



أثر المساندة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي: دراسة حالة في جمعية الأمان لرعاية

الكيفيات بأمانة العاصمة صنعاء

1 د. جمال درهم احمد زيد* ، 2 هدى جابر عبدربه جابر الحيدري

1، 2 جامعة العلوم والتكنولوجيا (اليمن)

The Effect Social Support on Job Burnout: A Case Study at Al-Aman Association for the Blind Women Care in the Capital Municipality of Sana'a

1 Dr. Jamal Derhem Ahmed Zaid* , 2 Huda Jaber Abd Raboh Al-Haidary

1 <https://orcid.org/0009-0007-9366-5122>1,2 University of Sciences and Technology (Yemen), 1 j.dirhim@gmail.com

تاريخ النشر: 2023 /12/01

تاريخ القبول: 2023 /10/09

تاريخ الاستلام: 2023/08/25

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر المساندة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي، والتعرف على مستوى ممارسة المساندة الاجتماعية لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات، ولتحقيق هذا الأهداف، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات، والبالغ عددهم (200) موظفٍ وموظفةً، واختيار عينة الدراسة اعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل، وتم إرسال (200) استبانة، وتم استرجاع (188)، والتي تمثل ما نسبته (94%) من الاستبانات التي تم توزيعها. وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (*SPSS, v.21*). وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذا دلالة إحصائية للمساندة الاجتماعية في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات، حيث كانت المساندة الوجدانية أكثر أبعاد المساندة الاجتماعية تأثيراً في الاحتراق الوظيفي، ثم بُعد مساندة الصحة (زملاء العمل، رؤساء العمل)، وتلاه على التوالي بُعد المساندة الأدائية وبُعد المساندة المعلوماتية وبُعد المساندة التقديرية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في (مكان العمل، المسمى الوظيفي). وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات بناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، ومن أهمها: يجب على الجمعية الحرص والاهتمام بتوفير بيئة داخلية مناسبة تتمثل بـ: (نظام الأجور، السياسات والإجراءات، الاستقرار الوظيفي، الهيكل التنظيمي) لتقليل من مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين).

كلمات مفتاحية: المساندة الاجتماعية، الاحتراق الوظيفي.

* المؤلف المرسل.

* Corresponding author.

Abstract:

This study aimed at investigating the effect of Social Support on Job burnout and identifying the level of Social Support Practices among employees in Al-Aman Association for the Blind Women Care. To achieve these objectives, the descriptive analytical method was used. The questionnaire was electronically distributed as a tool for collecting data. The population of this study consisted of all employees in Al-Aman Association for the Blind Women Care. The study used the complete census method in distributing questionnaires to (200) employees. Then 188 questionnaires were returned with a response rate of (94%). The study used the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v 21) for analyzing the study data. The results of the study revealed that there was a statistically significant impact of Social Support on Job burnout among employees in Al-Aman Association for the Blind Women Care, where the emotional support was the most influential dimension of Social Support on Job burnout, followed by the companionship Support (coworkers and bosses), the instrumental support, the information and cognitive Support, then the self-estimated Support, respectively. Besides, there were statistically significant differences in job burnout due to the demographic variables (place of work and job title). In light of the findings, the study recommends Al-Aman Association for the Blind Women Care to give more focus and attention on the internal work environment including (the wages and incentives system, policies and procedures, job stability, and the organizational structure) in order to reduce the level of job burnout for employees, in addition to educating organizations and institutions about the importance of Social Support as it helps employees to get rid of the effects of job burnout and work pressures in the internal environment, protect them from mental disorders and reduce its negative effects on the employee performance.).

Keywords: Social Support; Job Burnout.

مقدمة:

تعد المساندة والمؤازرة والعون من الأسباب الأساسية التي تؤثر على الفرد من الجوانب الاجتماعية والقصور فيها تعتبر من المشكلات الاجتماعية التي تهدم الشخصية وتؤدي إلى ضعف تقدير الذات وتؤثر في الجانب النفسي، وكذلك دراسة Sellar, Arulrajah & Lanka (2019) التي أثبتت فيها أن هناك علاقة سلبية قوية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي أثناء ممارسة المهام الإدارية المختلفة على الموظفين، حيث تعمل المساندة

الاجتماعية من خلال أبعادها المتعددة (الوجدانية، الأدائية، المعلوماتية أو المعرفية، التقديرية، الصحة) على توفير الدعم العاطفي والمعنوي والمتمثلة في إشباع الحاجات النفسية والحسية، الأمر الذي يشعر الموظف بالراحة والأمان، وبالتالي تحسن تقدير الذات لديه.

ولأن المساندة الاجتماعية مصدر من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان في عالمه الذي يعيش فيه فعندما يشعر أن هناك ما يهدده وأنه لم يعد بوسعته أن يواجه الخطر أو يتحمل ما يقع عليه من إجهاد فهو يحتاج إلى عون ومدد من الآخرين (عبد القادر وأحمد، 2017، 124).

وبناءً على ما سبق، جاءت هذه الدراسة لتكشف أثر المساندة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بجمعية الأمان لرعاية الكيفيات.

1- الإطار العام للدراسة

1.1 مشكلة الدراسة

جاءت الفكرة الأساسية كون الباحثين على علاقة مباشرة بمجتمع الدراسة، جاءت فكرة القيام بإجراء هذه في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات الخاصة لما يلقي على عاتق هذه الجمعية والعاملين فيها من المسؤولية الكبيرة لإعداد الجيل المستقبلي الواعد من الكيفيات، حيث إنها تقدم خدمة مباشرة بالكيفيات تتمثل بالخدمات التعليمية والصحية والاجتماعية والتأهيلية لكل كفيفة، ولذلك خلال اطلاع الباحثين على الأدبيات المتعلقة بموضوع أثر المساندة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي ومراجعة الدراسات العربية والأجنبية تناولت هذين الموضوعين، تبين من خلالها أهمية المساندة الاجتماعية في التأثير على أداء العاملين في العمل المنظمي، الاثار السلبية التي تعكس في (عدم الاستقرار الوظيفي، الصمت التنظيمي، عدم الرضا الوظيفي، الإحباط) ومدى تأثير المساندة الاجتماعية من زملاء العمل ورؤساء العمل على التخفيف من الاحتراق الوظيفي. وعليه يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي: "ما هو أثر المساندة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات".

2.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على واقع ممارسة المساندة الاجتماعية في جمعية الأمان للمكفوفين.
2. قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان.
3. تحديد أثر المساندة الاجتماعية بأبعادها (المساندة الوجدانية- المساندة الأدائية- المساندة المعلوماتية / المعرفة- المساندة التقديرية- مساندة الصحة) في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات من منظور العاملين.
4. الخروج بمجموعة من التوصيات التي يمكن ان تساهم في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان.

3.1 التأسيس النظري للنموذج المعرفي:

وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، يستند تصميم النموذج المعرفي إلى استعراض متغيرات الدراسة المختلفة وأبعادها، وذلك على النحو التالي:

أولاً: المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي):

يتمثل المتغير التابع لهذه الدراسة في (الاحتراق الوظيفي)، وحددت الدراسة ثلاثة أبعاد لهذه المتغير وهي: (الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، نُقصُ الشعور بالإنجاز الشخصي)، واعتمدت الدراسة في تحديد أبعاد المتغير التابع على المبررات التالية:

1. حاجة مجتمع الدراسة للتعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه كافة العاملين من خلال دراسة أبعاد الاحتراق الوظيفي، المتمثلة في: (الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، نُقصُ الشعور بالإنجاز الشخصي) التي تتطابق مع مجتمع الدراسة.
2. بالاعتماد على الدراسات السابقة واختيار الأبعاد الأكثر تكراراً فيها، وأهم تلك الدراسات؛ رشيد (2016)؛ بورزق وآخرون (2018)؛ مصلح (2018)؛ خياط (2018)؛ إسماعيل (2018)؛ العارضي ومهدي (2019)؛ إمام (2018)؛ الهداب والمخلافي (2020)؛ فنجان وبريسم (2020)، ناظم حسن (2016)، والجدول (1-1) يوضح الدراسات السابقة وتكرار أبعاد متغير الاحتراق الوظيفي فيها.

