القصة على عدم التطابق بين المظهر والجوهر لديها " إن بره عكس الداخل " أو لدى من تتعامل معهم. وهذا يشير إلى وجود صراعات داخلية كثيرة مع عدم حب وتوافق مع الناس.

### تفسير قصة البطاقة رقم (18GF)

وتكشف هذه القصة عن طبيعة علاقتها بأبها ومدى قلقها وارتباطها بها " الأم مريضة " وفي " الأم تحاول تساعدها " والخوف من " عشان ما تطيح " وظهر واضحاً طبيعة ارتباطها بأبها وخوفها عليها لدرجة أنها لم تتمكن من إدراك كل ما في الصورة حيث يوجد في الصورة سيدة تمسك برقبة سيدة أخرى وتحاول خنقها، حيث أن الأم تمثل السند الوحيد بالنسبة لها في هذه الحياة خاصة بعد وفاة الزوج وبالتالي لا تقبل أن تمرض أو تموت.

### تفسير قصة البطاقة البيضاء (16)

تعكس القصة على هذه البطاقة صورة لشخص من نفس الجنس " واحدة أعرفها بيضاء " تتمنى أن تكون معها علاقة تعوض بها علاقاتها الاجتماعية غير المشبعة بالنسبة لها فهي تتمناها بيضاء نقية من الداخل " بيضاء مثل الورقة نقية من الداخل " حيث تجد فيها المشاركة الوجدانية والمواساة والحلم حتى مع من يسيئون إليها وفي نفس الوقت ترغب أن لا تتغير مع الزمن.

يتضح من تلك القصة المتخيلة على البطاقة البيضاء رغبتها في أن تكون هي أو تصادق تلك الشخصية النقية من الداخل والتي تساعد الآخرين أو تتعاطف معهم.

#### ٤- استخلاص نوع الديناميات والعوامل اللاشعورية للحالة الأولى (ر) الأقل احتراقاً .

- إدراك الذات : تدرك ذاتها على أنها مهمشة وليس لها دور أساسي حيث تلعب الأم الدور المسيطر في حياتها وذلك بعد فقد الزوج وانتقالها هي وأولادها للعيش مع أسرتها وبالتالي فهي تدرك ذاتها كأنها مقصرة تجاه أطفالها .
- الرضا عن الذات : يتضح من خلال تفسير القصص أنها كانت راضية عن ذاتها في مرحلة الطفولة حيث العلاقات الحميمة داخل الأسرة ومع الجيران حيث يسود التفاهم والتعاون ،بينما هي غير راضية عن ذاتها في الكبر حيث لا تستطيع أن تكون مستقلة أو أن تشبع رغباتها أو تقوم بأداء مسؤولياتها لوحدها تجاه أطفالها .



- الإشباع والحرمان : تشعر بالحرمان لكثير من رغباتها التي تدفعها لمحاولة الإشباع دون جدوى بسبب فقد الزوج وتواجدها مع أسرتها .
- الاستقلالية : لا تشعر بالاستقلالية ، فقد اعتادت أن تكون إعتماضية ، حيث تقوم الأم بدور الموجة والمحرك لها في أمورها الشخصية وكذلك شئون أطفالها ، كما لا توجد استقلالية في معيشتها الخاصة .
- الحالة المزاجية : لديها قلق اجتماعي وأعراض اكتئاب ، حيث تزلت وهي صغيرة السن ولديها ثلاثة أطفال وتعيش في منزل أسرتها ، مما يزيد من إحساسها بالوحدة والعزلة والضيق .
- طبيعة الصراع : لديها الكثير من أشكال الصراع خاصة صراع (إقدام/إحجام) حول تحقيق رغباتها مع وجود عوائق أمامها مثل فقدان الزوج الذي يمثل مصدر إشباع وحيد لرغباتها الجنسية، وأيضاً رغباتها لتسيير شئون أطفالها حيث تقوم الأم بذلك بدلا عنها .

من خلال تحليل استجابات المفحوصة على اختبار T.A.T يتضح أن القصص ترتبط بالصور (إلى حد ما) كما يتضح من مجمل قصص (ر) وجود ملامح عامة للقلق الاجتماعي وأعراض اكتئاب وعدم تحمل المسؤولية، وإدراكها لذاتها على أنها مهمشة وان لديها رغبات كثيرة تحتاج للإشباع، وتشكل الأسرة جانبا مهما من قصص المفحوصة وتثير استجاباتها حيث تمثل الأسرة محور حياتها وتطور غالبية القصص حول الأم والأولاد في حين كانت صورة الأب غير واضحة وقد يكون ذلك بسبب سلبيته وأنة تخلص عن الدور الحيوي والهام المحقق للحماية والسند ، وهي تدرك مدى سيطرة الأم عليها وعلى إدارة البيت مما يقلل من إحساسها بتحمل المسؤولية، وهذا جعلها تتمنى وجود علاقات اجتماعية ايجابية بالنسبة لها في حياتها، حيث تشعر أنها في عزلة نفسية واجتماعية على الرغم من كثرة معارفها إلا أنها كما تذكر لا ترقى لمستوى الصداقة.

كما لم يشغل الجانب المهني أي دور في قصص (ر) حتى أن طموحاتها المستقبلية لم ترتبط بالعمل ، وهذا يفسر حصولها على درجة منخفضة في مقياس الاحترق النفسي حيث



هي الابنة الثالثة في الترتيب الميلادي لأسرة مكونة من تسعة أفراد، وقررت الحالة أنها اقرب إلى الأب منها إلى الأم، حيث يتميز الأب بشخصية قوية حازمة وصارمة وفي نفس الوقت فهو حنون ومتسامح، أما الأم فهي طيبة ولكنها لا تظهر مشاعر الحب والحنان تجاه الآخرين، وهي تفضل الأولاد على البنات .

#### الحالة السكنية:

تعيش الحالة مع أسرتها الصغيرة المكونة من الزوج وولدين في دور من فيلا في منطقة راقية ومفروشة بأثاث راقى.

#### التاريخ الصحي:

ولدت الحالة ولادة طبيعية، وكانت الرضاعة طبيعية، وتمت عملية الفطام بعد ولادتها بستة أشهر، وتذكر الحالة أن نموها كان طبيعياً ولم تعاني أية معوقات أو مشاكل صحية إثناء فترة نموها، وكذلك فإن عائلتها لا تعاني من أمراض وراثية .

#### التاريخ الدراسي:

التحقت الحالة بالمدرسة الابتدائية في سن مبكرة وهي سن الخامسة والنصف، وكانت مشاعرها تجاه المدرسة تتسم بالتناقض فأحياناً تقدم على المدرسة وتحبها وأحياناً تحجم وتكرهها، ولم يكن لها الكثير من الصداقات في إطار المدرسة، ولم يكن لديها ميل للزعامة، ولم تعاني من أية مشاكل دراسية بل كانت متفوقة دراسياً، وتفضل مادة اللغة الإنجليزية، وقد حلمت في صغرها أن تصبح مذيعة طيران .

#### أسلوب التربية ومعاملة الوالدين:

كانت الطريقة التي تربت بها الحالة تتسم بالوسطية لا تميل للشدة أو اللين، ويلجأ الوالدين أحياناً للعقاب والذي يتمثل في الحرمان من الخروج من المنزل، وأحياناً تتم مناقشات في المنزل وغالباً من طرف الوالد.

### العلاقة بين الأم والأب:

ترى الحالة إن العلاقة بين والديها مستقرة، ولا توجد أية خلافات أسرية، وإن هناك تكافؤ بين والديها، ولكنها تميل أكثر لوالدها .

### علاقة الحالة بوالديها وإخوتها:

أكدت الحالة أن أسرتها تعيش في جو أسري طبيعي مستقر تتخلله بعض الخلافات العادية، وترتبط أفراد الأسرة علاقات طيبة، إلا أن علاقتها بإخوتها الذكور لا تتصف بالقوة حيث تختلف معهم بالرأي، وغالبا ما تحدث بينهم نقاشات حادة، ولكنها تميل بشدة إلى إحدى أخواتها حيث تشتركان بنفس طريقة التفكير، كما ذكرت الحالة بان والديها يفضلون احد إخوتها الذكور على بقية الإخوة.

### العلاقة مع الزوج والأولاد :

تزوجت الحالة زواجا تقليدياً، ولديها ولدان وأكدت أن حياتها الزوجية لا تخلو من بعض المشاكل شأنها شأن معظم الأسر، وهي تتحمل العبء الأكبر تجاه مسؤوليات الأولاد والمنزل، كما أنها تتبع نفس أسلوب تربية والديها من حيث الوسطية بين الشدة واللين.

### الإطار الاجتماعي:

أكدت الحالة أنه ليس لديها الكثير من الصديقات، وقد بدأت علاقتها بأقدمهم منذ كان عمرها اثنا عشر عاما ومازالت علاقتهم مستمرة، ومازالت تكتسب بعض الصداقات كصداقات العمل، وهي لا تخرج أو تنتزه مع صديقاتها وتفضل قضاء وقت فراغها في المنزل مع أولادها، ومن هواياتها المشي والقراءة حيث تقرأ القصص الاجتماعية

والرومانسية وأحيانا الكتب الدينية، كما تفضل مشاهدة البرامج الاجتماعية والأفلام الرومانسية.

#### الوضع المهني:

لم يمضي على الحالة سوى ستة سنوات في وظيفتها الحالية وهي الوظيفة الأولى التي تلتحق بها بعد تخرجها و تشعر أنها غير ملائمة لها وتعتقد أنها تستحق وظيفة أفضل حيث لا تشعر بالرضا الوظيفي وأنها ليست الوظيفة التي تحلم بها وهي تتوق إلى تغييرها، فلا توجد عدالة في هذه الوظيفة ولا يتم تقديرها كما يجب على الرغم من التزامها واجتهادها في عملها، في حين أن من لا يلتزم بالعمل من زملاءها وزميلاتها ولا يؤدي واجبه على أكمل وجه يلاقي نفس التقييم الذي تقيم به.

#### الأحلام:

أشارت الحالة إلى أنها لم تعاني من أية أحلام غريبة أو كوابيس، لذلك فهي تنام جيدا ولم تواجه أية متاعب تتعلق بالنوم .

#### المستقبل:

نظرة الحالة للمستقبل نظرة متشائمة، كما انه تطمح لمتابعة دراستها العليا، ودائما طموحاتها مرتبطة بالوظيفة.

#### المتاعب النفسية:

تذكر الحالة أنها تعاني من متاعب نفسية تتعلق بالضغط التي تشعر بها من جانب الأسرة والعمل وغالبا ما تتناوبها حالات من الاكتئاب والقلق والذي يستمر معها حتى بعد زوال المسبب.

٣- استجابات الحالة على بعض بطاقات تفهم الموضوع T.A.T

فيما يلي عرض لاستجابات الحالة على الصور التي تم عرضها عليها ومن ثم تحليل هذه القصص والتعليق عليها، والقصص باللهجة العامية الكويتية كما ذكرتها الحالة أثناء المقابلة وتطبيق الاختبار.

### البطاقة رقم ( 2 )

هذه واحدة تحب النجار ولكنهم افترقوا وتزوج واحدة ثانية وهي واقفة بحسرة تنظر لزوجته وتتمنى لو أنها في مكانها وتقول المفروض أنا أكون بدالها - وهي من عائلة غنية وهو فقير وهي طالبة بالجامعة تحمل كتب والزوجة ما عندها علم بالعلاقة.

### البطاقة رقم (3GF)

واحد أو واحدة ما أقدر أميز لان شكل اليدين والعضلات يوحي أنها رجل ولكن اللبس يدل على فتاة عموما هي محبطة يمكن من العمل، من المسئولين، من الزملاء من طريقة معاملتهم لها فهي تعمل في مقابل ناس ثانيين ما يعملون.

### البطاقة رقم (4)

الصورة لزوج وزوجته تمنعه من الخروج وهو زعلان - تبي يسفرها وهو ما عنده فلوس يسفرها وتحاول تراضيه وترجعه وتقول له لا تزعل مو لازم السفر المهم أنه ما يطلع وهو زعلان ويلاقي واحدة ثانية تخطفه منها، وهو شكله راح يطلع يريح شوي وبعدين يرجع لها.

### البطاقة رقم (6GF)

هذه واحدة مع عشيقها وبينهم شجار والرجل في موقع قوة وتمادى في طلباته منها كأنه يهددها بعلاقتهم وهي شكلها ندمانه على العلاقة.

