صراع الأدوار وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المتطوعات المتزوجات في مراكز الرعاية المجتمعية في محافظة حمص

طالبة ماجستير: فالنتينا سكريه كلية التربية – جامعة البعث

إشراف الدكتورة : رازان عز الدين

الملخص

هدف البحث الحالي إلى تعرف العلاقة بين صراع الأدوار وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المتطوعات المتزوجات في مراكز الرعاية المجتمعية في محافظة حمص وتعرف مستوى صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى أفراد العينة وتعرف فيما إن كان هناك فروق في صراع الأدوار والاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مدة الخبرة، وشملت العينة (100) متطوعة، وتم استخدام الأدوات الآتية: مقياس صراع الأدوار من إعداد الباحثة (طحبوش، 2019) ومقياس الاحتراق النفسي من إعداد (كرستينا ماسلاش، 1995) وقامت الباحثة بالتحقق من صدقها وثباتها على المتطوعات المتزوجات.

توصل البحث إلى النتائج التالية:

- إن صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى أفراد العينة من مستوى مرتفع.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد مقياس صراع الأدوار لصالح الخبرة الأكثر من 5 سنوات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس الاحتراق النفسي لصالح الخبرة الأكثر من 5 سنوات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لصالح الخبرة الأكثر من 5 سنوات.

الكلمات المفتاحية: صراع الأدوار، الاحتراق النفسي، المتطوعات المتزوجات.

Role conflict and its relationship to psychological burnout among married female volunteers in community centers in Homs governorate

The aim of the current research is to know the relationship between role conflict and its relationship to psychological burnout among married volunteers in community care centers in Homs governorate, to know the level of role conflict and psychological burnout among the sample members, and to know whether there are differences in role conflict and psychological burnout according to the variable period of experience. The sample included (100) volunteers and was used the following tools: The role conflict scale prepared by the researcher (Tahboush, 2018) and the burnout scale prepared by Christina (Maslash ,1995). The researcher verified its validity and stability on married volunteers.

The research reached the following results:

- The role conflict and psychological burnout among the sample members are of a high level.
- There is a positive and statistically significant correlation between role conflict and psychological burnout among the sample members.
- There are statistically significant differences in all dimensions of the role conflict scale in favor of the more than 5 years' experience.
-There are statistically significant differences in the burnout scale in favor of the more than 5 years' experience.
- There are statistically significant differences in the dimension of lack of sense of personal achievement in favor of the group over 5 years' experience.

Keywords: Role conflict, psychological burnout, married volunteers.

أولاً ـ مقدمة البحث:

شهدت المجتمعات الحديثة – عربية كانت أم غربية – تغيرات وتطورات لم تقتصر على مجال دون غيره، بل شملت كل الجوانب الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية وحتى الثقافية والفكرية جميعها، والمجتمع السوري كغيره من المجتمعات شهد جملة من التغيرات ولعل أبرزها التغير في البنية الاجتماعية والذي يتجلى وبشكل بارز في تغير بنية الأدوار الملقاة على عاتق المرأة باعتبارها تمثل نصف المجتمع، ولقد تغير دور المرأة في ظل عالمنا المعاصر، فقد أصبحت المرأة تشارك أسرتها في تحمل المسؤولية ويقع عليها عبء الحياة أيضاً من خلال معايشتها مع أسرتها إن كانت غير متزوجة، أما إذا كانت متزوجة فهي تتحمل أكثر بمشاركة الزوج طموحاته إضافة إلى زيادة مصادر الضغوط الناتجة عن الواجبات المنزلية وتربية الأولاد وتوفير الراحة للعائلة في الأوضاع الاعتيادية، أو في حالات الأزمات، وخاصة ونحن نعيش في مجتمعات عصفت بها الأزمات وابتعدت عن الاستقرار والتماسك نتيجة اتساع الطموحات. فأصبح البحث عن مكان آمن، وإيجاد منفس للتعبير عن الرأي هو الشاغل الأهم لدى الرجل والمرأة، وإن تعدد الأدوار يؤدي إلى إجهاد الدور الأصلي للمرأة، مما قد يسبب في عدم نجاحها في أداء الدورين معاً (Bromberger, 1994, 204).