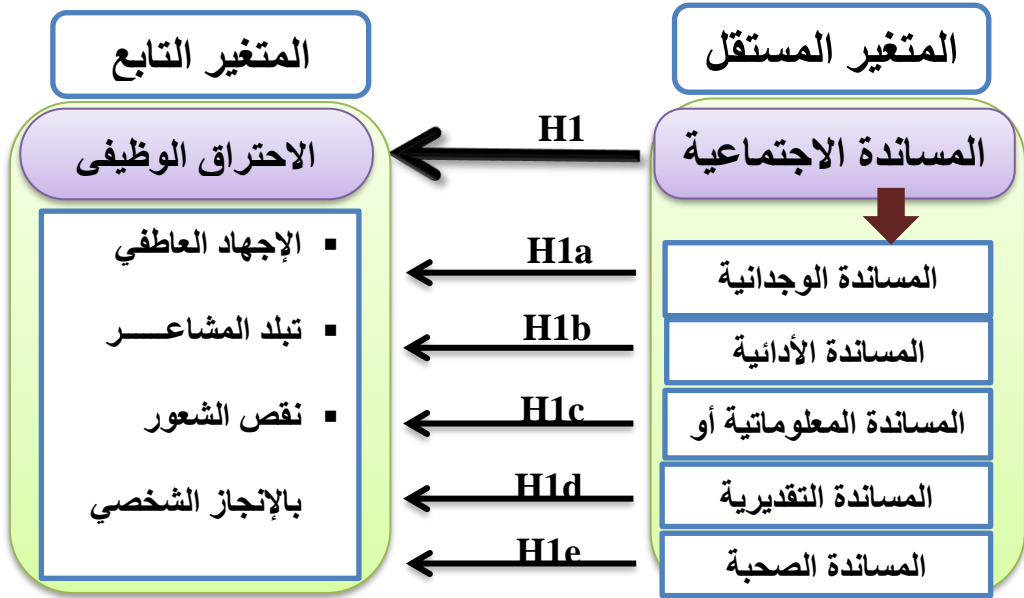
ثانياً: المتغير المستقل (المساندة الاجتماعية):

يتمثل المتغير المستقل لهذه الدراسة في (المساندة الاجتماعية)، وحددت الدراسة خمسة أبعاد لهذا المتغير، وهي: (المساندة الوجدانية، المساندة الأدائية، المساندة المعلوماتية أو المعرفية، المساندة التقديرية، مساندة الصحة)، واعتمدت الدراسة في تحديدها على المبررات التالية:

1. طبيعة مجتمع الدراسة الحالية المتمثل في (جمعية الأمان لرعاية الكفيفات)، وهو المكان الذي تعمل فيه الباحثة، والذي تنطبق عليه أبعاد المساندة الاجتماعية، وذلك عند شعور الآخرين بحاجة الفرد إليها وتقدم بأحسن صوره، ولا يمكن أن يستقيم حال من يتطلعون إلى الرعاية لفئة الكفيفات من قبل العاملين القائمين بتلك الرعاية فهم بأمس الحاجة لمساندة من قبل (زملاء العمل - رؤساء العمل) من خلال تطبيق أبعاد المساندة الاجتماعية المتمثلة (المساندة الوجدانية، المساندة الأدائية، المساندة المعلوماتية، المساندة التقديرية، مساندة الصحة).
2. بالاعتماد على الدراسات السابقة التي تناولت المساندة الاجتماعية واختيار الأبعاد الأكثر تكراراً فيها، وأهم تلك الدراسات هي؛ الكحلوت (2016)؛ أبو القمصان (2017)؛ السوالقة (2016)؛ جودة وآخرون (2017)؛ الصقيران (2017)؛ منصور (2013)؛ Sellar et al. (2019)؛ الدوسري (2020)، عبد الحكيم (2020).

3. النموذج المعرفي للدراسة

بناءً على ما سبق يمكن تصميم النموذج المعرفي للدراسة كما في الشكل (1-1).



شكل (1-1): النموذج المعرفي للدراسة

4.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى (H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساعدة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات مجتمع الدراسة، وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

1. الفرضية الفرعية الأولى (H1a): "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساعدة الوجدانية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات".
2. الفرضية الفرعية الثانية (H1b): "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساعدة الأدائية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات".
3. الفرضية الفرعية الثالثة (H1c): "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساعدة المعلوماتية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات".
4. الفرضية الفرعية الرابعة (H1d): "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساعدة التقديرية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات".

5. الفرضية الفرعية الخامسة (H1e): "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساندة الصحة "زملاء العمل، المديرين الإداريين" في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات".

5.1 المصطلحات الإجرائية لمتغيري الدراسة وأبعادها:

أولاً: الاحتراق الوظيفي (Job burnout):

ولأغراض هذه الدراسة يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه: حالة نفسية تفرق الفرد الذي يعمل في مهنة تتطلب تقديم خدمات اجتماعية، وإنسانية لأناس كثيرين، وذلك نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل، ومتطلباته مما تنعكس آثاره سلباً بشكل مباشرٍ على العملاء وعلى المؤسسة أو المنظمة التي يعمل فيها الفرد.

وفيما يلي التعريفات الإجرائية لأبعاد الاحتراق الوظيفي:

1) الإجهاد العاطفي (Emotional Stress):

ولأغراض هذه الدراسة يعرف الإجهاد العاطفي بأنه: استنزاف الطاقة البدنية والعاطفية لدى العاملين مما يعمل على فقدانهم لنشاط الذي كان يتمتعوا وينسجموا به سابقاً فيصبحُ العاملون عديم الثقة لكونهم متعبين ومجهدين إلى درجة كبيرة، ومستنزفاً في عاطفتهم وذهنهم ووجدانهم ويشعروا بالإحباط والملل.

2) تبلد المشاعر (Depersonalization):

ولأغراض هذه الدراسة يعرف تبلد المشاعر بأنه: هي حالات من الشعور التي تؤدي إلى التغيرات الجسدية وغالباً ما تتشابك العاطفية مع الحالة النفسية والمزاج والتوجه والدافعية التي تؤثر في السلوك تجاه العملاء المستهدفين من تلقي خدمات الجمعية.

3) نقصُ الشعورِ بالإنجازِ الشخصي (Lower Personal Accomplishment):

ولأغراض هذه الدراسة يعرف نقصُ الشعورِ بالإنجازِ الشخصي بأنه: شعور العاملين بانخفاض مستوى الكفاءة والإنتاجية في العمل المكلف بهم، نتيجة لضعف تقدير الذات وعدم التحفيز عند الإنجاز من قبل

المديرين المباشرين، والذي يقيس مستوى الشعور بتحقيق أو عدم تحقيق إنجازات شخصية على صعيد العمل.

4) ثانياً: المساندة الاجتماعية (Social Support):

ولأغراض هذه الدراسة تعرف المساندة الاجتماعية بأنها: الإمدادات الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من البيئة الداخلية المحيطة به، تساعد على التوافق والتأقلم مع نفسه ومع الآخرين مما يجعله قادراً على حل مشكلاته والتغلب على الصعوبات التي يواجهها وتلبية حاجاته: (الوجدانية، الأدائية، المعلومات، التقديرية، الصحية) التي تنعكس آثارها على إحساسه بالأمن والاستقرار والطمأنينة وأنه جزء من شبكة علاقات اجتماعية ودودة وآمنة وتنال القبول لديه.

فيما يلي التعريفات الإجرائية لأبعاد المساندة الاجتماعية:

1) المساندة الوجدانية (Emotional Support):

ولأغراض هذه الدراسة تعرف المساندة الوجدانية بأنها: مساندة نفسية يجدها الفرد في وقوف الآخرين معه، ومشاركتهم له أفراحه وأحزانه، والثناء عليه في السراء مع تناغم مشاعر الود والصدقة والرعاية والحب والاهتمام والثقة بالآخرين والإحساس بالراحة والانتماء.

2) المساندة الأدائية (Instrumental Support):

ولأغراض هذه الدراسة تعرف المساندة الأدائية بأنها: هي المساندة التي يتلقاها الفرد من الآخرين تشمل تقديم المساندة المادية والخدمات والهدايا اللازمة للفرد، أو الارتقاء بالفرد من خلال الحل المباشر للمشكلات التي تطرأ في أدائه في المهام اليومية ويطلق عليها المساندة المادية أو الملموسة.

3) المساندة المعلوماتية أو المعرفية (Information or Cognitive Support):

ولأغراض هذه الدراسة تعرف المساندة المعلوماتية أو المعرفية بأنها: إعطاء الفرد نصائح ومعلومات جيدة ومفيدة له، تساعد في حل المشكلات وتسمى بالتوجيه المعرفي أو النصح.

4) المساندة التقديرية (Self-estimated Support):

ولأغراض هذه الدراسة تعرف المساندة التقديرية بأنها: نوع من المساندة تكون في شكل معلومات بأن هذا الفرد مقدر ومقبول، ويشعرُ بالتقدير والقبول من الآخرين؛ مما يؤدي إلى تعزيز الاحترام والثقة بالذات وأنهم مقدرين لقيمتهم الذاتية وخبراته. وأنه مقبول بالرغم من أي صعوبات أو أخطاء شخصية.

5) المساندة الصحية (Companionship Support):

ولأغراض هذه الدراسة تعرف المساندة الصحية بأنها: اللقاءات الاجتماعية التي تؤدي إلى التخفيف من الاكتئاب والهموم لدى الفرد، ومد يد العون له لتعدي العقبات التي قد تواجهه، ويُسمى أيضاً بدعم الانتماء ويمكن ملاحظته بوجود الأصدقاء والانخراط في الأنشطة الاجتماعية المشتركة معهم.

2- الدراسات السابقة:

(1) دراسة زيد، والزعيبي (2022)، بعنوان: "أثر العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية في

شركات صناعة الأدوية بأمانة العاصمة صنعاء، اليمن":

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي، والتعرف على مستوى العدالة التنظيمية المتحقق، وواقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركات صناعة الأدوية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (638) موظفاً وموظفة، وبلغت عينة الدراسة (253) موظفاً وموظفة، وتم جمع البيانات الأولية للدراسة باستخدام أداة الاستبانة، وأظهرت النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجوداً أثراً دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى شركات مجتمع الدراسة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المستوى والوظيفي).