### البطاقة رقم (7GF)

هذه البنت زعلانة والأم تحاول تراضيتها وسبب زعلها أنهم ما حققوا لها رغباتها.

### البطاقة رقم (8GF)

امرأة تسترجع ذكرياتها أيام الصغر والشباب وتفكر في شيء ما أو تخطط لشيء ما.

### البطاقة رقم (9GF)

رحلة في الجامعة والبنات يلعبون ويمرحون - في شجرة تفصلهم البنت اللي فوق تراقب البنت الثانية، تراقب تصرفاتها والثانية خايفه كأنها بتسوي شيء وخايفه يمكن مواعده صديقها.

### القصة رقم (10)

الصورة للبنت في حزن أمها تشتكي لها من ظروف بيتها من الزوج والأولاد والأم تحاول أن تصبرها وتقول لها طولي بالك وارجعي لبيتك.

### البطاقة رقم (12GF)

الصورتان لسيدة واحدة فهي الحين عجوز وتتنكر أيام شبابها شلون كانت صغيرة وشابة وجميلة وحواليها الناس وعيالها والحين هي عجوز ووحيدة ما عندها أحد من عيالها أو أصدقائها.

### البطاقة رقم (18GF)

هذا المنظر يذكرني بقصة سندريلا فالمرأة زوجة أبوها وتكرهها وتبي تتخلص منها وتحاول تخنقها عشان يخلي لها الجو.

### البطاقة البيضاء (16)

أشوف طبيعة خضراء وزرع وأشجار وكوخ صغير يعيش فيه واحد وواحدة يحبون بعض وحياتهم كلها تفاؤل وعيشتهم جميلة ما فيها مشاكل تخرب عليهم.

## ٤ - تفسير استجابات الحالة الثانية على اختبار تفهم الموضوع

### تفسير قصة البطاقة رقم (2)

تعكس هذه الصورة ذكريات ماضية لدى (ص) في أنها لم تحصل على الرجل الذي كانت تتمناه " أو أنها قد تزوجت زواج تقليدي " وقد تعكس أيضاً علاقات سابقة لها قد باءت بالفشل في الماضي، وإن علاقتها في زواجها الحالي غير مشبعة بالنسبة لها ووضح ذلك

من قولها "واقفة بحسرة وتتنظر لزوجته وتتمنى لو أنها مكانها" وبالتالي تشير القصة إلى صراعات داخلية تعكس الإحباط وإدراكها لذاتها على أنها في غير مكانها الذي تستحقه.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (3GF)

استجابات الحالة على هذه البطاقة تعكس استخدام المفحوصة لميكانزم التوحد حيث توحدت مع الشخصية في الصورة وأسقطت ما بداخلها من احباطات حيث تعبر عن الواقع الذي تعيش فيه (ص) والذي يمثل في هذه الصورة بيئة العمل التي تشعر فيها بالإحباط نتيجة أنها تبذل جهداً في العمل أكبر من الآخرين إلا أنه تتساوى بهم وهذا يمثل الاحتراق الذي تعانيه الحالة " فهي تعمل مقابل ناس ثانيين ما يعملون " .

#### تفسير قصة البطاقة رقم (4)

تعكس هذه القصة كيفية رؤية (ص) لهذا النمط من العلاقات بين الرجل والمرأة سواء كانت جنسية أو غير جنسية، فهي ترى المرأة دائماً في موقف ضعف وذلك وضح من قولها " وهو في موقف قوة "، وهذا قد يعكس ما تعانيه الحالة في علاقتها بالرجل سواء الزوج أو العلاقة الغير قوية بإخوتها الذكور.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (6GF)

قصة هذه البطاقة تكمل القصة السابقة من حيث طبيعة (ص) بالرجل وكيف أنها تظل في موقف ضعف في علاقتها وتعاملها معه وهذا يتضح في قولها " تحاول أن تراضيه " وكيف أنها تتنازل عن رغباتها وترضخ في سبيل ألا يغضب ويذهب وقد يلاقي امرأة أخرى، وهذا يفسر عدم الاستقرار الزواجي في حياة الحالة أو ربما يفسر واقع مجتمعي يؤثر في رؤية الحالة لهذا النمط من العلاقات.

#### تفسير قصة البطاقة رقم (7GF)

إن قصة (ص) على هذه البطاقة تشير إلى أنها عاشت الموقف نفسه، و تعكس أشياء حدثت لها في طفولتها وأنها عانت الحرمان من بعض الرغبات في قولها "ما حققوا لها رغباتها" وتعكس القصة إدراكها لذاتها على أنها لم تشبع رغباتها من خلال تحقيق وتلبية أمنياتها.



### تفسير قصة البطاقة رقم (8GF)

وهي تعكس خوف (ص) من المستقبل والخوف من فقدان السند والمعين، وأنها نادمة على الأيام الجميلة وهي أيام الصبا والشباب، وهي بذلك تعبر عن خوفها من المستقبل على الرغم من أنها مازالت صغيرة في السن ( وقد يعكس ذلك رؤيتها لامها في هذه الوضعية) وقد يشير إلى استغراقها في أحلام اليقظة المرتبطة بمرحلة المراهقة.

### تفسير قصة البطاقة رقم (9GF)

يعكس مواقف حياتية سابقة للحالة أيام المراهقة وكيف أن نمط العلاقات بين الفتيات في تلك المرحلة هو التلصص على الأخباريات ومعرفة أخبارهن وعلاقاتهن حيث يظهر الصراع في هذه المرحلة لتحقيق بعض الرغبات ربما بطرق غير مشروعة.

### تفسير قصة البطاقة رقم (10)

وقد تعكس قصة الحالة على هذه البطاقة واقعها ولكن هذه المرة في بيئة الأسرة حيث تظهر رغبتها في أن تكون بديلة للابنة في الصورة وتلجأ إلى حضان أمها لتشتكي لها همومها، ولكن طبيعة الأم الصامته والتي لا تعبر عن مشاعرها جعلها توثق علاقتها بإحدى أخواتها لتسبغ هذا الجانب وتعبر لها عن معاناتها من بعض المشكلات التي تحتاج أن يواسيها فيها الآخرين، فهي بحاجة إلى مزيد من المشاركة والتعاطف الوجداني سواء في بيئة العمل أو في بيئة الأسرة وتشير القصة إلى عدم وجود إشباع كافي سواء في العلاقة مع الأم أو البيئة الزوجية التي لم تحقق لها أمنياتها ورغباتها.

### تفسير قصة البطاقة رقم (12F)

وتكمل هذه القصة ما ذكرته الحالة في القصة رقم (8GF) من الخوف من المستقبل ورؤيتها لذاتها في المستقبل من أنها ستصبح سيدة عجوز ضاع منها الجمال والسند وهذا واضح في قولها "كانت صغيرة وشابة وجميلة"، وقولها "الحين هي عجوز وما عندها أحد من عيالها أو أصدقائها" وبالتالي إدراكها لذاتها في المستقبل على أنها في عزلة نفسية واجتماعية وهذا يتوافق مع إقرارها بنظرتها المتشائمة للمستقبل.

### تفسير قصة البطاقة رقم (18GF)

تعكس هذه البطاقة رومانسية المفحوصة وتأثرها بالتراث والقصص التي تقرأها عن الصراع بين البنت وزوجة الأب وقد تشير القصة إلى توحيد المفحوصة مع شخصية سندريلا

المظلومة حيث تشعر الحالة بالظلم والاستغلال سواء من زملاءها في العمل الذين يلقون عليها أعباء العمل أو من الزوج الذي يلقي عليها مسؤولية البيت والأولاد، وهي بانتظار شيء ما أو شخص ما ليخلصها مما هي فيه و يشبع رغباتها كما حدث في حكاية سندريلا.

### تفسير البطاقة البيضاء (16)

تمثل هذه القصة انتقاله من حالة الخوف التي عكستها قصص البطاقات السابقة ونظرة مغايرة للمستقبل في وضعية التمني فهي تتمنى وتحلم بحياة مستقرة وجميلة مع من تحب بعيدة عن المشكلات وعن الآخرين الذين يتدخلون لإفساد تلك الحياة ويظهر ذلك في قولها " ما فيها مشاكل تخرب عليهم " وتعكس تلك القصة إدراك ذاتها في تحقيق أمنياتها التي تتحقق في الواقع وذلك بالتواجد مع من تحب وفي بيئة ايجابية مناسبة لهذا الإشباع للرغبات.

### ٥- استخلاص نوع الديناميات والعوامل اللاشعورية للحالة الثانية(ص) الأشد احتراقا.

- إدراك الذات: تدرك الحالة ذاتها على أنها لم تحقق ما ترغب فيه خاصة اختيار الزوج حيث تزوجت زواجا تقليديا، كما لم تحقق ذاتها في وظيفتها ولم تكن الوظيفة التي حلمت بها، وتدرك ذاتها بأنها ضعيفة أمام الرجل وبالتالي فهي تشعر بضعف شخصيتها.
- الرضا عن الذات: يتضح من خلال تفسير القصص أنها غير راضية عن طفولتها حيث كانت تشعر بقدر كبير من الحرمان ربما لطبيعة الأم التي لا تعبر عن مشاعرها تجاه أطفالها، كذلك لا تشعر بذاتها في العمل وبالتالي غير راضية عن وجودها في جو العمل نظرا لعدم تقديرها على الرغم من اجتهادها مما يزيد من الاحتراق لديها، كما أنها غير راضية عن وضعها الأسري لتحملها العبء الأكبر ومع ذلك تشعر بالضعف أمام الزوج وأنها فقط لتحقيق رغباته.
- الإشباع والحرمان: تشعر كثيرا بأنها في طفولتها حرمت من تحقيق رغباتها، كذلك حرمت من اختيار الزوج، كما تشعر بالحرمان من اتخاذ قرار التقاعد من العمل حيث مازالت صغيرة في السن، فلديها شعور عام بالحرمان.

- الاستقلالية: لا تشعر بالاستقلالية التامة نظرا لوجود الزوج المسيطر وهو رجل قوي في حياتها، كما أن جو العمل لا يتيح لها نوعا من الاستقلالية.
- الحالة المزاجية: لديها خوف وقلق من المستقبل ونظرة متشائمة، ويتحد بنائها النفسي بالتوتر والعصابية، ولديها قلق عام من تواجدها في بيئة العمل.
- طبيعة الصراع: لديها صراعات واضحة في عدم قدرتها على التكيف داخل بيئة العمل، وصراعها داخل الأسرة مع الزوج في محاولة إرضائه فقط وليس إرضاء رغباتها بشكل عام، وصراعها في الرغبة بتحقيق طموحاتها الدراسية والوظيفية مع عدم الإخلال بالمسئوليات الملقاة على عاتقها تجاه الأسرة والعمل.

من خلال تحليل استجابات المفحوصة على اختبار T.A.T يتضح أن القصد ترتبط بالصور وهي على وجه العموم قصيرة، وقد توحدت المفحوصة مع معظم الشخصيات كما يتضح من خلال تفسير القصد التي سردتها (ص) بأن بناءها النفسي يتميز بشيء من العصابية والقلق المشوب بالتوتر النفسي الناشئ عن عدم الرضا سواء في بيئة العمل أو بيئة الأسرة، وقد أسقطت ما بداخلها من مشاعر سلبية تجاه العمل الذي لم تلاقي به التقدير الذي تستحقه وتجاه الأسرة التي لم تشبع احتياجاتها العاطفية، سواء الأم السلبية التي لا تعبر عن مشاعرها أو الزوج الذي تخلى عن مسؤولياته لتغرق هي بالضغوط، إضافة إلى أن يقظة الضمير لديها منعها من تحقيق رغبتها بالتححرر من القيود والتخلي عن المسئوليات التي تعيقها عن تحقيق أمالها باستكمال دراستها العليا وتحقيق طموحاتها الوظيفية مما جعلها تقع فريسة للضغوط الشديدة التي أودت بها للاحتراق النفسي، ويشير هذا البناء النفسي المتميز إلى ارتفاع درجة الاحتراق النفسي الذي يؤدي غالبا إلى ترك العمل والاتجاه نحو التقاعد المبكر وهذا يفسر ما أثبتته الاختبارات السيكومترية من أن (ص) كانت من ضمن الأشخاص الأعلى اتجاها نحو التقاعد المبكر على الرغم من أن سنوات خدمتها لا تتجاوز ستة سنوات وبالتالي نجد أنها شخصية منهكة وفي حاجة إلى الراحة النفسية.