وللمرأة حاجات أساسية وثانوية جسمية ونفسية، مادية ومعنوية خاصة وعامة مشتركة بينها وبين غيرها من النساء جميعها تتطلب الإشباع حتى تشعر بمعنى حياتها،وعملية الإشباع تحقق لديها التوافق مع المجتمع لتؤدي أدوارها العامة والخاصة بشكل أفضل، فضلاً عن بيئة العمل أياً كانت هذه البيئة، وعلى الرغم من الظروف الصعبة التي مرت بها المرأة فإنها تعد نصف المجتمع (نعامة، ١٩٨٤، ٧).

وتباين الضغوط يخلق لدى المرأة العاملة أفكاراً ومشاعراً تؤثر على مستوى أدائها الذي ينعكس بدوره على مستوى أداء العمل، إذ ترتبط الحالة النفسية والانفعالية للعاملة بشدة الضغط الذي تتعرض له فتولدً لديها حالة من القلق والاضطراب، فضلاً عن ذلك تناقض في التزامات العاملة ومسؤولياتها الاجتماعية وعدم قدرتها على الموازنة في إرضاء بعض رغباتها ودوافعها الهامة وبين ولائها لمجموعات مختلفة مما يضطرها إلى إهمال بعض حاجاتها الإنسانية للتغلب على الثقافة التقليدية السائدة والتي مازالت تتوقع أن يكون مجال المرأة هو المنزل وتربية الأطفال (الخولي، ٢٠٠١، ١٧).

إن هذا التنوع والتعدد في أدوار المرأة العاملة، وبحكم التوقعات المنتظرة منها، الزوج له توقعاته، الأبناء لهم توقعاتهم...فإن كل دور من هذه الأدوار يستنفذ طاقة وجهد، ويتطلب حيزاً من وقت هذه المرأة العاملة، وإذا شعرت هذه الأخيرة بالتقصير في دور أو أكثر من هذه الأدوار، فيمكن أن يخلق لديها صراع بين أدوارها والذي تتعرض له المرأة العاملة بحكم تعارض متطلبات أدوارها المتعددة، فتجد هذه المرأة العاملة نفسها متجاذبة بين عدة أفعال وواجبات لا تستطيع تحقيقها في آنٍ واحد، فهي في هذه الحالة قد تصبح عرضة للقلق و التوتر و ويزداد الأمر سوءاً إذا لم تكن المرأة مهيأة بحيث لا تمتلك الطرق والأساليب المناسبة التي تمكنها من التعامل الفعال مع هذه الأدوار أو أنها تجهل طبيعة هذه المشكلات التي تؤرقها، وعندها قد تعجز عن مواجهة المشكلات التي تعوق تحقيق بعض أهدافها، فتصبح عرضة

للتأثيرات السلبية، ومن هذه المواقف الضاغطة التي تواجهها المرأة الإجهاد والارهاق المرتبط بتعدد الأدوار والذي أصبح يُعرف بالاحتراق النفسي فهو يمثل ظاهرة نفسية تتطلب مزيداً من الجهد بهدف الكشف عن طبيعتها، وتحديد مسبباتها المرتبطة بالعمل أو بالأفراد وسماتهم الشخصية التي تجعلهم أكثر استعداداً للتأثر بالمواقف الضاغطة المرتبطة بالعمل، وكيفية تفادي آثارها السلبية.

ويرى كيم (Kim, 1991, 5) أن الاحتراق النفسي ظاهرة تتصف بالقلق والتوتر والإنهاك الجسمي والانفعالي كاستجابة للضغوط النفسية المرتبطة بالعمل وتحدث في النهاية تغيرات سلوكية وتغيرات تتعلق بالاتجاهات نتيجة لذلك.

فالتعرض للاحتراق النفسي يؤثر على جوانب الشخصية السلوكية والمعرفية والانفعالية (متوالي، 2000، 18) ولما كان هذا العصر يسمى عصر القلق أو الضغط النفسي كان سعياً منا معرفة العلاقة بين صراع الأدوار الذي تعيشه المرأة العاملة، وإمكانية أن يكون هذا الصراع سبباً في دخول هذه المرأة العاملة دائرة الاحتراق النفسي.