(2) دراسة Rai (2022)، بعنوان: "أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي في المؤسسة"، أيرلندا.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي في المؤسسة، وكانت عينة الدراسة مكونة من (147) فرداً، (88 من الذكور - 59 من الإناث)، واتبعت الدراسة الطريقة الثانوية الكمية لجمع البيانات، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وأسفرت نتائج الدراسة عن علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للموظفين ومعدل الاحتفاظ بهم داخل المؤسسة، بمجرد أن يصبح الموظفون غير راضين عن وظائفهم فإنهم يبدأون في مغادرة المؤسسة، وهذا مما يسبب أثراً كبيراً على المؤسسة.

(3) دراسة فراج (2021)، بعنوان: "العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية وبرنامج

مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها"، مصر:

هدفت الدراسة إلى التوصل إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية، تكون مجتمع الدراسة من (326) فرداً، وعينة الدراسة من (169) عاملاً و(20) مسؤولاً ومديراً، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي للعمال.

(4) دراسة **Saddique et al. (2021)**، بعنوان: "تأثير المساندة الاجتماعي المتصور، والمرونة، والرفاهية

الذاتية على الضيق النفسي بين طلاب الجامعة: "، باكستان

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المساندة الاجتماعية والمرونة والرفاه الذاتي على الصحة العقلية لطلبة الجامعة، وتكون مجتمع الدراسة من (389) طالباً جامعياً في باكستان، واستخدمت الدراسة منهج الأسلوب الكمي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وأسفرت أهم نتائج الدراسة عن وجود أثر إيجابي عام للمساندة الاجتماعية على الرفاهية الذاتية، والمرونة على الضيق النفسي.

(5) دراسة **Matulesy et al. (2021)**، بعنوان: "المساندة الاجتماعية والاستحقاق العاطفي للحد من

قلق الطلاب الدراسين عبر الإنترنت أثناء جائحة فيروس كورونا"، اندونيسيا

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المساندة الاجتماعية والنضج العاطفي لتقليل قلق الطلاب في التعلم عبر الانترنت أثناء جائحة (COVID-19)، وتكون مجتمع الدراسة من لجنة حماية الطفل الإندونيسية خلال أبريل عام 2020م وكانت عينة الدراسة (202) من طلاب الإعدادية والثانوية للمدارس الحكومية في إندونيسيا، وأسفرت أهم نتائج الدراسة أن المساندة الاجتماعية والنضج العاطفي يؤثران في وقت واحد على التقليل والحد من القلق في التعليم عبر الإنترنت.

(6) دراسة **Li et al. (2021)**، بعنوان: "آثار مصادر المساندة الاجتماعية والمرونة على الصحة العقلية

المختلفة الفئات خلال جائحة COVID-19"، الصين

هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة الرئيسية والتفاعلية للمساندة الاجتماعية والمرونة في الصحة العقلية الفردية أثناء جائحة COVID-19، تكونت مجتمع الدراسة من (23192) مشاركاً تتراوح أعمارهم بين 18 و85 عاماً، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وأسفرت أهم نتائج الدراسة عن أن المرونة لها علاقة إيجابية بالصحة العقلية، وكانت المساندة الاجتماعية بمثابة حاجز ضد التأثير السلبي لانخفاض القدرة على التحمل على الصحة العقلية.

7) دراسة Xiao et al. (2020)، بعنوان: "آثار المساندة الاجتماعية على جودة نوم العاملين الطبيين الذين

يعالجون مرضى فيروس كورونا في الصين"

هدفت الدراسة إلى مراقبة استخدام نظام الرصد الذاتي لتحديد الآثار المرتبة على المساندة الاجتماعي لنوعية النوم ووظيفة العاملين الطبيين الذين عالجوا المرضى المصابين بكوفيد - 19، وتكون مجتمع الدراسة من (180) فرداً من العاملين الطبيين الذين عالجوا المرضى المصابين بكوفيد - 19 في الصين، ومنهج الدراسة مبنياً على الرصد والمشاهدة، واستخدمت أداة الدراسة الاستبانة، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود ارتباطات في مستويات المساندة الاجتماعي للموظفين الطبيين ارتباطات كبيرة بالفعالية الذاتية ونوعية النوم.

8) دراسة Mensah (2021)، بعنوان: "الاحتراق الوظيفي والصحة العقلية بين الرجال والنساء العاملين

في أوروبا: الدور الوسيط للمساندة الاجتماعية"، أوروبا

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط العمل والصحة العقلية بين الرجال والنساء العاملين في أوروبا، وتكون مجتمع الدراسة من مجموعة بيانات مقطعية من المسح الأوروبي السادس لظروف العمل لعام 2015م على (14603) رجال و(15486) امرأة، وكانت عينة الدراسة مكونة من (35) دولة في أوروبا، واستخدمت الدراسة نموذج الماكر "59" لعملية هازي، وأسفرت أهم نتائج الدراسة أن ضغوط العمل كانت مباشرة وذات تأثير سلبي على الصحة العقلية بين العاملين البالغين، لكن حجم التأثير كان أعلى بين النساء منه بين الرجال، وأهمية دور الدعم من الزملاء والمشرفين في مكان العمل مما قد ساعد في تقليل ضغوط العمل وتحسين الرفاهية العقلية.

1-2 التقيب على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم ذكره سابقاً من دراسات سابقة لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية، تمّ تحديد أوجه

التشابه وأوجه الاختلاف وأبعاد الاستفادة منها، كالتالي:

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسة الحالية في تناولها لخمسة أبعاد للمساندة الاجتماعية (المساندة الوجدانية، المساندة الأدائية، المساندة المعلوماتية أو المعرفية، المساندة التقديرية، مساندة الصلابة) مع دراسات Sellar et al. (2019)؛ السوالقة (2016)؛ جودة (2017)؛ الكحلوت (2016)؛ منصور (2013).
- تتفق هذه الدراسة مع كثير من الدراسات السابقة التي تناولت متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهي (الإجهاد العاطفي، تبدل المشاعر، نُقصُ الشعورِ بالإنجازِ الشخصي)، مثل دراسات: زيد والزعيبي (2022)؛ فنجان وبريسم (2020)؛ خليفة (2020)؛ خياط (2018)؛ إسماعيل (2018)؛ رشيد (2016).

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تعتبر الدراسة الحالية أول دراسة يتم إجراؤها في الجمهورية اليمنية في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات تهتم بأثر المساندة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي، ولقد استفادت الدراسة من الدراسات السابقة في صياغة أسئلة الدراسة، وأهدافها وفروضها، وكذلك بالأساليب الإحصائية المستخدمة في تلك الدراسات، وقد استفادت الباحثة منها في إعداد أدوات الدراسة الحالية.
- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولت المساندة الاجتماعية كمتغير مستقل مع متغيرات تابعة، مثل: (الضيق النفسي - قلق الطلاب - الصحة النفسية - التخفيف من قلق المستقبل لدى المكفوف المتمدرس - الأمن النفسي - الصلابة النفسية - مفهوم الذات - التوافق الشخصي والاجتماعي) بينما الدراسة الحالية للعاملين.
- اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي لم تستخدم أسلوب الحصر الشامل، مثل دراسات زيد والزعيبي (2022)؛ فنجان وبريسم (2020)؛ خياط (2018).

3- الاطار النظري:

1.3 الاحتراق الوظيفي

أولا مفهوم الاحتراق الوظيفي

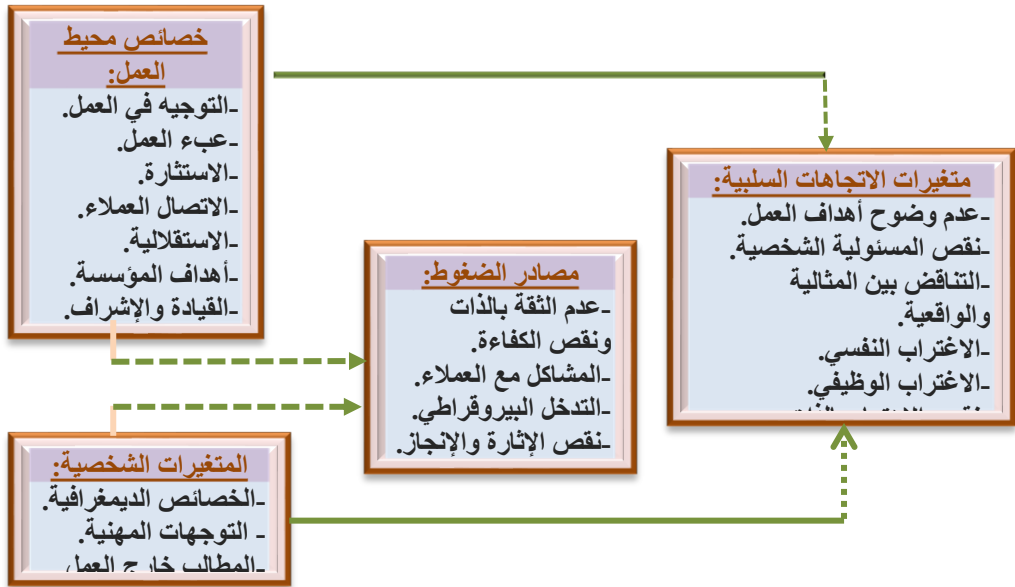
يعتبر مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم التي أصبحت شائعة في بعد السلوك التنظيمي، ويرجع هذا المفهوم إلى فرويدنبرجر (Freudenberger) الذي يعد أول من استخدم هذا المفهوم للإشارة إلى الاستجابة الانفعالية للعاملين الذين يعانون من الإنهاك العاطفي ونقص الخبرة وضعف الإنجاز، ويميلون إلى تبدل مشاعرهم تجاه الآخرين (العتبي، 2003، 315). ومن أهم التعريفات التي أوردها الباحثون للاحتراق الوظيفي أنه: "حالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في البعد الإنساني، والاجتماعي، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى استنزاف طاقته، وجهوده مما تنحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء" (أبو مسعود، 2010، 17).