واستخلاصاً من النتائج الإكلينيكية وتفسيرها وتحليلها ومناقشتها فقد انتهت الدراسة إلى التحقق من صدق الفرض السادس والذي ينص:

" تختلف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين المتجهين نحو التقاعد المبكر ."

و قد خرجت الباحثة من الفرض السادس بالذات نتائج التالية :-

- إن الأشخاص الذين ينظرون للعمل بجدية ويمثل محوراً أساسياً في حياتهم بحيث تكون طموحاتهم مرتفعة ويضعون أهدافاً عالية قد تكون أعلى من إمكانياتهم يكونون عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي والذي يدفعهم لترك العمل والاتجاه للتقاعد المبكر خاصة في ظل المزايا التي يقدمها قانون التقاعد في دولة الكويت.
- كما أنه من العوامل الهامة والتي تدفع للإصابة بالاحتراق النفسي عدم شعور العاملين بالعدالة في بيئة العمل (تساوي الذين يعملون والذين لا يعملون) وكذلك عدم توفر المساندة والدعم من الزملاء والمسؤولين في العمل والذي يخفف من آثار الضغوط الناشئة عن ظروف العمل ويسهم في تحمل هذه الضغوط والتأقلم بنجاح معها وهو الأمر الذي من شأنه خفض درجة الشعور بالإجهاد الوظيفي، ولكن افتقاد هذه المساندة ينتج عنه سيطرة تلك الضغوط عليهم وبالتالي إصابتهم بالإحباط ومن ثم ترك العمل، وقد جاءت هذه النتيجة مؤيدة لنتائج الفرض الرابع من أن مساندة زملاء العمل تعتبر منبئاً بالاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- إن الأشخاص الذين لا يعني العمل لهم شيئاً سوى المردود المادي وتشغلهم ظروفهم الاجتماعية ومسئولياتهم الأخرى عن وضع أية أهداف أو طموحات يسعون لتحقيقها فإن العمل غير مرتبط لديهم بتحقيق الذات ومن هنا لا يعانون صراع تحقيق الذات في بيئة العمل ولا يشكل العمل مصدر ضغط بالنسبة لهم ولا يكونوا عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي وبالتالي فهم لا يفكرون بالتقاعد المبكر طالما كان المردود المادي متوفر وهو أقصى طموحاتهم.

من خلال الحالتين اللتين تم دراستهما يتضح اختلاف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الاحتراق حيث الحالة الأولى الأقل احتراقاً صراعاتها الشخصية تدور حول نفسها في نطاق ذاتها وعلاقتها الاجتماعية، أما الحالة الثانية (ص) الأعلى احتراقاً فنجد أن ديناميات

الصراع داخلها خرجت من نطاق الذات إلى مجال العمل وعدم المساواة وافتقاد المساندة سواء من الأسرة أو من بيئة العمل، وبالتالي فقد تحقق الفرض الإكلينيكي كلياً.

## خاتمة الدراسة

- أولاً: توصيات الدراسة.
- ثانياً: بحوث مقترحة.

## أولاً: توصيات الدراسة:

مما سبق يتضح أن ظاهرة التقاعد المبكر في دولة الكويت ليست وليدة الصدفة وإنما نتجت عن تضافر عدة عوامل ساهمت فيها الأسرة والنظام التعليمي والمجتمع والهيئات والمؤسسات الحكومية والخاصة أي أن الأمر متعلق بثقافة شعب، لذا فهي لا تتطلب حلول آنية موقفية لن تجدي نفعاً وإنما إعادة تشكيل مفاهيم أفراد المجتمع والبيئة... من هنا واستناداً إلى نتائج الدراسة الحالية، وضعت الباحثة مجموعة من التوصيات.

١- توعية أولياء الأمور بمجالات العمل وفرصة، وبقدرات أبنائهم وميولهم، حتى يكون توجيههم لأبنائهم أكثر فاعلية، وأكثر اتفاقاً مع واقع أبنائهم.

٢- اعتماد التربية المهنية كمقرر ضمن المنهج الدراسي في المراحل التعليمية بحيث يتعرف الطالب على المهن والحرف المختلفة ومن ثم يحدد اتجاهه وفقاً لميوله المهنية.

٣- الاهتمام بعملية الاختيار المهني والتوجيه المهني من قبل المؤسسات ومنظمات العمل قبل الالتحاق بالعمل بحيث يتم اختيار الموظف وفقاً لقدراته واستعداداته وميوله المهنية ومؤهلاته العلمية مما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي للموظف.

٤- ضرورة التدريب المهني بحيث لا يقتصر على الإعداد الفني للعامل وتزويده بمعلومات ومهارات جديدة عن المهنة وتحسين أداءه فقط بل يجب أن يتجاوز ذلك إلى الإعداد النفسي للعامل وذلك بتزويده باتجاهات جديدة نحو عمله وزملاءه ورؤسائه ومرؤوسيه .

٥- يجب تدريب المشرفين والمسئولين على كيفية الإدارة الجيدة وخلق جو من الارتياح النفسي للعاملين وتقديم الدعم والمساندة لهم وإشراكهم في اتخاذ القرار مما يجعلهم أكثر رضا وظيفياً ونفسياً وينعكس بذلك على أدائهم الوظيفي بصورة ايجابية.

٦- تفعيل دور وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة بشأن توجيه الشباب إلى العمل والاستمرارية به وبيان أهميته للصحة الجسمية والنفسية .

٧-زيادة فاعلية المساندة الاجتماعية من جانب الأسرة والأصدقاء والزملاء والرؤساء في العمل فمن شأن ذلك أن يؤثر في درجة التوافق المهني والصحة النفسية للموظف.

### ثانياً : بحوث مقترحة :

- في ضوء ما تقدم تقترح الباحثة عدداً من البحوث المقترحة:-
- ١-فعالية برنامج وقائي للحماية من خطر التعرض للاحتراق النفسي.
  - ٢-فعالية برنامج للعلاج المعرفي السلوكي في خفض الاحتراق النفسي لدى الموظفين.
  - ٣-دراسة علاقة المساندة الاجتماعية بالشعور بضغط العمل لدى العاملين.
  - ٤- دراسة السمات الشخصية للمتقاعدين مبكراً.
  - ٥-مدى فاعلية برنامج إرشادي نفسي سلوكي معرفي لتغيير اتجاهات عينة من الموظفين من الجنسين نحو التقاعد المبكر.



## المراجع

- أولاً: المراجع العربية.
- ثانياً: المراجع الأجنبية.
- ثالثاً: المواقع الإلكترونية.

أولاً: المراجع العربية

١. إبراهيم العبيدي(١٩٨٨): العلاقة بين التقييم الذاتي للحالة الصحية للمتقاعد والخصائص الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية للمتقاعد، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد(٤) ص ٤٧-٦٣.
٢. إبراهيم القريوتي، فريدة الخطيب (٢٠٠٦) :الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد(٣٢) ص ص ١٣١-١٥٤.
٣. احمد ماهر(١٩٩٥): المستقبل الوظيفي، الإسكندرية، الدار الجامعية.
٤. آدم العتيبي (١٩٩٨): الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد(٩٠) ص ١٧-٥٣.
٥. آدم العتيبي (٢٠٠٣): الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (١) والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد(٢) ص ٣٤٧-٣٩٠ .
٦. اشرف محمد شريت (٢٠٠١): علم النفس الصناعي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٧. انطون حبيب رحمة (٢٠٠٢): اتجاهات طلبة الكويت نحو مستقبلهم الاجتماعي والسياسي والثقافي ،المجلة العربية للعلوم الإنسانية،جامعة الكويت،مجلد(٢٠) عدد (٧٧) ص ١٢١-١٥٨.
٨. إيمان عطية منصور (٢٠٠٧): الاحتراق النفسي وعلاقته بكل من الضغوط المهنية والمساندة الاجتماعية والكفاءة الذاتية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية بالإسماعيلية، جامعة السويس.

## المراجع

٩. إيمان محمد السيد صقر (٢٠٠١): النموذج السببي بين ضغوط الحياة والمساندة الاجتماعية، وأساليب مواجهة الضغوط والاكتئاب لدى طلاب الجامعة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
١٠. بشرى إسماعيل (٢٠٠٤): ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
١١. بوفلج غياث (٢٠٠١): الدوافع الثقافية للسلوك المهني للعامل، الإداري، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان العدد (٨٧) ص ص ١٣-٤٠.
١٢. جمعة سيد يوسف (٢٠٠٦): إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة .
١٣. حامد زهران (٢٠٠٣): دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتاب.
١٤. خالد الشلال (١٩٩٥): الأبعاد الأساسية لظاهرة التقاعد المبكر بين الموظفين الكويتيين، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد (١) ص ص ١٣٥-١٨٥.
١٥. خالد الشلال (١٩٩٦): العلاقة بين الرضا المهني والتقاعد المبكر لدى الموظفين الكويتيين، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، جامعة الكويت، العدد (٥٦) ص ص ١١٠-١٧٣.
١٦. ذياب البداينة (٢٠٠١): تطوير مقياس للاتجاهات نحو كبار السن في المجتمع الاردني، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، مجلد (٩) عدد (٣) ص ص ٧٩-١١٩.
١٧. راشد شبيب العجمي (٢٠٠٥): التأثير الوسيط لنمط السلوك (أ) على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد ١٢، العدد الأول ص ص ٩-٣٣.

## المراجع

١٨. رأفت السيد عبدالفتاح (١٩٩٢): علاقة التقاعد المبكر ببعض متغيرات الشخصية، (دراسة نفسية مقارنة)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
١٩. رحاب احمد حسانين (٢٠٠٦): فاعلية برنامج ارشادي جماعي في مقاومة الانهاك النفسي لدى عينة من الموهوبين في مرحلة المراهقة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعه طنطا.
٢٠. زيدان احمد السرطاوي (١٩٩٧): الاحتراق النفسي ومصادرة لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، عدد (٢١) جزء (١) ص ٥٩-٩٦.
٢١. زينب الجبر، دلال الهدود (١٩٩١): ظاهرة تقاعد المعلمة الكويتية وأسبابها، المجلة التربوية، جامعة الملك سعود، العدد (١) ص ٣٥٩-٣٩٩.
٢٢. زينب محمود شقير (١٩٩٧): الضغوط النفسية والإحترق النفسي لدى طالبة الجامعة، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، عدد (٦)، السنة الخامسة ص ٤٧-١٠٦.
٢٣. سالم الطحیح (١٩٩٣): ظاهرة التقاعد الإرادي (المبكر) في دولة الكويت: الأسباب والحلول، مجلة التعاون، العدد (٣١) ص ١٤٨-١٧١.
٢٤. سعد جلال (١٩٩٢): التوجيه النفسي والتربوي والمهني، القاهرة، دار الفكر العربي.
٢٥. سعيد عبد البديع السعدني (٢٠٠٥): بعض المتغيرات الأسرية المرتبطة باضطرابات الشخصية السيكوباتية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازي.
٢٦. سهام أبو عيطه (١٩٨٩): الرعاية الوالدية والميول المهنية لدى الطلبة الكويتيين في المرحلة الثانوية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (٢) ص ١٢٩-١٥٢.

## المراجع

٢٧. سهير عبد الحفيظ عبدا لجواد (٢٠٠٦): بعض مصادر وأنماط المساندة الاجتماعية كما تدركها أمهات الأطفال فاقدى السمع من ذوات النمط (ا) وعلاقتها بالشعور بالضغط النفسية لديهن، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ .
٢٨. سوزان صدقة بسيوني (٢٠٠٤): الضغوط النفسية وعلاقتها بالإحترق النفسي والمساندة الإجتماعية لدى المرأة العاملة في مدينة جدة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، عدد (٢٨)، الجزء الثالث ص ص ٢٤٥-٢٨٢ .
٢٩. سيد محمد غنيم، هدى برادة (١٩٨٠): الاختبارات الإسقاطيه، القاهرة، دار النهضة العربية.
٣٠. شاکر المحاميد (٢٠٠٧): الاحترق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية والمدارس الخاصة، مجلة كلية التربية، جامعه عين شمس، عدد (٣١)، الجزء الأول ص ص ١٥١-١٦٦ .
٣١. الشناوي عبد المنعم الشناوي (٢٠٠٦): دراسات في علم النفس التربوي، القاهرة، دار النهضة العربية.
٣٢. صلاح الشنواني (١٩٩٩): إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، مؤسسة شباب الجامعة.
٣٣. عادل عبدالله (١٩٩٥): بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة واثرها على الإحترق النفسي للمعلمين، دراسات نفسية، مجلة رابطة الإحصائيين النفسيين المصرية، مجلد (٥) عدد (٢)، ص ص ٣٤٥-٣٧٥ .
٣٤. عادل عزالدين الأشول (١٩٩٩): علم النفس الاجتماعي، القاهرة مكتبة الانجلو المصرية.
٣٥. عبد اللطيف محمد خليفة، معتز سيد عبدالله (١٩٩٧): الدوافع والانفعالات، الكويت، مكتبة المنار الإسلامية.