ثانياً- مشكلة البحث:

يعد صراع الدور لدى المرأة بصورة عامة وللمتطوعات خاصةً نتيجة لتعدد أدوارها الناجمة عن كثرة الضغوط التي تتعرض لها داخل الأسرة وخارجها، ونتيجة التوقعات المتباينة من المجتمع إزاء أداء أدوارها، قد تصل الضغوط إلى درجة تمنعها أو تعيقها من أداء أدوارها بشكل مقبول وصولاً إلى درجة الاحتراق النفسي (المسيري، ١٩٨٩، ٢).

و يعتبر الاحتراق النفسي إحدى العوائق الأساسية لكل عملية تغير وتنمية في جميع المهن وهذا مايُعرض الفرد إلى الاستنزاف الداخلي والشعور بالانهيار وعدم القدرة على العمل، فهناك بعض المهن هي أكثر استهدافاً وجلباً لهذه الضغوط من بينها خدمات العمل الإنساني التي يتعامل فيها المتطوعات بصفة مباشرة مع الناس ويقومون بتقديم الخدمات للآخرين(Heinemann and Heinemann,2017,2)

وبدأ الشعور بالمشكلة من خلال العمل بإحدى مراكز الرعاية المجتمعية حين بدأت الملاحظة على المتطوعين أنهم يعانون حالات من الإرهاق والتعب والإنهاك والتي كانت إحدى مسبباتها طبيعة العمل من ساعات دوام طويلة، ضغط العمل وحجمه، رتابة العمل، وإصرارهم الدائم على تنفيذ العمل وإظهاره بأفضل صورة بما يتزامن معه من صعوبات عدم التوازن بين التوقعات والإمكانيات المتوفرة والتعامل المباشر مع المستفيدين والاستماع إلى مشاكلهم وحمل همومهم محمل الجد والسعي الدائم لتقديم الخدمة المناسبة لهم ومع استمرار تكرار هذا الإرهاق والتعب لفترات طويلة بدأ يؤثر سلباً على جوانب شخصيتهم الجسمية والاجتماعية والنفسية.

وبالرغم من ذلك ومن خلال الملاحظة أن شدة الأعراض كانت تختلف من متطوع إلى آخر وخاصةً عند المتطوعات المتزوجات وهنا بدأ السؤال إذا كان ذلك نتيجة طبيعة العمل وضغوطه، أو ناتج عن المدة الزمنية في العمل، أو نتيجة تعدد الأدوار الذين يقومون بها تؤدي إلى شعورهم بالضغوط النفسية.

وهنا أصبح التعرف أكثر على صراع الأدوار والاحتراق النفسي من خلال البحث عن الأدبيات والدراسات التي تناولت صراع الأدوار وعلاقته بعدد من المتغيرات من هذه الدراسات:

دراسة أحمد (2003) في مصر حيث قام بدراسة لصراع الأدوار لدى المعلمات في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية وتوصل إلى وجود فروق لسنوات الخبرة الأعلى ولم يتبين وجود الفروق بين المؤهلين وغير المؤهلين من المعلمات في ادراكاتهم لصراع الدور.

كما وأجريت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي وأعطته أهمية بالغة كونه يؤثر على الصعيد الشخصي والعملي للأفراد ومن هذه الدراسات:

دراسة النفيعي (2000) في جدة وقام بدراسة الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة أوضح أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي، والأكثر معاناة من الاحتراق الذين لديهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات، والمتزوجين.

ومن خلال ما سبق وجد العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي ومتغيرات متعددة، ودراسات تناولت صراع الأدوار لكن لم تجد الباحثة (في حدود علمها) أي دراسة سابقة تناولت العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى الأفراد بشكل عام وعلى المتطوعات بشكل خاص في المجتمع السوري، وكما أكدت عدة دراسات أن خروج المرأة لميدان العمل يزيد من عدد أدوارها بالإضافة إلى أدوارها كأم وزوجة وربة منزل يضاف إليهم دورها كمتطوعة وبهذا الدور يقع على عاتقها العديد من المسؤوليات والالتزامات مما يجعلها تعيش حالة من الصراع وخاصةً عند إحساسها بالتقصير في إحدى الأدوار، وقد تشعر بالضيق والتوتر والضغط النفسي ، وهو بدوره يمكن أن يقلل من كفاءتها المهنية مما يؤدي بها إلى القلق والخوف على مستقبلها الوظيفي،وإذا أرادت إرضاء مكانتها المهنية فقد يكون ذلك على حساب مكانتها الأمومية والأسرية والزوجية، ومن ثم فهي قد تكون موضع لدائرة الاحتراق النفسي وهذا ما نحاول الكشف عنه من خلال هذه الدراسة.