ثانيا النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي

ومن الأهمية يمكن الإشارة إلى أن هناك نموذجين ونظرية لمصادر الاحتراق الوظيفي وهما نموذج تشيرنس (Cherniss Model) ونموذج البنائي ونظرية سييلي (-Selyes General Adaptation Syndrome) (G.A.S) سيتم شرحها بالتفصيل كالتالي :

1- نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي (Cherniss Model):

قدم Cherniss (1985) النموذج الشامل للاحتراق الوظيفي، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرين مهنياً مبتدئاً في أربعة أبعاد هي بعد الصحة، وبعد القانون، وبعد التمريض في المستشفيات العامة، وبعد التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين، ويوضح الشكل (1-2) نموذج تشيرنس:



شكل (1-3): نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي

المصدر: (أبو مسعود، 2010، 21).

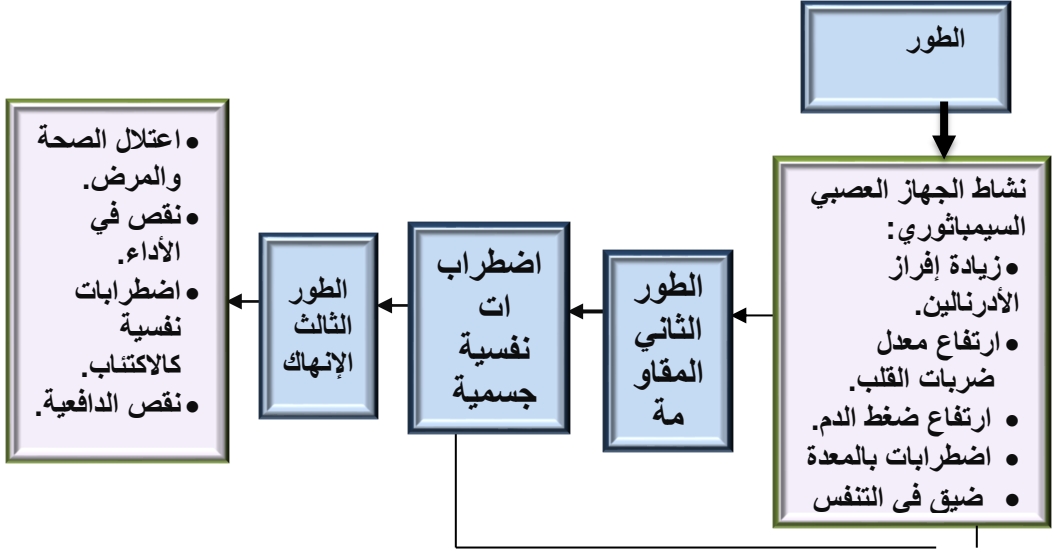
يتضح من الشكل (1-3) أن هذا النموذج يربط بين الاتجاهات السلبية للفرد نحو المهنة وبين خصائص بيئة العمل، وأن اتجاهات الفرد نحو المهنة تتشكل نتيجة للتفاعل بين خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للفرد، كما يربط مصادر الضغوط بكل من المتغيرات الشخصية وخصائص بيئة العمل، ويعد هذا النموذج من أكثر النماذج شمولية في تفسير ظاهرة الاحتراق.

2- نظرية سيللي (Selye's General Adaptation Syndrome-G.A.S):

يعتبر هانز سيللي أول من استخدم مصطلح الضغط (Stress)، وذلك في بعد الطب والبيولوجيا عام 1926م، وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوماً فسيولوجياً، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم (دردير، 2007، 41).

وقدم سيللي نظريته عام 1956م، ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976م، وأطلق عليها متلازمة التوافق العام (General Adaptation Syndrome)، وفيها يقرر سيللي أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد، حيث يفرض الاحتراق الوظيفي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية، أو اجتماعية، أو نفسية، أو تجمع بينها جميعاً، ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد

لطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسولوجية (محمد، نسخة الكترونية، ص 16)، وقد وصف سيلي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للاستجابة لتلك الاحتراقات ، والتي تتضح من الشكل التخطيطي (2-2):



شكل (2-3): أطوار الاستجابة للاحتراقات الوظيفية ومظاهرها في نظرية سيلي

المصدر: (زيدان، 1998، 14).

وكما يرى من الشكل (2-3)، فإن النموذج عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية

لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية وتم بثلاث مراحل، هي:

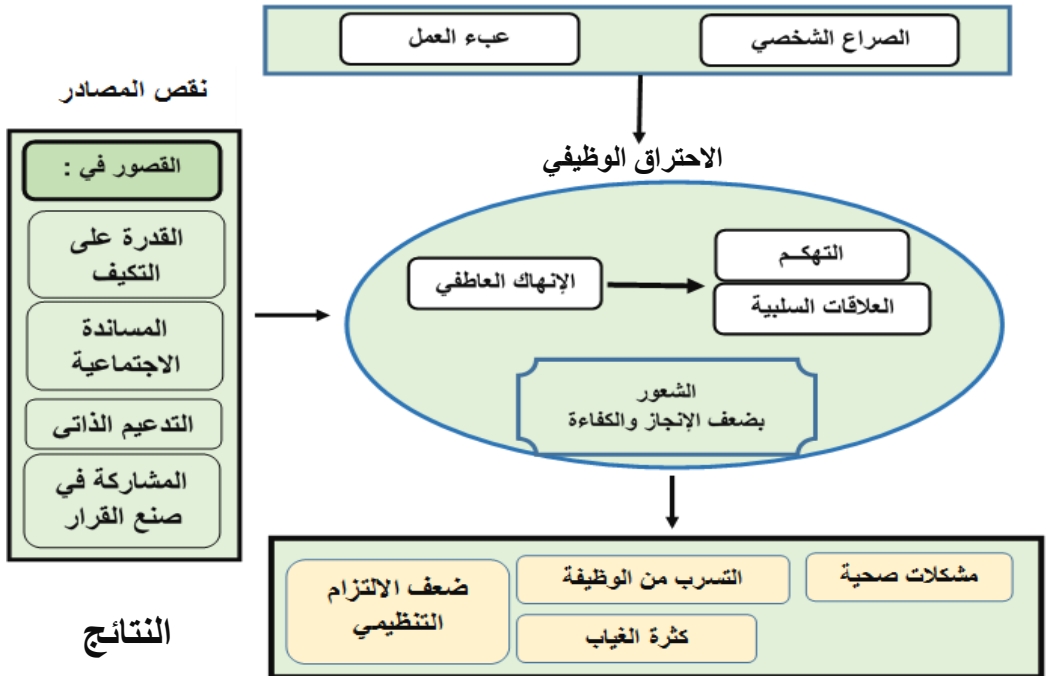
المرحلة الأولى: رد فعل الإنذار بالخطر: وتعد استجابة أولية للخطر، وفيما يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد لمواجهةها، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية، مثل: زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي.

المرحلة الثانية: المقاومة: يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديدين.

المرحلة الثالثة: الإتهاك: عندما تفشل أساليب المواجهة، وتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط، يحدث الإتهاك، وقد تظهر بعض الاضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية)، وقد أوضح سيللي أن تكون الاضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل، حيث يبدأ بمثير حسي، يعقبه إدراك وتقدير معرفي للموقف، مما يؤدي إلى استئارة انفعالية، وعندئذ يحدث اتصال الجسم بالعقل وينتج عن ذلك استئارة جسمية، ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإتهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، كما أن الأعراض التي أشار إليها النموذج والناتجة عن العجز عن مواجهة الضغوط، تقترب كثيرا من أعراض الاحتراق الوظيفي، والتي أطلق عليها سيللي في نموذجها (الإتهاك).

3- نموذج البنائي للاحتراق الوظيفي:

تم وضع هذا النموذج من قبل ماسلاك وجاكسون وليتير (Maslach, Jackson and Leiter) في العام 1996م، حيث يتضمن الأبعاد المكونات للاحتراق، وهي الإتهاك العاطفي، والعلاقات السلبية مع الآخرين، وضعف الشعور بالإنجاز الشخصي، وهي الأبعاد التي اعتمدها ما سلاك في مقياسها الشهير للاحتراق (MBI).