## المراجع

٣٦. عبد الرحمن سليمان، هشام عبدالله (١٩٩٦): خبرة الوحدة النفسية وعلاقتها بالاكتئاب لدى عينة من المسنين العاملين والمتقاعدين في المجتمع القطري، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، العدد (٢٥) ص ص ٩٥-١٤١.
٣٧. عدنان العصفور (١٩٩٣): ظاهرة التقاعد المبكر في الجهاز الحكومي، الكويت، ديوان الموظفين، مركز بحوث التطوير الإداري.
٣٨. عزت عبد الحميد (١٩٩٦): المساندة الاجتماعية وضغط العمل وعلاقة كل منهما برضا المعلم عن العمل، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
٣٩. عزت عبد العظيم الطويل (١٩٩٩): سيكولوجية التقاعد بعد العمل، مجلة النفس المطمئنة، السنة (١٤) العدد (٥٨).
٤٠. علي الطراح (٢٠٠٠): التنشئة الاجتماعية وقيم الذكورة في المجتمع الكويتي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد (٢) ص ص ٧٢-٩٤.
٤١. علي حسين محمد (٢٠٠٦): العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد الوظيفي ودور الدعم الوظيفي من هذه العلاقة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، العدد (٣) ص ص ٢٨٥-٣٠٢.
٤٢. علي عبدا لسلام (٢٠٠٥): المساندة الاجتماعية وتطبيقاتها، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
٤٣. علي عسكر، احمد عباس (١٩٨٨): مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد (٤) ص ص ٥٦-٨٨.
٤٤. علي عسكر، حسن جامع، محمد الأنصاري (١٩٨٦): مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، المجلة التربوية، جامعة الكويت، عدد (١٠٤) الجزء (٣).

## المراجع

٤٥. علي محمود الديب (١٩٩٦): **بحوث في علم النفس، الجزء الأول، القاهرة، الهيئة المصرية للكتاب.**
٤٦. عماد الدين حسن إبراهيم، محمد كمال التابعي، محمد علي الندي (٢٠٠٣): **الآثار الاجتماعية والاقتصادية المصاحبة لسياسة التقاعد المبكر، القاهرة، الجامعة العمالية، مركز البحوث والدراسات.**
٤٧. عمار الطيب كشرود (١٩٩٥): **علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، بنغازي منشورات جامعة قار يونس.**
٤٨. عوض العنزي، عويد المشعان (٢٠٠٦): **خصائص العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت، دراسات نفسية، مجلد (١٦) عدد (٤) ص ٦٦-٩٣-٧٢٨ .**
٤٩. عوني عبد الحليم عطية (٢٠٠١): **النموذج البنائي لمصادر الإنهاك النفسي ومظاهرة لدى معلمي المرحلة الثانوية العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق.**
٥٠. عويد المشعان (٢٠٠٠): **مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسدية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد (١) ص ٦٥-٩٦.**
٥١. عويد المشعان (٢٠٠١): **مصادر الضغوط في العمل، مجلة جامعة الملك سعود، م (١٣)، العلوم الإدارية (١) ص ٦٧-١١٢.**
٥٢. عويد المشعان (د.ت): **سيكولوجية التوجية المهني، الكويت، مطبعة ذات السلاسل للطباعة والنشر والتوزيع.**
٥٣. فوقية حسن رضوان (٢٠٠٨): **العلاقات الإنسانية، القاهرة، دار الكتاب الحديث.**
٥٤. كليز فهيم (٢٠٠٤): **الرعاية النفسية والصحية للمسنين، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.**

## المراجع

٥٥. كمال دواني، والكيلاني، وأنمار، وعليان خليل (١٩٨٩): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن، *المجلة التربوية* مجلد (٥) عدد (١٩) ص ص ٢٥٩-٢٧٣.
٥٦. لطفي الشرييني (١٩٩٩): *صحتك النفسية بعد التقاعد، مجلة النفس المطمئنة، عدد (٥٧)*.
٥٧. لويس كامل مليكه (١٩٨٠): *علم النفس الإكلينيكي*، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
٥٨. محمد إبراهيم عيد (٢٠٠٥): *مدخل إلى علم النفس الاجتماعي*، ط (٢)، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
٥٩. محمد السيد عبدالرحمن (٢٠٠٠): *علم الأمراض النفسية والعقلية*، الكتاب الأول، الجزء الثاني، القاهرة، دار قباء للنشر والطباعة.
٦٠. محمد السيد عبد الرحمن (٢٠٠١): *نظريات النمو*، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
٦١. محمد السيد عبدالمعطي (٢٠٠٤): *المساندة الاجتماعية والمساندة الأكاديمية وفعالية الذات الأكاديمية في ضوء مستويات متباينة من التحصيل الدراسي، دراسات تربوية واجتماعية، كلية التربية، جامعة حلوان، مجلد (١٠) عدد (٤) ص ص ٢٥٠-٢٠١*.
٦٢. محمد بيومي خليل (١٩٩٦): *المساندة الاجتماعية وإرادة الحياة ومستوى الدعم لدى المرضى بمرض مفض إلى الموت، مجلة علم النفس، عدد (٣٧)*.
٦٣. محمد عودة محمد، كمال إبراهيم مرسى (٢٠٠٠): *الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام*، ط (٤)، الكويت، دار القلم.
٦٤. محمد قاسم عبدالله (٢٠٠٤): *مدخل إلى الصحة النفسية*، القاهرة، دار الفكر.
٦٥. محمد محروس الشناوي، محمد السيد عبد الرحمن (١٩٩٤): *المساندة الاجتماعية والصحة النفسية*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.



٦٦. مروى محمد شحتة (٢٠٠١): إدراك المساندة الاجتماعية وعلاقته بالوحدة النفسية لدى المسنين المتقاعدين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة حلوان.
٦٧. ممدوحة سلامة (١٩٩٤): علم النفس الاجتماعي، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
٦٨. نادر فهمي الزيود (٢٠٠٢): واقع الإحترق النفسي للمرشد النفسي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة قطر، عدد (١) ص ص ١٩٧-٢٢٢.
٦٩. ناصر بن محمد الفوزان، احمد بن سالم العامري (٢٠٠٣): آثار خفض عدد سنوات الخدمة اللازمة للحصول على التقاعد في نظام الخدمة المدنية السعودي، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، جامعة الكويت، عدد (١) ص ص ٩-٣٥.
٧٠. نجاة زكي موسى، مديحه عثمان عبدالفضيل (١٩٩٨): أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية والاحترق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بمدينة المنيا، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، جامعة المنيا، عدد (١) ص ص ٤٦١-٤٩١.
٧١. هدى جعفر طاهر (٢٠٠٠): دراسة الخصائص السيكومترية لإستخبار البحث الموجة للذات مع دراسة للفروق بين الجنسين في الميول المهنية، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، العدد (٦٩) ص ص ٨١-١١١.
٧٢. هدى جعفر (١٩٩٨): سلوك النمط (ا) في علاقته بالميول والاختيار المهني، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت مجلد (٢٦) عدد (٤) ص.
٧٣. هناء إبراهيم أبو شهبه (٢٠٠١): دينامية المرأة العاملة، مجلة كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر، مجلد (١٩) الجزء الثالث.
٧٤. هند حرتاوي (١٩٩١): مستويات الاحترق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
٧٥. هيام محفوظ عبدالمتعال (٢٠٠١): المساندة الاجتماعية والطمأنينة الانفعالية لدى المسنين ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق.

٧٦. يوسف عبد الفتاح (١٩٩٤): الاضطرابات الوجدانية والسيكوسوماتية وعلاقتها بالاتجاه نحو المرض النفسي لدى عينة من الجنسين في دولة الإمارات المتحدة، **المجلة العربية للعلوم الإنسانية ، جامعة الكويت ، عدد (٤٨).**

ثانياً: المراجع الأجنبية

78. Aranda. M., Castaneda. I., Lee. P., Sabel. E., (2001): "Stress, Social Support ,and coping as predictor of depressive symptoms: Gender differences among Mexican American" **Social Work Research, VOL 25, NO 1,PP 37-48 .**
79. Atchly. R., (1988): "A continuity theory of normal Aging ",**Gerontologist ,VOL 29, PP 183-190 .**
80. Bachler. C., (1995): "Workers take leave of job stress" **Personnel Journal .Santa Monica ,VOL 74,NO 1,PP 38-46 .**
81. Bakker. A., Demerouti. E., Nacherner. F.,& Schaufly. W., (2001): "The Job Demands-Resources Model of Burnout" **Journal of Applied Psychology ,VOL 80,NO 3,PP 499-512.**
82. Bazzoli. G. J.(1985): " The early retirement decision: New empirical evidence on the influence of health " **Journal of Human Resources ,VOL 20,NO 2,PP 214-234 .**
83. Beemsterboer. J.& Baum (1984): "Burnout definition and health care management" **Social work in Health care, VOL 10,NO. 1, PP 97-109 .**
84. Bellman. S., Forster. N., Still. L., Cooppre. C., (2003): " Gender differences in the use of social support as a moderator of occupational stress" **Wiley Inter Science Journal, VOL 19, NO. 1, PP45-58 .**
85. Blankertz, Laura, Robinson, Susan (1997): " Turnover Intentions of community mental health workers in Psychosocial rehabilitation services in " **Community Mental Health Journal, VOL 33, NO. 6, PP 517-529 .**

86. Bolger. N.,& Amarel. D. (2007): "Effects of Social Support Visibility on Adjustment to Stress Experimental Evidence" **Journal of Personality and Social Psychology, VOL 92, NO. 3, PP 458-475 .**
87. Bolger.N,Zuckerman.A&Kessler.R. (2000): "Invisible Support and Adjustment to Stress " **Journal of Personality and Social Psychology, VOL 79, PP 953-961 .**
88. Boss.R,Spiro.A&Kressing.N(1996):" **The Psychology of Retirement "** Hand book of the clinical Psychology of Aging (141-153), New York, Wiley.
89. Brewer. E.,& McMahan. J., (2003): "Job Stress and Burnout among Industrial and Technical Teacher Educators" **Journal of Vocational Education Research ,VOL 28, NO. 2, PP 125-140 .**
90. Caplan. G., (1981): "Mastery of Stress :**Psychological Aspects, American Journal of Psychiatry, VOL 138 .**
91. Carlson. B.,& Thompson. J., (1995) :Jop Burnout and jop leaving in puplic school :Teachers implication for stress management, **International Journal of stress Management ,VOL 2,NO. 1, PP 15-29 .**
92. Cheek. J., Bradley. L., Parr. G.,& Lan., W. (2003): "Using Music Therapy Techniques to treat teacher burnout " **Journal of Mental Health Counseling ,VOL 25, NO. 2, PP 204-218 .**
93. Cherry. D., Zarit. S., Krauss. I., (1984): "The structure of post-retirement adaptation for recent and longer-term women retirees " **Experimental Aging Research, VOL 18, NO. 4, PP 231-236.**
94. Cheuk. W.,& Wong. K. (1995): "Stress ,Social support, and teacher burnout in Macau" **Current Psychology, VOL 14, NO. 1, PP 42-47 .**
95. Cheung. F.,& Tang. C. (2007): "The influence of Emotional Dissonance and Resource at work on job burnout among Chinese Human Service Employees", **International Journal of Stress Management ,VOL 14,NO 1,PP 72-87.**
96. Chirnis, (1988) :**Beyond burnout.** New York . Rotledge .