وبناءً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث بالإجابة عن السؤال الآتي:

ماطبيعة العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى عينة من المتطوعات المتزوجات في مراكز الرعاية المجتمعية في محافظة حمص؟

ثالثاً- أهمية البحث:

تأتي أهمية الدراسة من خلال:

1- متغيرات الدراسة التي يمكن أن تضيف للأدبيات وخاصة لأهميتها فالنسبة للمتغير الأول من المحتمل أن توجه نتائج البحث الباحثين إلى ضرورة دراسة العوامل التي قد يكون لها دور في تشكل صراع الأدوار. أما المتغير الثاني فأهميته من خلال أن الاحتراق النفسي

يصيب بعض الأفراد والعاملين ويؤثر على الصعيد الشخصي والعملي فنتيجة لذلك يمكن أن يدخل الفرد في اضطرابات ومشكلات نفسية.

2- تناول العلاقة بين المتغيرين لدى عينة من المتطوعات في المجال الإنساني يكون لها أهمية في فهم سلوك المتطوعات وما يواجههم من مصاعب.
3- من الممكن أن توجه نتائج البحث الباحثين إلى ضرورة دراسة أساليب مواجهة الاحتراق النفسي وصراع الأدوار لدى العاملين والعاملات.
4- من الممكن أن يستفيد الأخصائيين النفسيين الذين يعملون في مراكز الرعاية المجتمعية من إعداد برامج إرشادية يكون الهدف منها مساعدة المتطوعات في المراكز من التخفيف من صراع الأدوار والتخفيف أيضاً من درجة الاحتراق النفسي.
5- عدم وجود دراسات سابقة تناولت العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي في البيئة السورية (في حدود علم الباحثة).
6- من المتوقع أن يستفيد الباحثين في أبحاثهم القادمة من مقياس الاحتراق النفسي الذي قامت الباحثة بتقنينه على المتطوعات في البيئة السورية.

رابعاً ـ أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى ما يلي:

1- تعرف مستوى صراع الأدوار لدى أفراد العينة.
2- تعرف مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.
3- تعرف العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.
4- تعرف الفروق في صراع الأدوار تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية.
5- تعرف الفروق في الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية.

خامساً ـ أسئلة البحث وفرضياته:

أسئلة البحث:

1- ما مستوى صراع الأدوار لدى أفراد عينة البحث؟
2- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة البحث؟

فرضيات البحث:

سيتم اختبار فرضيات البحث عند مستوى دلالة 0,05:

1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس صراع الأدوار ودرجاتهم على مقياس الاحتراق النفسي.
2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس صراع الأدوار تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية (أكثر من 5 سنوات - أقل من 5 سنوات).

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية (أكثر من 5 سنوات - أقل من 5 سنوات).

سادساً- حدود البحث:

1- **الحدود الزمانية**: تم تطبيق هذه الدراسة في العام 2021- 2022.
2- **الحدود المكانية:** تم التطبيق ضمن مراكز الرعاية المجتمعية في محافظة حمص.
3- **الحدود البشرية:** عينة من المتطوعات المتزوجات والذين تتراوح أعمارهم بين (20 - 45) والذين يعملون في مراكز الرعاية المجتمعية.
4- **الحدود الموضوعية**: تتحدد الدراسة بالمتغيرات التالية صراع الأدوار، الاحتراق النفسي، الفروق تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية.

سابعاً - مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

- صراع الأدوار:

هو حالة تنشأ بسبب وجود مثيرين أو هدفين متعارضين، ويحدث التعارض لان السلوك الضروري لتحقيق أحدهما يتعارض مع الرغبة في تحقيق الهدف الأخر. ولا يمكن حل الصراع طالما كانت رغبة الإنسان التوفيق في الجمع بين الموقفين أو محاولة تحقيق الهدفين في آن واحد (القذافي، 1998، 117).