شكل (3-3): النموذج البنائي للاحتراق الوظيفي

المصدر: (Miller, 2003, 9).

يتضح من الشكل (3-2) أن النموذج البنائي يقدم وصفاً لأهم العوامل التي يمكن أن تكون سبباً في حدوث الاحتراق الوظيفي والمتمثلة في الصراع الشخصي، وعبء العمل، وكذلك ضعف القدرة على التكيف، وضعف المساندة الاجتماعية، وضعف التدعيم الذاتي، وضعف المشاركة في صنع القرار، كما يوضح الشكل أهم الآثار الناتجة عن الاحتراق الوظيفي والمتمثلة في المشكلات الصحية، وضعف الالتزام التنظيمي وكثرة الغياب والتسرب من الوظيفة.

2.3 المساندة الاجتماعية:

تعتبر المساندة الاجتماعية من أهم مصادر التخفيف من الاحتراق النفسي لدى الأفراد، إذ تساعدهم على التكيف من المشكلات التي تواجههم وتخفف من الآثار السلبية للمشكلات والاحتراق. والمساندة الاجتماعية تعتبر إحدى صور العلاقات الاجتماعية التي توفر للفرد المساعدة التي يطلبها ومصدر هام من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان عندما يشعر بأن هناك ما يهدده، وأنه غير قادر على مواجهة الضغوط والمتاعب التي قد تعترض حياته وتؤثر على توافقه (المجدلاوي، 2014، 215).

هناك اتفاق على أن مفهوم المساندة الاجتماعية يشمل مكونين أساسيين:

الأول: أن يدرك الفرد وجود عدد كافٍ من الأشخاص في شبكة علاقاته الاجتماعية يمكن الرجوع إليهم والاعتماد عليهم عند الحاجة.

والثاني: أن يكون لدى الفرد درجة معقولة من الرضا عن المساندة المتاحة له والقناعة بمجداها (الشعراوي، 2005، 86).

1.1.3 أهمية المساندة الاجتماعية:

إن المساندة الاجتماعية تلعب دوراً بارزاً في تخفيف الإصابة بالاضطرابات النفسية، وتساعد على تعميق

التوافق النفسي والاجتماعي النفسية وذلك من خلال طريقتين، هما:

الأولى: تفترض أن المساعدة ترتبط بالسعادة النفسية لأنها تحمي الأشخاص الذين يقعون تحت ضغط المواقف من التأثير الضار بهذه الضغوطات.

الثانية: تفترض أن المساعدة لها تأثير مفيد في حياة الفرد سواء أكان تحت الضغط أم لا، حيث تعمل على زيادة تحسين الصحة البدنية والنفسية، والتزود بالخبرات الإيجابية والإحساس بالاستقرار وتجنب الخبرات السالبة، حيث تزيد من قدرة الفرد على المقاومة والتغلب على الإحباطات، وتجعله قادراً على حل مشكلاته بطريقة جيدة (Sarason et al., 1983, 127).

2.1.3 النظريات المفسرة للمساعدة الاجتماعية

ومن الأهمية يمكن الإشارة إلى أن هناك نظريات لمصادر المساعدة الاجتماعية، وهي النظرية البنائية (The Structural Theory)، والنظرية الوظيفية (The Functional Theory)، نظرية التبادل الاجتماعي لثيبوت وكيلي (Thibaut & Kelley)، سيتم شرحها بالتفصيل كالتالي:

أولاً: النظرية البنائية (The Structural Theory):

يشير Kaplan et al. (1993) إلى أن علماء المدرسة البنائية ركزوا على تدعيم بناء العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد لزيادة حجمها، وتعدد مصادرها، وتوسيع أبعادها لتوظيفها في خدمة الفرد ومساندته في مواجهة الأحداث الضاغطة، ووقايته من أي آثار نفسية سلبية يوجهها في البيئة المحيطة (زيدان، 2011، 43). ويرى Duck & Silver (1995، 52) أن النظرية البنائية تهتم أيضاً بدراسة الخصائص البنائية لشبكة العلاقات الاجتماعية، وتعدد مصادرها وتأثيرها الفعال في التوافق النفسي والاجتماعي في البيئة المحيطة بالفرد. وأن الاتجاه البنائي في دراسته للمساعدة الاجتماعية يقوم على افتراض أن الخصائص الكمية لشبكة المساعدة تؤثر على التفاعلات المتبادلة بين الأفراد، وعلى عمليات التوافق مع أحداث الحياة الضاغطة، وتلعب دوراً مهماً في تعزيز المواجهة الإيجابية لهذه الأحداث دون إحداث أي آثار سلبية على الصحة النفسية للفرد.

ثانياً: النظرية الوظيفية (The Functional Theory):

يشير Kaplan et al. (1993، 65) إلى أن علماء النظرية الوظيفية أكدوا على وظائف العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد، والتي تعمل على مسانده في الظروف الصعبة التي يواجهها في بيئته، وتركز هذه النظرية أيضاً على تعزيز أنماط السلوك المتداخل في شبكة هذه العلاقات لزيادة مصادر المساعدة الاجتماعية لدى الفرد.

ويشير Duck & Silver (1995، 55) إلى أن المساندة الاجتماعية هي تلك المعلومات التي تؤدي إلى اعتقاد الفرد بأنه محبوب من المحيطين به، وأنه يشعر بأنه محاط بالرعاية الاجتماعية في البيئة المحيطة، ويجس بالتقدير من مصادر المساندة الاجتماعية القريبة منه، ويجس أيضاً بواجباته والتزاماته الاجتماعية من المحيطين به.

ثالثاً: نظرية التبادل الاجتماعي لثيبوت وكيلي (Thibaut & Kelley):

اهتم الباحثون بتفسير دور المساندة الاجتماعية وتأثيرها على الفرد والجماعة استناداً إلى نظرية التبادل الاجتماعي التي صاغها ثيبوت وكيلي، والتي أكدت على أن المساندة الاجتماعية تتم في إطار الجماعة وأن الفرد يمكنه إشباع حاجاته في ضوء محكّين أساسيين:

الأول: محك المقارنة الشخصي، حيث يتم تحقيق الحد الأدنى من الإشباع من خلال العضوية في الجماعة.

الثاني: محك المقارنة بين البدائل، حيث تتم مقارنة الإشاعات والتي يتم الحصول عليها من خلال علاقة أخرى بديلة، وتكون المحصلة النهائية أن يسعى الفرد نحو العلاقة التي تحقق له أكبر قدر ممكن من الإشباع (أبو سريع، 2005، 124).

3.1.3 أهمية وأثر المساندة الاجتماعية في التقليل من مستوى الاحتراق الوظيفي:

المساندة الاجتماعية تتيح علاقات اجتماعية مرضية تتميز بالحبّ والود والثقة تعمل كحواجز ضد الاحتراق الوظيفي، فالفرد الذي يتمتع بالمساندة الاجتماعية يصبح أقل عرضة لأعراض الاحتراق الوظيفي كما يصبح قادراً على مواجهة ضغوط العمل التي تتعرض لها أثناء المهام اليومية في العمل وقادراً على حل مشكلاته بطريقة إيجابية، لذا ركزت المدارس التي فسرت المساندة الاجتماعية على تدعيم بناء شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد في البيئة الداخلية للمؤسسة لزيادة حجمها، وتعدد مصادرها، وذلك لتوظيفها في خدمة الفرد، ولمساندته في مواجهة ضغوط العمل ووقايته من آثار الإجهاد العاطفي الذي قد يؤدي إلى تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز نحو تحقيق أهداف المؤسسة .

وقد أكد Zellaes (1999) أنّ المساندة الاجتماعية ارتبطت إيجابياً بشعور الفرد بالكفاءة الشخصية، وارتبطت سلبياً بالإنهاك العاطفي، وأن المساندة من الزملاء ارتبطت إيجابياً بشعور الفرد بالكفاءة

الشخصية وارتبطت سلبياً بالاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، في حين إن المساندة من المشرف لم ترتبط بأي محدد من محددات الاحتراق الوظيفي (أبو ريا، 2011، 44).

وتشير نتائج دراسة Nurmazlina (2018) إلى وجود تأثير إيجابي بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي. وأظهرت نتائج دراسة Charoensukmongkol et al. (2013) وجود أثر إيجابي عام من المساندة الاجتماعية من قبل زملاء العمل والمشرف ساعد العاملين بشكل كبير على أن يكونوا أكثر ثقة في قدرتهم على إنجاز أهداف وظيفتهم.

وتشير نتائج دراسة Mensah (2021) إلى أهمية دور الدعم من الزملاء والمشرفين في مكان العمل مما قد يساعد على تقليل ضغوط العمل وتحسين أداء الموظف.

4- نتائج تحليل الدراسة:

1.4 منهج الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة، ولتحقيق أهدافها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على دراسة جوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، وقد تم تصميم استبانة تحتوي على متغيرات الدراسة المستقلة، والمتغيرات التابعة، وتوزيعها ت على عينة الدراسة، وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة على نتائج الاستبانة.