97. Cohen.N&Will.T(1985):"Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis" **Psychological Bulletin** ,VOL 98, NO. 2, PP 336-357 .
98. Colangelo. T.& Salinas. M., (1995): "Teacher Stress and Burnout and the role of Physical Activity and Parent Involvement" **Master study, Central Connecticut University, New Britain, Connecticut.**
99. Cooper, Vening,& Levinson (1982): "From the book shelf" **Journal of Applied Behavioral Science**, VOL 18, NO. 2, PP 237-245.
100. Cordes. C. L.& Dougherty. T. W. (1993): "A review and an Integration of Research on job burnout", **Academy of management Higher education**, VOL 18, PP 621-656 .
101. Corrigan, P. W., Holmes, E. P., Luchins, D. (1995): "Burnout and collegial support in state psychiatric hospital staff ", **Journal of clinical psychology**, VOL. 51, No. 5 PP 703-710 .
102. Dhaniram. N. (2003): "Stress, Burnout and Salutogenic Functioning among community service Doctors in Kwazulu-Natal Hospitals", **Master study, University of South Africa, February, 2003 .**
103. Dunkcan, S. C.& Duncun, T. E. (2005): "Sources and types of social support in youth physical activity" **.Health psychology**, VOL. 24, NO. 1, PP 3-10.
104. Edlwich. J.& Brodsky. A. (1980): "**Burnout stage of Disillusionment in the helping profession**", New York, Human sciences Press .
105. Ekardt. D.& Boose. R.(1982): " Change in self reported health with retirement" **Aging and Human Development** ,VOL 15, NO. 3 ,PP 213-223 .
106. Ellis. C. (1996b): "The burnout GP: How doctors cop with stress **.South African Family Practice Research** ,VOL 17, NO. 7, PP 323-332 .
107. Farber& Miller (1991): "Teacher Burnout ;Apsycho educational perspective",**Teacher Colleges Record** ,VOL 83, PP 235-243.

108. Farber. B. (1983): "**Stress and burnout in the human service professions**, New York, Pergamon Press.
109. Feldman.D. C. (1994): "The Decision to Retirement early"  
**Academy of Management Review, VOL 19, PP 285-311.**
110. Fenlason. K. J.& Beehr.T. A. (1994): "Social support and occupational stress: Effects of talking to others"  
**Journal of Organizational Behavior, VOL 15, PP 157-175 .**
111. Friedman.I.A(1995): "Measuring school principal experienced burnout",  
**Educational And Psychological Measurement ,VOL 55, NO. 4, PP 641-651 .**
112. Gabriel. P., litmatainen. M. (2007): "**Mental health in the workplace** ",  
**International Labor Organization (ILO).**
113. Gachutha.C. (2006): "The Role of supervision in the management of counselor Burnout"  
**Doctor of philosophy in the subject of psychology, University of South Africa, November 2006.**
114. Glazier. R., Elgar. F., Goel. V., Holzapfel. H.(2004): "Stress, Social support, and emotional distress in community sample of pregnant women "  
**Journal of Psychosomatic Obstetrics of Gynecology , VOL , 25 NO. 3& 4 ,PP 247-255 .**
115. Gmelch.W.& Gates. G., (1998): " The Impact of Personal Professional and Organizational Characteristics on Administrator burnout"  
**Journal of Educational Administration Armidate ,VOL 36, NO 2 , PP 146-157 .**
116. Golembiewski. R.& Munzenrider (1984): "An active and passive reaction to psychological burnout: Toward greater specificity in a phase model",  
**Journal of Health and Human Resources Administration ,VOL 7 , PP 264-268.**
117. Goodman. E.& BOSS. R. (1998): " **AN exploration of the differential relationship between the dimension of burnout and their correlates among emergency medical physicians**"  
Academy of management proceediry ,HCI-6.
118. Greenglass. E. & Burke. R. J. (1989): "Psychological burnout among men and women in teaching :An Examination of the

- Cherniss model, **Human Relations**, VOL 42, NO. 3, PP 261-274 .
119. Greenglass. E., Baum. L., Burke. R. (1996): "Component of Social Support, Buffering Effects and Burnout" **Anxiety, Stress & Coping** ,VOL 9 , NO. 3, PP 185-197.
120. Halbesleben, J. R. (2006): "Sources of social support and burnout". **Journal of applied Psychology**. VOL. 91, NO. 5 PP 1134-1145.
121. Halbesleben. J.& Buckley. M., (2006): "Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support" **Anxiety, Stress& coping**, VOL 19, NO. 3, PP 259-287.
122. Halbesleben. J. B., Bowler. W. M. (2007): "Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation", **Journal of applied psychology**, VOL. 92, NO. 1 PP 93-106.
123. Harkapaa Kristina (1992): "Psychological factors as predictors for early retirement in patients with chronic low Back pain "**Journal of psycho somatic research**. VOL 36, NO. 6, PP 553-559 .
124. Holland, K. Holahan, C. (2003): "The Relation of social support and coping to positive adaptation to breast cancer" **Psychology & Health**, VOL 18, NO. 1, pp15-29 .
125. Hopfoll. S. E (1989): "Conservation of resources; Anew attempt at conceptualization stress", **American Psychologist** ,VOL 44, PP 513-524 .
126. Hopfoll, S.,E. (1993): **Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout** In **Schaufeli, Maslach& Marek, Professional burnout, Recent Developments in theory and research** .Washington, DC: Taylor& Francis.
127. Ihsan AL-Issa& Sadeq. Ismaail (1994): "Social support and depression of male and female student in Kuwait" **Anxiety ,Stress of Coping**, VOL. 26, NO. 3, PP 253-262 .
128. Ilardi, Barbara, et al., (1993): "Employee and Supervisor Ratings of Motivation : Main effect and discrepancies associated with

- job satisfaction and adjustment in factory setin" **Journal of Applied Social Psychology, VOL. 23, NO. 21, PP 1789-1805.**
129. Kalimo, R. & Mejman, T. (1987): "**Psychological and Behavioral Responses to stress work. In psycho social Factor at work and their Relation to health.** Geneva: World Health Organization.
130. Koeske. G.& Koeske. R.(1989): "Work load and burnout ;Can Social Support and Perceived Accomplishment Help?" **Social work, VOL. 34, NO. 3, PP 243-248 .**
131. Konnert. C., Pynoos, J. (1992): "Friendship and social Network in continuing care Retirement Community" **Journal of Applied Gerontology, VOL. 11, NO. 3, PP: 298-313.**
132. Lee. R. T.& Ashforth. B. E. (1993): "Longitudinal study of burnout among supervisors and managers comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiweski and colleagues (1986) models "**Organizational Behavior and Human Decision Processes, VOL. (54), PP 369-398.**
133. Leiter. M. P. & Maslach. C. (1988): "The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment **,Journal of Occupational Behavior, VOL. 9, PP 297-308.**
134. Lemkaw. J. P., Rafferty. J. P., & Gordon. R. (1994): "Burnout and career choice regrets among family practice in early practice, **Family Practice Research, VOL. 14, NO. 3, PP 213-222 .**
135. Lepore, S. J. (1994): Social Support **Encyclopedia of Human Behavior, VOL. 4, PP 247-251.**
136. Lindroff. M. (2000): "Is It better to perceive than receive ? Social Support Stress and Strain for managers" **Psychology ,Health & Medicine, VOL. 5, NO. 3, PP 271-286 .**
137. Leiter, M. & Maslach, C. (1988): The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. **Journal of Occupational Behavior, VOL. 9. PP 297-308 .**
138. Lynch, D., (2006): "Adjustment to retirement of horse jockeys" **Master theses, Victoria University, March, 2006.**

139. Mallinichordt. B.& Fretz. B. (1988): " Social support and the Impact of job loss on older Professionals, **Journal of Counseling Psychology ,VOL. 1, NO. 3, PP 281-286 .**
140. Manlove. E. (1994): "Conflict and Ambiguity over work Roles :The Impact on child care worker burnout" **Early Education and Development, VOL. 5, NO. 1, PP 41-55 .**
141. Marco. Elovainio, et al., (2003): "Social support, early retirement and retirement preference". **Journal of occupational and environmental medicine, VOL. 45, NO. 4 PP.433-439.**
142. Marlene. M., Koetter. R., Garris. J. (2001): "Retirement planning ,Use of time, and Psychosocial Adjustment" **Mental Health Nursing ,VOL. 22, NO. 7, PP 703-722.**
143. Maslach. C. (1982a): "Understanding burnout :Definitional issues in analyzing a complex phenomenon" **Job stress and burnout, PP 29-40,ca :sage.**
144. Maslach, C. (2001): "What have we Learneb about burnout and health? **Psychology and Health, VOL. 16, NO. 1, PP 607-611.**
145. Matteson. M.& Ivancevich. J. (1987): "**Controlling work stress**" Sanfrancisco , Jossey. Boss.
146. Maximiliane. E., Szinovac. Z. (2000): "Marital Characteristics and Retirement Decision" **Research on Aging,VOL. 22, NO. 5, PP 470-498.**
147. MCGold rick, Ann&Cooper.L.,(1990): "Why retirement early" **Human Service ,VOL. 8, NO. 1, PP 219-237.**
148. Michael D. Davies (2003): The psychological adjustment to relocation folloing retirement, **Degree of Doctor of philosophy within the school of applied psychology. Griffith University.**
149. Mo, K. W. (1991): Teacher Burnout: Relations with stress .personal ity, and social support. **Education Journal. VOL. 9, NO. 1, PP 3-11.**
150. Muhammad, A. H.& Hamdy,H. I. (2005): Burnout, Supervisory Support , and work outcomes: a study from an Arabic



- Cultural Perspective. International, **Journal of commerce management, VOL. 15, NO. 3, PP 230-243.**
151. Nissly. L, Nichad, E. & Amy, L.(2004): "Stress, Social, Support, Workers Intentions to Leave Their job in public child welfare, **Administration in social work ,VOL 29, NO. 1.**
152. Ozawa, Martha. N.& Law, Simon, N. (1992): "Health status of recently retired workers :Correction Special Issues: **Children Social work" VOL. 28, NO. 1, PP 3-14.**
153. Patricia Drenta. P.(2007): "Retirement and mental health" **Journal of Aging and Health ,VOL. 14, NO. 2, PP167-194.**
154. Paine, W. S.(1982): Overview; **Burnout stress syndromes**, Job stress and burnout. Beverly Hills; Sage.
155. Pamela Kerr (2002): Guidelines for psycho-educational programme to enhance self-actualization of retired people, **Master of education-with specialization in counseling .University of South Africa.**
156. Patricia.A.& Jamie. K.(2007): "Gender and work setting differences in career-sustaining behaviors and burnout among professional Psychologists" **Professional Psychology: Research and Practice,VOL. 38, NO. 1, PP 88-96 .**
157. Patrick Kieran (2001): Early retirement trends **Perspectives on labor and income, VOL. 2, NO. 9, PP 5-13 .**
158. Perlman, B. & Hartman, A. (1981): **Burnout: Summary and future research**, Washington, DC: Educational information center.
159. Pines& Aronson (1988): "Career burnout causes and cures" New York, Free Press.
160. Plana,A. B; Fabregat, A. A.&Gassio (2003): "**Burnout Syndrome and coping strategies: A Structural Relations.**
161. Pomaki. G.& Anagnostopoulou. T.(2003): "A test and Extension of the demand /control/social support model: Prediction of Wellness Health Outcomes in Greek Teachers" **Psychology & Health ,VOL 18, NO 4, PP 537-551 .**
162. Posig. M.& Kickul. J.(2003): "Extending our understanding of burnout; Test of an integrated model in non service