التعريف الإجرائي: هي الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة البحث على مقياس صراع الأدوار المطبق في الدراسة.

- الاحتراق النفسي:

عرفها ماسلاش وليتر (Maslach & Liter, 1981, 3): بأنه حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية، مثل التوتر وعدم الاستقرار والميل للعزلة وأيضاً بالاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء.

التعريف الإجرائي: هي الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة البحث على مقياس الاحتراق النفسي المطبق في الدراسة.

- مراكز الرعاية المجتمعية: هي أماكن عامة آمنة تجتمع فيها النساء والرجال والفتيان والفتيات من خلفيات اجتماعية متنوعة للحصول على الخدمات الحماية المتكاملة من خلال عدة برامج. حيث تهدف البرامج عموماً إلى إغاثة المتضررين والوافدين ومن ثم في مرحلة لاحقة تمكينهم من العمل والإنتاج والانخراط في المجتمع.

ثامناً - الإطار النظري:

أ- صراع الأدوار

- مفهوم صراع الأدوار:

لكل منا في الحياة دور يقوم به أو أدوار عدة، وكل حسب مركزه ومكانته، سواء في العمل أو في المنزل أو في المجتمع إلا أن هناك من تتعدد أدواره إلى أبعد من المسؤوليات الواجب عليه تحملها، وبما أن المرأة جزء من هذا المجتمع فلها أدوار مطالبة بها بحكم خصوصيتها ولها أدوار اختيارية كالخروج للعمل، فهذا الأخير مسؤولية أخرى تشاركها مسؤولياتها الطبيعة المنزلية ورعاية الأهل والزوج والأبناء، فكل هذه الأدوار قد تخلق ما يسمى بصراع الأدوار الذي يعتبر نوع من أنواع الصراعات التي يعيشها الفرد. وبطبيعة الحال كلما تعقدت الأدوار زادت صراعاتها وخاصة بالنسبة لمن يعمل خارج المنزل نتيجة عدم القدرة على التوفيق بين متطلبات دور المرأة في العمل ودورها في المنزل. هذا يشكل كله مصدر لصراعات داخلية تعيشها المرأة على مستوى شخصيتها وأخرى على مستوى علاقتها بزوجها والأفراد الآخرين (الخزرجي، 2010، 9).

يشير صراع الأدوار إلى كمية الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في أدائه لدور من الأدوار، فقد تصل الضغوط إلى درجة التي تعوق الفرد عن أدائه بشكل مقبول ويصبح من الضروري في هذه الحالة البحث عن حل لهذا الصراع (عفيفي، 2003، 236).

-تعريف صراع الأدوار:

ويعرفه جعفر(2002 ،22): هو مجموع الالتزامات والمطالب المتباينة المرتبطة بتوقعات الدور الواحد أو الأدوار المتعددة التي يؤديها الفرد والتي من الصعب تحقيق التوافق معها.

تعرفه شند (2000 ، 37) ذلك الموقف الذي يدرك الفرد فيه شاغل مركز معين أو لاعب دور بعينه أنه مواجه بتوقعات متباينة.

- **أسباب صراع الأدوار:** مسببات صراع الأدوار كثيرة نذكر منها:

- إدراك الفرد لنفسه إنه يقوم بدورين أو أكثر وكلاهما يناسب مواقف مختلفة تناسب مواقف ولا تناسب أخرى وقد يكون الصراع كامناً في التوقعات بالنسبة للأدوار المختلفة للفرد والآخر (زهران، 2003، 171).

- ينشأ صراع الأدوار المتعدد حينما يحدث صراعاً بين دورين أو أكثر، حيث يؤدي تحقيق التوقعات المتصلة بأحد الأدوار إلى عدم القدرة على تحقيق توقعات المرتبطة بالدور الآخر.

- قد يتطلب الدور الواحد في بعض الأحيان أكثر من السلوك الذي قد ينشأ من الأساليب السلوكية المتعددة التي يتطلبها الدور، ويطلق على هذا الموقف صراع المطالب المتعددة للدور (الزبيدي، 2003، 167).