2.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات بأمانة العاصمة صنعاء، ويبلغ حجم مجتمع الدراسة (200) موظف وموظفة حسب الجدول (1-4).

جدول (1-4): توزيع مجتمع الدراسة

المسمى الوظيفي	مدير إدارة	مختص إداري	رئيس قسم	عامل	متطوع	الإجمالي
العدد	29	67	10	66	28	200

المصدر: إدارة الموارد البشرية بجمعية الأمان لرعاية الكفيفات، بتاريخ: 12 أكتوبر 2021م

وقد تم اختيار العينة بأسلوب الحصر الشامل نظراً لحجم مجتمع الدراسة لمعرفة أثر المساندة الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي، وبالتالي فإن عينة الدراسة (200) موظف وموظفة، وقد تم توزيع (200) استبانة عبر رابط إلكتروني وكان

نسبة استجابة عينة الدراسة بحسب الاستبانات المستردة منها (188)، وعدد الاستبانات التي لم يتم تعبئة الرابط الإلكتروني من قبل عينة الدراسة (12) استبانة، وتم تحليل (188) استبانة إحصائياً، وبلغت نسبة استجابة عينة الدراسة (94%).

3.4 مصادر جمع المعلومات:

أولاً: المصادر الأولية: تتمثل في البيانات والمعلومات التي تم جمعها من قبل عينة الدراسة، عن طريق الاستبانة.

ثانياً: المصادر الثانوية: تتمثل فيما حصلت عليه الدراسة من دراسات سابقة سواء المنشورة أو غير المنشورة، وأيضاً الكتب والمراجع العلمية المتعلقة بمتغيري الدراسة (المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي) والمواقع الإلكترونية.

4.4 التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة:

1.4.4 نتائج تحليل واقع الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات

للإجابة عن السؤال الأول الذي ينص على: ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات؟ تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية التي تقيس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات، وتم عرض النتائج على النحو الآتي:

جدول (4-2): مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعادها المختلفة

م	أبعاد الاحتراق الوظيفي	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية
1	الإجهاد العاطفي	2	3.06	.789	متوسط
2	تبلد المشاعر	3	2.50	.750	متدن
3	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	1	3.10	.634	متوسط
	متوسط الاحتراق الوظيفي ككل		2.89	.638	متوسط

يتضح من الجدول (4-2) أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات، قد جاء بمستوى (متوسط)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للاحتراق الوظيفي ككل (2.89)، وبانحراف معياري (0.638)، أي إن العاملين يعانون من الاحتراق الوظيفي بدرجة متوسطة، وهذا يمثل انعكاساً لمستوى المساندة الاجتماعية المتحققة والتي جاء بدرجة عالية، وبالرغم من هذا الارتفاع، إلا أنه من الملاحظ أن بُعد نَقْصُ الشعور بالإنجاز الشخصي متوافر بين العاملين بنسبة متوسطة (3.10)، وهذا يعود لضعف دعم الإدارة للعاملين ما يؤدي لعدم الثقة بأنفسهم وقدراتهم وتحسين أدائهم، وقلة التعزيز الإيجابي خلال إنجاز مهامهم اليومية في العمل، وهذا مؤشر مقلق للجمعية، ولا بُدَّ للإدارة العليا أن تسعى للمعالجة اللازمة لمنع نموه وانتشاره، حيث إن هذا البعد يعتبر بعداً أساسياً لقياس واقع ظاهرة الاحتراق الوظيفي، بناءً على نموذج شفاف وآخرين (1986) ونموذج من قبل ماسلاك وجاكسون وليتير (Maslach, Jaskso and Leiter) ودراسة إمام (2018)، أما بُعد الإجهاد العاطفي فحصل على درجة متوسطة في المتوسط حسابي (3.06)، والانحراف المعياري (0.789)، حيث إن أفراد العينة لا يعانون بشكل كبير من استنزاف الطاقة البدنية والعاطفية الذي قد يؤثر على فقدان نشاطهم في العمل كما أن انسجامهم في العمل يجدد النشاط والحيوية، وجاء بالمرتبة الأخيرة بُعد تبدل المشاعر، فحصل على درجة متدنية في المتوسط الحسابي (2.50) والانحراف المعياري (0.750)، وهذا البعد راجع لإدراك العاملين في التعامل مع العملاء الداخليين بكل اهتمام ويقدرن قيمة الخدمة والبرامج التي يقدمونها لهم.

2.4.4 نتائج تحليل مستوى ممارسة المساندة الاجتماعية في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات

للإجابة عن السؤال الثاني، والذي ينص على: ما درجة ممارسة المساندة الاجتماعية لدى العاملين في الجمعية؟

جدول (3-4): مستوى ممارسة المساندة الاجتماعية بأبعادها المختلفة

م	أبعاد المساندة الاجتماعية	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية
1	المساندة الوجدانية	1	4.28	.573	عالية جداً
2	المساندة الأدائية	3	4.01	.647	عالية
3	المساندة المعلوماتية/ المعرفية	4	4.01	.702	عالية
4	المساندة التقديرية	5	3.98	.554	عالية
5	مساندة الصحبة (زملاء العمل، رؤساء العمل)	2	4.11	.611	عالية
	متوسط درجة ممارسة المساندة الاجتماعية ككل		4.08	.541	عالية

يتضح من الجدول (3-4) أن درجة ممارسة المساندة الاجتماعية لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات قد جاءت بدرجة (عالية)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمساندة الاجتماعية ككل (4.08)، وبانحراف معياري (0.541)، وهذه يدل على أن مستوى المساندة الاجتماعية عالية جداً عند العاملين في الجمعية فالفرد يتمتع بمساندة اجتماعية تتميز بالمودة والقبول والعلاقات الاجتماعية الحميمة مع بعضهم بعضاً، ما أسهم في تحقيق التوافق الإيجابي.

5.4 اختبار الفرضيات:

1.5.4 نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى (H1)

وتنص فرضية الدراسة الرئيسية الأولى (H1) على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة الاجتماعية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات". ولاختبار هذه الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analyses)، لتوضيح تأثير المتغير المستقل المساندة الاجتماعية بأبعادها على المتغير التابع الاحتراق الوظيفي.

جدول (4-5): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

البعد	(R)	(R ²)	(F)	(B)	(Sig)
	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة
المساندة الاجتماعية	.298	.089	18.116	.351	.000**

يتضح من الجدول (4-5) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لدرجة ممارسة المساندة الاجتماعية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.298)، بينما بلغ معامل التحديد (0.089)، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (المساندة الاجتماعية) يفسر ما نسبته (0.089) من التباين في المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) وذلك عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى أن (0.089) من التقليل من مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان محل الدراسة هو ناتج عن ممارسة المساندة الاجتماعية وأن (11%) من التغيرات في الاحتراق الوظيفي تعود إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة

(في حين بلغت درجة الأثر (0.351)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في (ممارسة المساندة الاجتماعية) لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات يؤدي إلى الزيادة في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.351)، ويؤكد معنوية هذه العلاقة قيم الاختبار الإحصائي (F) المحسوبة، والتي بلغت (18.116)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث بلغت (0.000)، وهذا يؤكد قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة الاجتماعية في الاحتراق الوظيفي"، وهذه النتيجة تظهر أنه كلما كانت نسبة المساندة الاجتماعية المتحققة من قبل العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات عالية جداً، أدى إلى التقليل من نسبة مستوى الاحتراق الوظيفي. وكانت أكثر الأبعاد تحقّقاً من عينة الدراسة هو بعد المساندة الوجدانية وأقلها بعد المساندة التقديرية، بينما كان أكثر الأبعاد تأثيراً في الاحتراق الوظيفي هو بعد مساندة الصحبة (زملاء العمل، رؤساء العمل) وبعد المساندة المعلوماتية / المعرفية وبعد المساندة الأدائية، وأقلها بعد المساندة التقديرية.

إن هذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة منصور (2013) و Sellar et al. (2019)، التي كان أهم نتائجها وجود علاقة ارتباطية سلبية ضعيفة عكسية بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية بحيث كلما زادت المساندة الاجتماعية، قلّ الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح. وبناءً على النتائج السابقة تبين وجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الاجتماعية لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

2.5.4 نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى

الفرضية الفرعية الأولى (H1a):

وتنص الفرضية الفرعية الأولى (H1a) على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة الوجدانية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات". ويوضح الجدول (4-7) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (4-6): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

(Sig)	(B)	(F)	(R ²)	(R)	البعد
مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
.000**	.296	22.726	.109	.330	المساندة الوجدانية

يتضح من الجدول (4-6) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لدرجة ممارسة المساندة الوجدانية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.330)، وبمعامل تحديد بلغ (0.109)، في حين بلغت درجة الأثر (0.296)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في (ممارسة المساندة الوجدانية) لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات يؤدي إلى الزيادة في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.296)، ويؤكد معنوية هذه العلاقة قيم الاختبار الإحصائي (F)، والتي كانت دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث بلغت (0.000)، وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة للمساندة الوجدانية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات".