- occupations", **Journal of Occupational Health Psychology**, **VOL. 8, NO. 1, PP 3-19.**
163. Price. W.& Grigspy. T.(1981): "Continuing Education :A factor in Preparing for retirement " **Education Gerontology**, **VOL. 6, NO. 2, PP 175-179.**
164. Prins. J, Hoekstra-Weebers. J., Gazendam-Donofrino. S.(2007): "The role of social support in burnout among Dutch medical resident " **Psychology, Health& Medicine**, **VOL. 12, NO. 1, PP 1-6.**
165. Rahim. M. A., Psenicka.C.(1996): "A structural equations model of stress locus of control Social Support ,Psychiatric Symptoms ,and Propensity to leave a job" **Journal of Social Psychology** ,**VOL. 136, NO. 1, PP 69-84.**
166. Ratcliff. N.(1988): "Stress and Burnout in the Helping Profession, Social case work" **Journal of contemporary Social Work**, **VOL. 69, PP 147-154 .**
167. Richardson, V.(1993): "**Retirement counseling :A handbook for gerontological practitioners**, New York Springer Publishing company.
168. Robert. J. Tom. H.& Richard. H.(1991): "Burnout in Youth Sport" **The Elementary School Journal** ,**VOL. 91, NO. 5, PP 421-428.**
169. Roessler, Richard (1989): "Motivational factors influencing return to work", **Journal of Applied Rehabilitation Counseling**, **VOL. 20, NO. 2, pp 4-17.**
170. Rogers. E.(1987): "Professional burnout;A review of concept" **Clinical Supervisor**, **VOL. 5, NO. 3, PP 91-106.**
171. Rosenkoelter, M. Garris, J. (1998): "Psychosocial change following retirement" **Journal of Advanced Nursing**, **VOL. 27 , NO. 5, PP 966 – 976.**
172. Ronald Rush (2003): "The influence of selected factors on burnout among faculty in higher education", **Doctor Study**, **Louisiana state University, August, 2003.**

173. Sarason et al.,(1983): "Assessing Social Support; The Social Support Questionnaire" **Journal of Personality and Social Psychology** ,VOL. 44, NO. 1, PP 127-139.
174. Sarros, J.& Sarros, A. (1992): "Social Support and teacher burnout" **Journal of Educational administration**, VOL. 30, NO. 1, PP 55-65.
175. Schaufeli, W.& Enzmann, D. (1998): "**The Burnout companion for research and practice :A critical analysis of theory, assessment, research and interventions**". London: **Taylor& Francis**.
176. Sharpley. C., Layton. R. (1998): " Effect of age of retirement, reason for retirement, and pre-retirement training on Psychological and Physical health during retirement " **Australian Psychology**, VOL. 33,NO. 2, PP 119-124.
177. Shumaker. S.& Brownell. A. (1984): "Toward a theory of social support :: Closing conceptual goals" **Journal of Social Issues**, VOL. 40, NO. 4, PP 11-36.
178. Spiegel. P.& Shultz. K. (2003): "The influence of Preretirement Planning Transferability of Skills on Naval officers retirement satisfactions and Adjustment" **Military Psychology**, VOL. 33, NO. 2, PP 119-124 .
179. Sutinen. R., Kivimaki. M., Elvainio. M., Forma. P. (2005): "Association between stress at work and attitudes toward retirement in hospital physicians" **Work& Stress**, VOL. 19, NO. 2, PP 177-187.
180. Taylor. A., Juri. V., Daniel. L.& Burke. R. (1990): "Perceived Stress, Psychological Burnout and Paths turnover intentions among sports Officials " **Applied Sport Psychology** ,VOL. 2, PP 84-97 .
181. Tilburg, T. V. (1992): "Support net works before and after retirement", **Journal of social and personal relationship**, VOL. 9 NO. 3 PP 433-445.
182. Varga.E.D,Urdaniz.A.P&Canti.G.F(1996):"Burnout Syndrome in general hospital Doctors", **European Journal of Psychiatry**, VOL 10,NO 4,PP 207-217.

183. Waldron. V., Richard. G., Kelley. D. (2005): "Gender Differences in Social Adaptation to a Retirement Community" **Journal of Applied Gerontology, VOL. 24, NO. 4 PP:283-298.**
184. Weisberg. J., Sagic. A. (1999): "Teachers physical, mental, and emotional burnout: Impact on intention to quit " **Journal of Psychology, VOL. 133, NO. 3, PP 333-339 .**
185. Wells. Y. D.& Kending. H. L. (1999): " Psychological Resources and Successful Retirement" **Australian Psychologist, VOL. 34, NO. 2, PP 111-115.**
186. َWilliam. R., Ehde. D., Smith. D., Mczernieki. J., Hoffman. A., Robinson. L. (2004): "A two-year longitudinal study of social support following amputation " **Diability& Rehabilitation ,VOL. 26 NO. 14, PP 862-874.**
187. Woods. V. (2005): "Work-related musculoskeletal health and social support", **Occupational Medicine, VOL. 55, PP 177-189.**

ثالثاً: المواقع الإلكترونية :

1. [www.americanchronicle.com/articles/20154](http://www.americanchronicle.com/articles/20154) , 8/5/2007
2. [www.careerplanning.about.com/od/workrelated/a/burnout.htm](http://www.careerplanning.about.com/od/workrelated/a/burnout.htm), 7/7/2007
3. [www.mosneen.net/forum/showthread.php?=459](http://www.mosneen.net/forum/showthread.php?=459), 7/5/2007
4. [www.balagh.com/najah/6m0wc7br.htm](http://www.balagh.com/najah/6m0wc7br.htm) , 12/8/2007
5. [www.almaghribia.ma/Reports/printArticle.asp?Id=24172](http://www.almaghribia.ma/Reports/printArticle.asp?Id=24172), 12/11/2207
6. [www.ilo.org/public/arabic/region/arpro/beirut/infoservices/wow/wow2000-01/issue37/article1.htm](http://www.ilo.org/public/arabic/region/arpro/beirut/infoservices/wow/wow2000-01/issue37/article1.htm) , 1/17/2007
7. [www.news.bbc.co.uk/hi/arabic/sci\\_tech/newsid\\_4362000/4362840.stm](http://www.news.bbc.co.uk/hi/arabic/sci_tech/newsid_4362000/4362840.stm) , 1/17/2007
8. [www.socialteam.com/games/index.php?action=showdet&id=25](http://www.socialteam.com/games/index.php?action=showdet&id=25), 7/4/2007

## المراجع

---

9. [www.elazayem.com/mental%20peace\(57\).htm](http://www.elazayem.com/mental%20peace(57).htm), 7/5/2007
10. [www.hayatnafis.com/mona3at\\_fi\\_alnafis/retirement-as-anewlife.htm](http://www.hayatnafis.com/mona3at_fi_alnafis/retirement-as-anewlife.htm) , 12/8/2007.

# الملاحق

- ١- مقياس الاحتراق النفسي.
- ٢- مقياس المساندة الاجتماعية.
- ٣- مقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- ٤- أسماء السادة المحكمين.

## ملحق ( ١ )

### مقياس الاحتراق النفسي

(MBI)

إعداد ماسلاك

تعريب ادم العتيبي

أخي الموظف..... أختي الموظفة.....

تحية وبعد.....

نرجو التكرم بمساعدتنا بملأ الاستبيان المرفق علما بأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة ،  
والمطلوب منك وضع علامة ( ✓ ) أمام الخيار الذي يعبر عن مشاعرك الحقيقية لكل عبارة كما هو  
موضح بالمثال التالي :

م	العبارات	لا	عدة مرات في السنة	مرة أو اقل في الشهر	عدة مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	كل يوم
١	اشعر بان عملي يستنزفني عاطفيا.		✓					
٢	اشعر بالتعب والإرهاق في نهاية الدوام					✓		

من فضلك :

- لا تترك عبارات دون استجابة .
- لا تضع سوى استجابة واحدة أمام كل عبارة.
- كل استجاباتك ستعامل بسرية تامة ، ولن يطلع عليها احد سوى الباحثة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وشكرا لحسن تعاونكم

"الباحثة"

## البيانات الشخصية

الاسم :

النوع :

أنثى

ذكر

العمر :

من ٣٠ - ٣٤

٢٥ - ٢٩

٤٠ - ٤٤

٣٥ - ٣٩

٤٥ سنة فأكثر

الحالة الاجتماعية :

غير متزوج

متزوج

المؤهل الدراسي :

دبلوم (بعد الثانوي)

ثانوي

دراسات عليا

جامعي

سنوات الخدمة :

من ٥ إلى اقل من ١٠

اقل من ٥ سنوات

من ١٥ سنة فأكثر

من ١٠ إلى اقل من ١٥



م	العبارات	لا	عدة مرات في السنة أو اقل	مرة أو اقل في الشهر	عدة مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	كل يوم
1	اشعر بأن عملي يستنزفني عاطفياً .							
2	أشعر بالتعب والإرهاق في نهاية الدوام .							
3	أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ في الصباح وأمامي يوم عمل آخر .							
4	إن العمل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.							
5	اشعر بان عملي يحرقني .							
6	اشعر بالإحباط من وظيفتي .							
7	اشعر بأنني أجهد نفسي كثيرا في هذه الوظيفة.							
8	العمل مباشرة مع الناس يسبب لي ضغوظا كثيرة .							
9	أشعر بأنني على وشك السقوط .							
10	أشعر بأنني أعامل بعض المراجعين معاملة غير أنسانية.							
11	أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ أن توليت هذه الوظيفة .							
12	أشعر بالقلق من هذه الوظيفة التي جعلتني قاسي القلب .							
13	لا أهتم بما يحدث لبعض المراجعين .							
14	أشعر بان المراجعين يوجهون لي اللوم بسبب بعض مشكلاتهم .							
15	افهم بسهولة كيف يشعر المراجعون تجاه بعض الأمور .							
16	أتعامل مع مشكلات المراجعين بكفاءة عالية .							
17	أشعر من خلال عملي بأنني أؤثر ايجابيا في حياة الآخرين .							
18	اشعر بحيوية زائدة .							
19	أستطيع بكل سهولة خلق جو مريح مع المراجعين .							
20	أشعر بالسعادة بعد العمل على مقربة من المراجعين .							
21	حققت الكثير من الأشياء المهمة في هذه الوظيفة .							
22	أتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام .							

## ملحق ( ٢ )

اعداد فوكس

مقياس المساندة الاجتماعية

ترجمة عزت عبد الحميد

( م . ج )

أخي الموظف ..... أختي الموظفة.....

الأفراد يساعدون بعضهم البعض بطرق كثيرة ومختلفة، أفرض أن لديك مشكلة من نوع ما، أو انك مضطرب من شيء ما، أو تحتاج إلى مساعدة مالية أو عملية، أو تحتاج إلى النصيحة والإرشاد. فما احتمال مساعدة كل من ( أفراد أسرتك وأقاربك - أصدقاؤك - زملائك في العمل - رؤسائك في العمل ) لك على حل المشكلة بكل الطرق المحددة المدرجة فيما يلي. نحن ندرك انك نادرا ما تحتاج إلى هذا النوع من المساعدة، ولكن إذا احتجت إليها فهل هؤلاء الأفراد سيساعدونك بالطرق المشار إليها ؟

- حاول أن تبني استجاباتك على خبرتك السابقة مع هؤلاء الأفراد . استخدم المقياس التالي وضع علامة (✓) أسفل كل مصدر من مصادر المساندة الاجتماعية الأربعة وذلك أمام كل عبارة وفقا للمثال التالي :

م	العبارات	الأسرة والأقارب			الأصدقاء			زملاء العمل			رؤساء العمل		
		معظم	فرد	لا	معظم	فرد	لا	معظم	فرد	لا	معظم	فرد	لا
1	يبين لي أنه مهم بي .	✓			✓			✓			✓		
2	يشجعني على أن اعمل شيئا صعبا.		✓			✓			✓			✓	

- لا تضع أكثر من علامة ( ✓ ) أسفل كل مصدر من مصادر المساندة الاجتماعية.
- تأكد جيدا بأنك وضعت أربع علامات ( ✓ ) أمام كل عبارة كل منها أسفل احد المصادر الأربعة.
- برجاء الإجابة على كل العبارات بكل ما في وسعك، وفي ضوء ما تشعر به، وكل استجاباتك ستعامل بسرية تامة ، ولن يطلع عليها احد سوى الباحثة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

وشكرا لحسن تعاونكم .

"الباحثة"

م	العبارات	الأسرة والأقارب			الأصدقاء			زملاء العمل			رؤساء العمل		
		لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد	لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد	لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد	لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد
1	يبين لي انه مهتم بي .												
2	يشجعني على أن أعمل شيئا صعبا .												
3	يساهم في حل المشكلات التي تواجهني .												
4	يزورني أو يدعوني لزيارته .												
5	يتناول الغداء أو العشاء معي .												
6	يدفع ثمن غذائي إذا لم تتوافر لدي النقود الكافية .												
7	يشترى لي مشروبا إذا كانت نقودي غير كافية .												
8	يساعدني على الخروج من ضانقتي المالية بشراء بعض الضروريات لي .												
9	يفرضني نقودا ولا يسألني متى أردتها .												
10	يقدم لي النصيحة عندما أقوم بعمل ما .												
11	ينصت إلي جيدا إذا أردت أن أتحدث عن مشاعري .												
12	لا يوجه اللوم إلي كثيرا .												
13	يتعاطف معي عندما اقلق .												
14	يعبرني الأدوات والمعدات التي قد احتاج إليها في عمل ما وتكون متوفرة لديه .												
15	يوضح لي كيف أقوم بعمل شيئا ما لا اعرفه .												
16	يرتب مع الآخرين أمورا خاصة بي .												
17	يقدم لي مكانا استخدمه فترة من الزمن .												
18	يشترى لي بعض الملابس إذا لم يكن معي نقود .												
19	يساعدني على تحديد ما يحيط بي من مشكلات .												
20	يرشدني إلى من أجد عنده المساعدة .												
21	يشير علي بالاختيارات المتاحة والمناسبة .												

م	العبارة	الأسرة والأقارب			الأصدقاء			زملاء العمل			رؤساء العمل		
		لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد	لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد	لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد	لا أحد	فرد ما	معظم الأفراد
22	يخبرني بأفضل طريقة أقوم بها عند عمل شيئا ما .												
23	يواسيني إذا كنت مضطربا .												
24	يمزح ويلقي النكات أو يفعل ما يبعث السرور الي نفسي .												
25	يصطحبني في زيارته الخاصة والمناسبات .												
26	يأخذني في سيارته عندما أكون في حاجة غالي ذلك .												
27	إذا سافرت فإنه يكون أمينا على منزلي وممتلكاتي .												
28	يعطيني سيارته عندما أحتاج إليها .												
29	يساعدني في بعض الأعمال الخفيفة التي أقوم بها .												
30	يدلني على كيفية استكشاف جوانب بعض المواقف التي أتعرض لها												
31	يساعدني في تنظيم أفكاري حول ما سأقوم به من أعمال .												
32	يساعدني على اتخاذ قرارات صائبة .												
33	يبين لي انه قد فهم مشاعري ويقدرها .												
34	يلازمني في وقت الضيق .												
35	يعبر لي عن عواطفه الصريحة نحوي .												
36	يقضي وقتا طيبا معي ليسري عني ويونس وقتي .												
37	بتبسط معي في الحديث .												
38	يطلب مقابلي ليعرف ماذا حدث أو ماذا ألم بي .												
39	يقدم لي أشياء احتاجها على هيئة هدايا بسيطة .												
40	يشاركني في التفكير عند حل أي مشكلة أتعرض إليها .												
41	يوضح لي أسباب موافقته أو عدم موافقته لما أقوم به من أعمال .												
42	يقرضني نقودا ويتمنى أن أنسى انه أعطاني إياها .												
43	يقرضني مبلغا كبيرا من المال عند احتياجي إليه .												

### ملحق ( ٣ )

#### مقياس الإتجاه نحو التقاعد المبكر

(إ.ت.م)

إعداد الباحثة

أخي الموظف ..... أختي الموظفة.....

تحية وبعد.....

يرجى التكرم بمساعدتنا بملاً الاستبيان المرفق وتحديد ما إذا كانت العبارات تنطبق على ما تشعر به فعلاً حسب التدرج أمام كل عبارة وذلك بوضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تشعر أنها تنطبق عليك أو تشعر بها أكثر ، كما هو موضح في النموذج التالي :

م	العبارات	موافق	إلى حد ما	غير موافق
١	أفضل الاستمرار في العمل حتى بعد الوصول للسن القانوني للتقاعد .	✓		
٢	أؤيد التقاعد المبكر لأنه يمثل لي فرصة لمزاولة مهنة أخرى أحببتها .		✓	

من فضلك :

- لا تترك عبارات دون استجابة .
- لا تضع سوى استجابة واحدة على كل عبارة .
- لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة .
- الاستجابات لن تستخدم إلا للبحث العلمي فقط، ولن يطلع عليها احد.

وشكراً لحسن تعاونكم

"الباحثة"

م	العبارات	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
1	أفضل الاستمرار في العمل حتى بعد انقضاء المدة القانونية للتقاعد .			
2	أعتقد أن التقاعد المبكر سيحول بيني وبين المشاركة في تنمية المجتمع.			
3	أؤيد التقاعد المبكر لأنه يمنحني فرصة لمزاولة مهنة أخرى أحببتها .			
4	أرغب في التقاعد المبكر للتخلص من الضغوط الوظيفية .			
5	فقد العلاقات بالعمل نعوضه بعلاقاتنا بالأقرباء والأصدقاء .			
6	أشعر أن التقاعد المبكر يجعلني أفقد مكانتي في الأسرة والمجتمع .			
7	أفضل التقاعد مبكرا لأن الوظيفة لم تحقق لي طموحي.			
8	التقاعد المبكر منحة يستحقها الفرد بعد سنوات من عناء العمل.			
9	يتيح لي التقاعد المبكر الاستقلالية والتحرر من القيود .			
10	أعتقد أن إيجابيات التقاعد المبكر تفوق سلبياته .			
11	أتوقع أن تزداد مشاكل الأسرة عند التقاعد مبكرا.			
12	أميل للاستمرار في عملي حتى أصبح غير قادر على القيام به نفسيا وصحيا.			
13	أفضل ترك العمل والتقاعد مبكرا لنقص الدعم الاجتماعي من الرؤساء والزملاء في العمل.			
14	أعتقد أن التقاعد مبكرا يضعف من تقتي في قدراتي المهنية والعملية .			
15	أفضل التقاعد المبكر من العمل للتخلص من التعارض بين عملي والمسؤوليات الشخصية .			
16	التقاعد المبكر يزيد من الشعور بالقلق وعدم الاستقرار النفسي .			
17	أطمح للتقاعد المبكر لإقامة مشروع استثماري خاص بي .			
18	اعتقد أن الاستمرار بالعمل مرتبط بالاضطرابات الصحية والنفسية .			
19	يتيح لي التقاعد المبكر الفرصة لمزاولة أنشطة أخرى كنت محروما منها .			
20	أعتقد أن التقاعد المبكر يقلل من علاقتي الاجتماعية .			
21	يتيح التقاعد المبكر الفرصة للترفيه عن النفس والاستمتاع بالحياة .			
22	أتوقع أن تسوء حالتي النفسية والصحية في حال تقاعدت مبكرا .			
23	أرغب في التقاعد مبكرا لشعوري بالإرهاك العاطفي والبدني في عملي .			
24	أفضل التقاعد المبكر على الاستمرار في عملي الممل .			
25	أطمح للتقاعد المبكر لشعوري بالاغتراب وعدم الانتماء للعمل والزملاء .			
26	أعتقد أنني لن أشعر بأزمة التقاعد لوجود أفراد أسرتي وأصدقائي من حولي.			
27	أرى أن التقاعد المبكر ضروري لإفساح المجال للكوادر الجديدة .			
28	أفضل عدم التقاعد مبكرا لأن العمل يشعرني بقيمتي في الحياة .			
29	أشعر أن نمط حياتي سيكون أكثر متعة بعد التقاعد.			
30	أعتقد أن المجتمع يقلل من تقدير المتقاعدين.			

## ملحق ( ٤ )

قائمة بأسماء السادة المحكمين\* لمقياس الاتجاه نحو التقاعد المبكر

أ.د/ آمال باظه  
وكيل كلية التربية للدراسات العليا والبحوث  
جامعة كفر الشيخ.

أ.د/ حامد عبد اسلام زهران  
أستاذ الصحة النفسية المتفرغ بكلية التربية  
جامعة عين شمس .

أ.د/ حسن عبد اللطيف  
أستاذ ورئيس قسم علم النفس بكلية العلوم  
الاجتماعية جامعة الكويت .

أ.د/ رمضان عبد الستار أحمد  
أستاذ علم النفس بكلية العلوم الاجتماعية جامعة  
الكويت .

أ.د/ زينب شقير  
أستاذة الصحة النفسية بكلية التربية جامعة  
طنطا .

د / سعيد عبد البديع السعدني  
اختصاصي العلاج النفسي مستشفى الطب  
النفسي في الكويت .

أ.د/ عادل عبد الله محمد  
أستاذ ورئيس قسم الصحة النفسية بكلية التربية  
جامعة الزقازيق .

أ.د/ عبد اباسط متولي خضر  
أستاذ الصحة النفسية ووكيل كلية التربية  
جامعة الزقازيق .

أ.د/ عويد سلطان المشعان  
أستاذ علم النفس بكلية العلوم الاجتماعية  
جامعة الكويت .

أ.د/ نعمات عبد الخالق  
أستاذ الصحة النفسية بكلية التربية جامعه  
الزقازيق .

\*الأسماء مرتبة هجائيا

## ملخص الدراسة

- ملخص الدراسة باللغة العربية.
- ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.



## ملخص الدراسة باللغة العربية

### مقدمة

في ضوء تزايد الاهتمام بالدور الذي يلعبه العنصر البشري في الكفاءة الإنتاجية تسعى المنظمات العالمية للإفادة من الموارد البشرية أقصى إفادة حيث أنها الثروة التي لا تتضب ولا يتم احتكارها أو التحكم في أسعارها وذلك عبر تهيئة الإمكانيات والتسهيلات وإقصاء أية معوقات أو ضغوط قد تحول دون قيامها بدورها على أكمل وجه وخاصة الضغوط المتعلقة بالعمل والتي يؤدي استمرارها إلى الإجهاد وتمسي عبئا ثقيلا على الفرد وإذا لم يستطيع التعامل أو التكيف معها يحدث الإنهاك النفسي وإذا استمرت معاناته انقلب الإنهاك إلى الاحتراق النفسي وهو الجانب السلبي للضغوط.

وفي نهاية الأمر فان هذه الضغوط ومن ثم الاحتراق النفسي يؤدي لعدم الرغبة في الاستمرار بالعمل وتركه أو الاتجاه للتقاعد المبكر. ولا شك أن التقاعد المبكر في الدول النامية يعتبر ظاهرة سلبية ولا تخدم هذه الدول حيث تفقد الكثير من كفاءاتها التي تساهم في برامج التنمية، إضافة لما قد ينشأ عن التقاعد المبكر من أضرار نفسية واجتماعية وصحية ومادية على الشخص المتقاعد.

### مشكلة الدراسة

تحدد مشكلة الدراسة في محاولة الباحثة التعرف على ظاهرة التقاعد المبكر وبحث العلاقة بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر وكل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية. وكذلك معرفة تأثير النوع وشدة الاحتراق والمساندة الاجتماعية على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين. بالإضافة إلى محاولة التنبؤ بالاتجاه نحو التقاعد المبكر من خلال الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية.

وأخيراً التعرف على مدى اختلاف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين المتجهين نحو التقاعد المبكر.

### هدف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التحقق من النقاط التالية:

- ١- علاقة كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية بالاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين من الجنسين.
- ٢- الكشف عن أبعاد الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وبعض المتغيرات الديموغرافية التي تسهم في التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.
- ٣- الكشف عن دينامية الشخصية المتجهة نحو التقاعد مبكراً في ضوء شدة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين.

### أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في النقاط التالية:-

- ١- حجم الظاهرة وخطورتها على المجتمع الكويتي والآثار النفسية السلبية المترتبة عليها حيث تشكل عائق في سبيل التنمية الاجتماعية والاقتصادية في دولة الكويت.
- ٢- تقديم إطار نظري عن مفهوم الاحتراق النفسي وأعراضه وأسبابه ومراحله والنماذج المفسرة له وكيفية التعامل معه.
- كذلك مفهوم المساندة الاجتماعية وأنواعها ومصادرها ووظائفها والنماذج المفسرة لها. هذا بالإضافة إلى مفهوم التقاعد المبكر وأسبابه والنماذج المفسرة له والآثار الناجمة عنه وكيفية التوافق معه، والعلاقة بين المفاهيم الثلاثة حيث يمكن أن يثري هذا الإطار التراث السيكولوجي بالمكتبة السيكولوجية العربية.
- ٣- قدمت الدراسة مقياساً أو استبانة للاتجاه نحو التقاعد المبكر يمكن أن تضاف إلى مكتبة القياس السيكولوجي العربية .

- ٤- وضع المقترحات التي قد تساعد صانعي القرار على اتخاذ الحلول الموضوعية المناسبة.
- ٥- أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات لاحقة في هذا المجال.