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسات؛ منصور (2013)؛ Charoensukmongkol et al. (2013)؛ Nurmazlina (2018)؛ Tuğsal & Ülgen (2017)؛ Mensah (2021)، التي كان أهم نتائجها وجود أثر إيجابي عام من المساندة الاجتماعية من قبل زملاء العمل والمشرفين ساعد العاملين بشكل كبير على أن يكونوا أكثر ثقة في قدرتهم على إنجاز أهداف وظيفتهم وتؤكد أن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى صراع بين العمل والأسرة .

الفرضية الفرعية الثانية (H1b):

وتنص الفرضية الفرعية الثانية (H1b)، على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة للمساندة الأدائية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات". ويوضح الجدول (4-7) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (4-7): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

البعد	(R)	(R ²)	(F)	(B)	(Sig)
المساندة الأدائية	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة
	.170	.029	5.516	.172	.020*

يتضح من الجدول (4-7) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لدرجة ممارسة المساندة الأدائية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.170)، ومعامل تحديد بلغ (0.029)، في حين بلغت درجة الأثر (0.172)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في (ممارسة المساندة الأدائية) لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات يؤدي إلى الزيادة في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.172)، ويؤكد معنوية هذه العلاقة قيم الاختبار الإحصائي (F)، والتي كانت دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث بلغت (0.020)، وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة الأدائية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات".

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسات؛ منصور (2013)؛ Charoensukmongkol et al. (2013)؛ Nurmazlina (2018)؛ Tuğsal & Ülgen (2017)؛ Mensah (2021).

الفرضية الفرعية الثالثة (H1c):

وتنص الفرضية الفرعية الثالثة (H1c)، على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة للمساندة المعلوماتية/ المعرفية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات". ويوضح الجدول (4-8) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (4-8): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البعد	(R)	(R ²)	(F)	(B)	(Sig)
المساندة المعلوماتية	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	معامل الانحدار	مستوى الدلالة
	.219	.048	9.407	.242	.002*

يتضح من الجدول (4-8) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لدرجة ممارسة المساندة المعلوماتية/ المعرفية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.219)، ومعامل تحديد بلغ (0.048)، في حين بلغت درجة الأثر (0.242)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في (ممارسة المساندة المعلوماتية/ المعرفية) لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكيفيات، يؤدي

إلى الزيادة في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.242)، ويؤكد معنوية هذه العلاقة قيم الاختبار الإحصائي (F)، والتي كانت دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث بلغت (0.002)، وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الثالثة "يوجد أثر للمساندة المعلوماتية/ المعرفية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات".

وتطابقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسات؛ منصور (2013)؛ Charoensukmongkol (2013) et al.؛ (2013) Nurmazlina؛ (2018) Tuğsal & Ülgen؛ (2017) Mensah؛ (2021).

الفرضية الفرعية الرابعة (H1d):

وتنص الفرضية الفرعية الرابعة (H1d)، على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة للمساندة التقديرية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات". ويوضح الجدول (4-9) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (4-9): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

(Sig)	(B)	(F)	(R ²)	(R)	البعد
مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
.000**	.219	12.583	.063	.252	المساندة التقديرية

يتضح من الجدول (4-9) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لدرجة ممارسة المساندة التقديرية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.252)، ومعامل تحديد بلغ (0.063)، في حين بلغت درجة الأثر (0.219)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في (ممارسة المساندة التقديرية) لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات يؤدي إلى الزيادة في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.219)، ويؤكد معنوية هذه العلاقة قيم الاختبار الإحصائي (F)، والتي كانت دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث بلغت (0.000)، وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: "يوجد أثر للمساندة التقديرية في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات".

وتطابقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسات؛ منصور (2013)؛ Charoensukmongkol et al. (2013)؛ Nurmazlina (2018)؛ Tuğsal & Ülgen (2017)؛ Mensah (2021).

الفرضية الفرعية الخامسة (H1e):

وتنص الفرضية الفرعية الخامسة (H1e)، على أنه: "يوجد أثر للمساندة الصحية (زملاء العمل، رؤساء العمل) في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات". ويوضح الجدول (4-10) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

جدول (4-10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

(Sig)	(B)	(F)	(R ²)	(R)	البعد
مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	الصحة
.000**	.334	25.662	.121	.348	

** يكون الأثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (4-10) وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لدرجة ممارسة مساندة الصحية (زملاء العمل، رؤساء العمل) في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.348)، ومعامل تحديد بلغ (0.121)، في حين بلغت درجة الأثر (0.334)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في (ممارسة مساندة الصحية (زملاء العمل، رؤساء العمل) لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات يؤدي إلى زيادة في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة (0.334)، ويؤكد معنوية هذه العلاقة قيم الاختبار الإحصائي (F)، والتي كانت دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث بلغت (0.000)، وهذا يؤكد قبول الفرضية الخامسة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساندة الصحية (زملاء العمل، رؤساء العمل) في تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات". وتطابقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسات؛ منصور (2013)؛

Charoensukmongkol et al. (2018)؛ Nurmazlina (2013)؛ Charoensukmongkol et al. (2013)؛ Nurmazlina (2018)؛

6.4 الاستنتاجات:

1.6.4 الاستنتاجات المتعلقة بمستوى متغيرات الدراسة

- هناك اختلاف في مستوى ممارسة أبعاد المساندة الاجتماعية في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات، حيث كان أكثر الأبعاد ممارسةً بُعد المساندة الوجدانية وأقل الأبعاد تأثيراً هو بُعد المساندة التقديرية.
- وجود اهتمام كبير من قبل جمعية الأمان بممارسة المساندة الاجتماعية بجميع أبعادها.
- ضعف الجمعية محل الدراسة للنظام الرسمي المناسب للاتصال الصاعد من قبل العاملين المتمثل في المشكلات الشخصية أو المقترحات والشكاوى إلى الإدارة العليا في إعادة التغذية الراجعة لفهم العاملين وجهة نظرهم.
- لا تعطي الجمعية مجتمع الدراسة الأولوية للاهتمام الكافي في التطوير والتحسين من خلال التشجيع للأفكار الإبداعية من قبل العاملين في الوظائف المختلفة في الجمعية.
- وجود قصور في نظام الحوافز المطبق في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات.
- تُعد الضغوط النفسية من أبرز التحديات التي تواجه العاملين في بيئة العمل الداخلية ولا يستطيع العاملون تحقيق الاستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديهم العديد من المظاهر كالإرهاق والقلق والإحباط والاكنتاب.
- ضعف التعامل الإنساني المبني على الاحترام مع الآخرين في مجتمع الدراسة من خلال حصول بُعد تبذل المشاعر بمستوى مُتدنٍ وهذا البُعد يعتبر مؤشراً لضعف توافر ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- تُحصر الجمعية على المساندة المعلوماتية/ المعرفية بين العاملين مما لها أثر في التحسين والتطوير المؤسسي.

2.6.4 الاستنتاجات المتعلقة بفرضيات الدراسة:

- وجود أثر عكسي ارتباطي بين المساندة الاجتماعية لدى العاملين في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.
- وجود أثر إيجابي متفاوتٍ لأبعاد المساندة الاجتماعية في الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات محل الدراسة.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة الوجدانية في الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات في مجتمع الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة الأدائية في الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات في مجتمع الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة المعلوماتية في الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات في مجتمع الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة التقديرية في الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات في مجتمع الدراسة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمساندة الاجتماعية (زملاء العمل، المديرين الإداريين) في الاحتراق الوظيفي في جمعية الأمان لرعاية الكفيفات في مجتمع الدراسة.

1.5 التوصيات:

1. الحرص والاهتمام بتوفير بيئة داخلية مناسبة تتمثل بـ: (نظام الأجور، السياسات والإجراءات، الاستقرار الوظيفي، الهيكل التنظيمي) للتقليل من مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بجمعية الأمان لرعاية الكفيفات.
2. توعية المنظمات والمؤسسات بأهمية المساندة الاجتماعية، كونها تساهم في تخليص العاملين من آثار الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل في البيئة الداخلية وتعمل على حمايته من الإصابة بالأمراض النفسية والتقليل من آثاره السلبية التي تؤثر في أداء الموظف.
3. إعداد برامج لتدعيم المساندة الاجتماعية، تهدف إلى تطوير المهارات في التعامل مع الأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة بالتعرف على مصادر الضغوطات التي تواجههم، وتدريبهم على السيطرة على الذات في المواقف الاجتماعية، وتقديم إيضاح حول العادات الصحية الجيدة.
4. إقامة دورات تدريبية للإداريين، وذلك لتدريبهم وتأهيلهم على طرق التغلب على الاحتراق الوظيفي.
5. إقامة دورات تدريبية للعاملين تساعدهم على تطوير الذات وتعزيز الثقة بالنفس من خلال معرفة الطرق المتجددة في مواجهة ضغوط العمل المختلفة.
6. زيادة الاهتمام بتحسين نظام الأجور والحوافز وتوزيعها بشكل عادل لضمان استمرارية العاملين في تقديم أقصى جهد ممكن في العمل.

7. مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات والأخذ بأرائهم الأمر الذي يزيد من درجة اندماج الفرد في عمله.
8. التركيز على بعد المساندة المعلوماتية/ المعرفية لتبادل المعلومات والمهارات بين العاملين.
9. بناء علاقات إنسانية قوية بين العاملين بعضهم بعضاً وبين الإدارة العليا داخل الجمعية.
10. توفير نظام رسمي مناسب للاتصال الصاعد من العاملين إلى الإدارة العليا المتمثل في المشكلات الشخصية أو المقترحات والشكاوى على أساس يسمح بتدفق حر للمعلومات وتقبلها وعلى الإدارة العليا إعادة التغذية الراجعة لفهم العاملين وجهة نظرهم لهذا الاتصال.

2.5 المقترحات:

فيما يلي عرض لبعض العناوين المقترحة لدراسات مستقبلية:

1. دراسة مماثلة لأبعادها المختلفة في إحدى منظمات المجتمع المحلي في البيئة اليمنية.
2. إجراء دراسة حول تأثير العدالة التنظيمية في الحد من الاحتراق الوظيفي.
3. إجراء دراسة أثر المساندة الاجتماعية في أداء العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة.
4. إجراء دراسة حول تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي.

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- أبو سريع، أسامة (2005). ديناميات الجماعة علم النفس الاجتماعي أسسه وتطبيقاته، القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.
- ثانيا: الأبحاث والدراسات العلمية:
- أبو مسعود، سماهر (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- إسماعيل، عمار فتحي موسى (2017). محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات: دراسة تطبيقية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، (4)، 1-55.
- إمام، محمود السيد محمود (2018). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية مصر، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، 8(7)، 333-352.

- بورزق، كمال، نميش، نورة، ونقموش، محمد الطاهر (2018). الاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة ميدانية بالمؤسسات المختصة بالأغواط والحلقة، *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*، (6)، 528-542.
- خياط، سحر مرشد (2018). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفعالية الذات لدى العاملين في الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة القدس المفتوحة، القدس، فلسطين.
<https://dspace.alquds.edu/handle/20.500.12213/5896>
- خيرت، سيد عبدالحكيم عبدالرحمن (2020). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحقيق المساندة الاجتماعية للأحداث المنحرفين، *مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، 52(2)، 461-500.
- دردير، نشوة كرم عمار ابو بكر (2007). الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الفيوم، الفيوم، مصر.
- الدوسري، ليلي هديب محمد (2020). الخدمات الانتقالية في مجال صعوبات التعلم، *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*، 10(36)، 97-119.
- رجبعه، عبد الحميد (2012). بنية العلاقات السببية بين كل من المساندة الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية لدى طالبات جامعة طيبة بالمدينة المنورة، *مجلة كلية التربية، جامعة دمنهور*، 4(2)، 83-114.
- رشيد، ناظم حسن (2016). تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين في العراق، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، (49)، 61-94.
- زيد، جمال درهم، والزعيبي، حورية سمير (2022). أثر العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية بأمانة العاصمة صنعاء، *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي*، (34)، 390-417.
- زيدان، الشناوي عبد المنعم (2011). برنامج التدخل المنهي من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق المساندة الاجتماعية مع الأمهات الصغيرات (د.ط)، مصر: جامعة حلوان.
- السوالقة، رولا عوده (2016). المساندة الاجتماعية للفتيات القاصرات المساء إليهن جنسياً دراسة تجريبية على إحدى دور الرعاية والإصلاح للفتيات في الأردن، *دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 43(4)، 1863-1881.
- الشعراوي، محمد (2005). الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتحقيق المساندة الاجتماعية للأطفال المساء إليهم، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، 1(18).
- الصقيران، العنود بنت سليمان (2017). الفيسبوك والتويتر وتأثيرها على المساندة الاجتماعية للشباب، *المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية*، (1)، 136-204.
- صلاح، أميرة أحمد عبد (2019). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالصلاية النفسية لدى عينة من مريضات سرطان الثدي: محافظة رام الله والبيرة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- العارضي، جليل كاظم، ومهدي، دلال صالح (2019). الاحتراق الوظيفي وتأثيره في البراعة الاستراتيجية، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 15(48)، 413-430.

- عبدالقادر، هدى ميلاد، وأحمد، بدرية كمال (2017). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بفعالية الذات لدى عينة من طلاب الجامعة بليبيا. *مجلة القراءة والمعرفة*، (184)، 148-121.
- العتيبي، آدم غازي (2003). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية "أ" والرغبة في ترك العمل. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 31(2)، 390-347.
- عودة، محمد محمد (2010). الخبرة الصادقة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- الغفيلي، مها صالح عبد الله (2019). مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، *مجلة كلية التربية*، 35(2/10)، 473-441.
- فراج، رجاء عبدالكريم (2021). العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعامل بالشركات الصناعية وبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية*، جامعة أسبوط، 54(2)، 357-396.
- فنجان، رحمة، وبريسم، ماجد (2020). أثر الأنماط القيادية على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 26(121)، 240-225.
- الكحلوت، محمد رفيق (2016). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالعزو السببي لدى محاولي الانتحار في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- المجدلاوي، ماهر يوسف (2014). مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من السائقين. *مجلة جامعة الأقصى: سلسلة العلوم الإنسانية*، 18(2)، 249-212.
- مصلح، ندى إبراهيم (2018). التأقلم التنظيمي كمتغير وسيط لقياس العلاقة بين تخطيط المسار الوظيفي والاحتراق الوظيفي (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- منصور، لنا حسن (2013). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين الإداريين (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين. <https://dspace.alquds.edu/handle/20.500.12213/2977>
- الهداب، تغريد بنت حمد، والمخلافي، عبدالملك بن طاهر (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. *المجلة العربية للإدارة*، 3(40)، 233-254.

ثالثاً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Bhochhibhoya, A., Dong, Y., & Branscum, P. (2017). Sources of social support among international college students in the United States. *Journal of International Students*, 7(3), 671-686.
- Charoensukmongkol, P., Gutierrez-Wirsching, S. & Moqbel, M. (2013). *The role of social support at work on job burnout*. Proceedings of Decision Science Institute Forty- fourth Annual Conference, November 16 – 19, Baltimore, MD.
- Cherniss, C. (1985). Stress, burnout, and the special services provider. *Special Services in the Schools*, 2(1), 45-61.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*, 38(5), 300–314.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Dessler, G. (2003). *Human Resources Management* (Ninth Edition), Prentic Hall.
- Duck, W. & Silver (1995). *Personal Relationship and social support*. John wily: Sons ltd. London.
- Farrell, M., & Langrehr, K. J. (2017). Stress, social support, and psychosocial functioning of ethnically diverse students. *Journal of College Counseling*, 20(3), 208-223.
- Hsieh, C. M., & Tsai, B. K. (2019). Effects of social support on the stress-health relationship: Gender comparison among military personnel. *International Journal of Environmental research and public health*, 16(8), 1317.
- Kaplan, R. M., Sallis Jr, J. F., & Patterson, T. L. (1993). *Health and human behavior*. Mcgraw-Hill Book Company.
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical review and reconceptualization. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 25(2), 131-144.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123.
- Li, F., Luo, S., Mu, W., Li, Y., Ye, L., Zheng, X., ... & Chen, X. (2021). Effects of sources of social support and resilience on the mental health of different age groups during the COVID-19 pandemic. *BMC psychiatry*, 21(1), 1-14.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

- Matulesy, A., Saragih, S., Nawafil, N., Perdana, H., & Pandin, M. (2021). Social Support and Emotional Maturity to Reduce Students' Online Learning Anxiety During the Covid-19 Pandemic. *Preprints 2021*, 2021010013. doi:10.20944/preprints202101.0013.v1.
- Mensah, A. (2021). Job stress and mental well-being among working men and women in Europe: The mediating role of social support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2494.
- Mohd Isa, N., Latchiman Singh, H. K., & Hashim, R. (2018). Job stress, work-to-family conflict and social support in the education industry. *Journal of Administrative Science*, 15(3).
- Orgambidez-Ramos, A., & Borrego-Alés, Y. (2017). Social support and engagement as antecedents of job satisfaction in nursing staff. *Enfermería Global*, 16(4), 217-225.
- Rai, S. (2022). *A Correlational Study between job burnout & job satisfaction* (Doctoral dissertation, Dublin, National College of Ireland).
- Saddique, A., Chong, S. C., Almas, A., Anser, M., & Munir, S. (2021). Impact of perceived social support, resilience, and subjective well-being on psychological distress among university students: Does gender make a difference. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(1), 528-542.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of personality and social psychology*, 44(1), 127.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational administration quarterly*, 18(1), 60-74.
- Sellar, T., Arulrajah, A. A., & Lanka, V. (2019). The Role of Social Support on Job Burnout in the Apparel Firm. *International Business Research*, 12(1), 110-118.
- Xiao, H., Zhang, Y., Kong, D., Li, S., & Yang, N. (2020). The effects of social support on sleep quality of medical staff treating patients with coronavirus disease 2019 (COVID-19) in January and February 2020 in China. *Medical science monitor: international medical journal of experimental and clinical research*, 26, e923549-1.