### فروض الدراسة

- ١- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر وكل من درجات الاحتراق النفسي ودرجات المساندة الاجتماعية.
- ٢- يوجد تأثير دال إحصائياً لعاملي النوع (ذكور/ إناث) وشدة الاحتراق النفسي (مرتفع/ منخفض) في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.
- ٣- يوجد تأثير دال إحصائياً لعاملي النوع (ذكور/ إناث) والمساندة الاجتماعية في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى العاملين الكويتيين.
- ٤- تتبى بعض أبعاد كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية دون غيرها باتجاهات العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.
- ٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب المتغيرات الديموغرافية الآتية:-  
أ- الفئة العمرية (أقل من ٣٥ عاماً، أكبر من ٣٥ عاماً).  
ب- الحالة الاجتماعية (متزوج/ غير متزوج).  
ج- المستوى التعليمي (عالي/ متوسط).
- على درجات كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية والاتجاه نحو التقاعد المبكر لدى أفراد عينة الدراسة.
- ٦- تختلف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين المتجهين نحو التقاعد المبكر.

### عينة الدراسة

- ١- العينة الاستطلاعية:-

اختيرت عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية من عدة جهات حكومية وكان قوامها ٥٠ موظفا وموظفة ( ٣٨ من الإناث و ١٢ من الذكور)، منهم ٤١ حاصلين على تعليم عالي و ٩ حاصلين على دبلوم .

## ٢- عينة الدراسة الأساسية:-

تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها ٢٠٧ موظف وموظفة من خمس جهات حكومية، تتراوح أعمارهم من ٢٥ إلى ٥٥ سنة بمتوسط عمر زمني (٣٧,٧) وانحراف معياري (٧,٨) منهم ١٣٧ من الإناث و ٧٠ من الذكور، منهم ١٣٧ حاصلين على تعليم عالي و ٧٠ حاصلين على دبلوم وثانوي.

## أدوات الدراسة

استخدمت الدراسة الأدوات التالية:-

### ١- مقاييس سيكومترية

- مقياس الاحتراق النفسي.

إعداد ماسلاك وآخرون et Maslach

. al,1996

تعريب آدم العتيبي، ٢٠٠٣.

- مقياس المساندة الاجتماعية.

إعداد فوكس، ١٩٨٢، Vaux .

تعريب عزت عبد الحميد، ١٩٩٦ .

- مقياس الاتجاه للتقاعد المبكر.

إعداد الباحثة .

### ٢- مقاييس كلينيكية .

- مقياس تفهم الموضوع للكبار T.A.T. إعداد موراي، ١٩٧٥.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

استخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية التالية:-

- المتوسطات والانحرافات المعيارية.

- معاملات الارتباط لبيرسون.
- تحليل التباين.
- اختبار شيفية لحساب دلالة تحليل التباين.
- اختبارات (T.TEST) لدلالة الفروق بين المتوسطات.
- معامل الانحدار.

## نتائج الدراسة

أسفرت الدراسة الحالية عن:-

- ١- وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر والإنهاك العاطفي.
- ٢- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر وفقدان التعامل الإنساني.
- ٣- وجود علاقة ارتباطيه سالبه ذات دلالة إحصائية بين اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر والشعور بالانجاز الشخصي.
- ٤- وجود تأثير دال إحصائياً لعاملي النوع (ذكور/ إناث) وشدة الاحتراق في تأثيرهما المشترك على نوع الاتجاه (سلبى/ إيجابى) نحو التقاعد المبكر وهذا التأثير لصالح الإناث.
- ٥- عدم وجود تأثير دال لتفاعل كل من النوع (ذكور/ إناث) والمساندة الاجتماعية على اتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.
- ٦- ينبئ الإنهاك العاطفي والشعور بالانجاز الشخصي باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر بينما لا ينبئ فقدان التعامل الإنساني بالاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- ٧- تنبئ مساندة زملاء العمل باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر بينما لا تنبئ بقية مصادر المساندة الاجتماعية بالاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- ٨- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الأفراد الأقل من ٣٥ عاماً والأكبر من ٣٥ على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية.

- ٩- وجود فروقا بين الأفراد الأصغر من ٣٥ عاماً والأكبر من ٣٥ عاماً على كل من بعدي فقدان التعامل الإنساني ونقص الإنجاز الشخصي للاحتراق النفسي.
- ١٠- وجود فروقا دالة إحصائياً بين الأفراد الأصغر من ٣٥ عاماً والأكبر من ٣٥ عاماً في الاتجاه نحو التقاعد المبكر لصالح الفئة العمرية الأصغر من ٣٥ سنة.
- ١١- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في كل من فقدان التعامل الإنساني والدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية والاتجاه نحو التقاعد المبكر.
- ١٢- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في بعدي الإنهاك العاطفي ونقص الإنجاز الشخصي، حيث كانت الفئة الأولى الأكثر بالنسبة للإنهاك العاطفي بينما كانت الفئة الثانية (غير المتزوجين) الأقل بالنسبة للإنجاز الشخصي.
- ١٣- عدم وجود فروقا دالة إحصائياً بين ذوي المستوى التعليمي العالي وذوي التعليم المتوسط على كل متغيرات الدراسة عدا البعد الفرعي (فقدان التعامل الإنساني) والخاص بالاحتراق النفسي وذلك لصالح ذوي التعليم المتوسط.
- ١٤- تختلف ديناميات الشخصية باختلاف درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين الكويتيين المتجهين نحو التقاعد المبكر.

# *Summary*

## **Introduction**

In the light of increasing interest in the role played by human element in the productive efficiency, world organizations try their best to make use of human resources as it is the real fortune that are not subject to be finished, exploited or manipulated. This objective shall be achievable through provision of facilities, and getting rid of any obstacles of work-related pressures during work. Continuous pressure led to fatigue, where tasks became heavy burdens that cause psychological fatigue if the laborer is not able to adopt with these pressures. However, in case of not overcoming them and continue in psychological fatigue, it shall be turned to be burnout, the severest negative aspect of work-related pressures.

At last, these pressures that led to burnout led to no desire in continue working, and consequently led to early retirement.

No doubt that early retirement in developing countries is a negative phenomenon that causes severe losses to these countries, due to losing manpower that contributes in development programs of the state. In addition, early retirement may result in psychological, social, healthy and material harms on the retired person.

## **The problem of the study**

The problem of the study is the attempt of the researcher to identify early retirement phenomena and searching the relation between the attitude of Kuwaiti labors towards early retirement and each of burnout and social support.

In addition, the researcher attempts to identify the effect of gender, severity of burnout and social support on attitudes of Kuwaiti labors towards early retirement.

Moreover, there is an attempt to predict the attitude of labors towards early retirement through burnout and social support.

At last, there is an identification of the extent of difference in the personality dynamics through the difference of burnout degree within the Kuwaiti labors towards early retirement.

### **The aim of the study**

**The present study aims to emphasis the following points:**

- 1- The relation of burnout and social support with the attitude of Kuwaiti labors, of both genders, towards early retirement.
- 2- Discovering the burnout, social support and some demographical variables dimensions that contribute in early retirement for the Kuwaiti labors.
- 3- Discovering the dynamics of personality think of early retirement, in the light of the severity of burnout within Kuwaiti labors.

### **The importance of the study**

**The importance of the present study represented in the following:-**

- Rarity of Arab studies conduct in this regard.
- The volume of the phenomenon, danger on Kuwaiti society and the negative psychological effects result.
- This phenomenon is an obstacle in the face of social and economic development in Kuwait.



- The majority of Arab and foreign studies dealt with burnout for the workers in the field of social and human services. Very little studies dealt with other administrative jobs.
- Development of suggestions that may support the decision-makers to develop suitable objective solutions.
- This study shall be the kernel to subsequent studies in the same field.

### **Hypotheses of the study**

- 1- There are statistically significant correlation among the attitude of the Kuwaiti labors towards early retirement and each of burnout and social support.
- 2- There are statistically significant differences for gender (male/female) and severity of burnout (high/low) in their joint effect on the type of attitude towards early retirement within the Kuwaiti labors.
- 3- There are statistically significant differences for gender (male/female) and social support and their common effect on the kind of attitude towards early retirement within Kuwaiti labors.
- 4- Some dimensions of burnout and social support, only, predict with the attitudes of the Kuwaiti labors towards early retirement.
- 5- There are significant differences according to some demographical variables as follows:
  - A – Age (under 35 years old - above 35 years old).
  - B – Marital status (married/ unmarried).
  - C- Education level (high/medium).

on the degrees of burnout and social support and the dominant attitude towards early retirement within the sample of the study.

6- Dynamics of personality differ due to the degree of burnout within the Kuwaiti employees who tend towards early retirement.

## **The sample of the study**

### **1- Pilot sample**

Pilot sample of the study was randomly selected from several governmental departments as 50 employees (38 females and 12 males) including 41 attain higher education and 9 attain diploma.

### **2- Basic Sample**

The study was applied on sample consist of 207 employees from five governmental departments, their ages range from 25 to 55 years, within age average ( 37,7 ) and standard deviation ( 7,8 ), as 137 males and 70 females, include 137 attain higher education, 70 attain diploma and secondary schools.

## **The tools of the study**

### **The study used the following tools:**

#### **1- Psychometric measures**

- Burnout Measure (Maslach et al., 1996, translated by Al-utaibi 2003).
- Social Support Measure (Vaux 1982, translated by Ezzat Abdul Hamid 1996).
- Early Retirement Measure (Prepared by the researcher).

#### **2- Clinical Measures**

- Thematic Apperception Test ( T.A.T )(Murray,1975).

## **Statistical techniques applied n the study**

### **The researcher used the following statistical methods**

- Averages and standard deviations.
- Pearson correlation coefficients.
- Two way ANOVA.
- Scheffes-test.
- Regression equation.

## **Results**

### **The present study result in the following:-**

- 1- Positive statistical significant correlation between the attitude of the Kuwaiti labors towards early retirement and the emotional fatigue.
- 2- No statistical significant correlation between the attitude of the Kuwaiti labors towards early retirement and loss of human dealing.
- 3- Negative statistical significant correlation between the attitude of the Kuwaiti labors towards early retirement and feeling of personal achievement.
- 4- Statistical significant difference for gender (male/female) and severity of burnout and their joint effect on the type of attitude (positive/negative) towards early retirement, for behalf of females.
- 5- No statistical significant difference for gender (male/female) and social support on the attitude of Kuwaiti labors towards early retirement.
- 6- Emotional fatigue and feeling of personal achievement predicts the attitude of the Kuwaiti labors towards early retirement, however loss of human dealing does not predict the same.

- 7- Colleagues support predicts the attitude of Kuwaiti labors towards early retirement, however other social support sources does not predict the same.
- 8- No significant statistical difference between individuals younger than 35 year old and older than 35 years old, for the total degree of burnout and social support.
- 9- Differences between the individuals younger than 35 years old and older than 35 years old in the two dimensions of loss of human dealing and lack of personal achievement of burnout.
- 10- Significant statistical differences for the individuals younger than 35 years old and older than 35 years old in the attitude towards early retirement for behalf of the younger than 35 years old group.
- 11- No significant statistical differences between married and unmarried for each of losing human dealing and total degree of burnout, and the total degree of social support, and the attitude towards early retirement.
- 12- Significant statistical differences for the married and unmarried in the two dimensions of emotional fatigue, however the second category (unmarried) are lesser in the dimension of personal achievement.
- 13- No significant statistical differences between high/moderate education levels on all variables, except the sub-dimension (losing human dealing), related to the burnout, for behalf of moderate education individuals.
- 14- The dynamics of personality predicts the degree of difference for burnout for the attitude of the Kuwaiti national towards early retirement.



**Zagazig University**  
**Faculty of Education**  
**Department of Mental Health**

***Psychological Burnout and Social Support in relation  
to Kuwaiti Employees attitude toward early retirement  
(Psychometric – clinical study)***

**THESIS**

Submitted by

**Amal Falah Fahad Al Hamalan**

**In fulfillment of**

**The requirements for M.ED in (Mental Health)**

**Supervised By**

**Prof. Dr.**

***Mohamed Elsayed Abd El Rahman***

**Professor of Mental Health Dept.  
Ex- Dean of Faculty of Education  
Zagazig University**

**Prof. Dr.**

***Fawkeia H. Abdel Hamid***

**Professor of Mental Health  
Department and Manager of  
educational, psychological and  
environmental information center  
at Faculty of Education  
Zagazig University**

**2008**