- عدم الاتساق بين مقتضيات الأدوار وبين آرائه وعقائده واتجاهاته فإنه يجنح إلى فعل شيء لخفض عدم الاتساق (الوقفي، 2003، 710).

- يحدث صراع الأدوار عندما تتأزم وتضطرب الشخصية فيضطرب معها أنماط التفاعل مع الآخرين.

- ويحدث أيضاً عندما يوجد فروق واضحة بينما يتوقعه الآخرون من الشخص وما يتوقعه الشخص من نفسه.

- العجز عن التعبير عن المشاعر في المواقف التي تتطلب اتصالاً إيجابياً وآخر سلبياً مما يؤدي إلى قمة الرغبة في التعبير عن المشاعر والأفكار، وهذه الصعوبة في التعبير أمام الآخرين غالباً ما تحول الشخص إلى فرد باهت فاقد للمناعة الاجتماعية والنفسية ويسهل تحطيمه وتجاوزه (الفريوتي، 2000، 249).

- أنواع الصراعات:

1- **الصراع الخارجي المصدر**: هناك كثير من الأسباب الخارجية التي تسبب الصراع، مثال ذلك الأمراض الصحية، وكذلك أيضاً الوضع المادي المتردي قد يؤدي بالفرد الى حالة الصراع، وكذلك بعض العادات والتقاليد في المجتمع يمكن أن تحول دون أن يحصل الفرد ما يريد (عفيفي، 2003، 131).

2- **الصراع الداخلي المصدر:** لابد من القول إن أي مؤثر خارجي لابد من أن يصبح في النهاية مؤثراً داخلياً على الفرد والعكس صحيح، وقد تختلف حدة وشدة التأثير الخارجي بناءً على ما يحدثه هذا المثير الخارجي على نفسية الفرد والذي يتمثل بالعوائق والعقبات الخارجية التي تقف في وجه الأفراد لمنعهم من أخذ ما يريدونه او الحصول عليه (حنفي، 1989، 131).

3- **الصراع البسيط والمعقد**: يكون الصراع بسيطاً أو معقداً بناءً على طبيعة الموقف المسبب للصراع وكذلك بناءً على قدرة الفرد على تحمل الصراع، فكل من هذين الأمرين هما عاملان رئيسيان في فهم ووضع صورة للصراع من حيث كونه بسيطاً أو معقداً، ويوجد صراع قد يكبح بعض الدوافع لدينا، وإن أكثر أنواع الصراعات قوة هي تلك التي تستنزف كل طاقة الفرد، و تؤثر بشكل كبير على حياة الفرد الصحية والاجتماعية والنفسية، أما الصراع الخفيف فهو الصراع الذي يزول بسرعة ولا يكون مركزاً لاهتمام الفرد(الحسن، 1999، 291).

4- **الصراع الشعوري**: يكون هذا النوع من الصراع شعورياً عندما يكون هناك إدراك حقيقي لهذا الصراع، حيث يعرف الفرد أن هناك صراعاً بين دوافع الفرد كبيئة داخلية وبين القوانين والنظم والمعايير الاجتماعية كبيئة خارجية ولابد من أن يقوم بعملية اتخاذ قرار حاسم فيما يتعلق بموضوع الصراع، لتجنب انعدام التوازن لديه.

5- **الصراع اللاشعوري**: يكون هذا النوع من الصراع لا شعورياً عندما لا يعرف الفرد مصدر هذا الصراع، ويشعر بحالة غريبة من الألم والتعب النفسي بدون معرفة الأسباب الحقيقة وراء ذلك الصراع (القاضي،2011، 38).

آثار عمل الزوجة خارج البيت

الأثار الإيجابية:

يساعد المرأة على أن تحقق ذاتها وشخصيتها ووجودها من خلال العمل وهي تحس بالإنتاج والإنجاز والأهمية، كما أن العمل يعطي صاحبه الاستقلال المادي ويساهم في تنمية قدرات الشخصية وإغنائها من النواحي العملية والفكرية والاجتماعية، ويجعل المرأة أكثر قوة وأكثر قيمة في مختلف النواحي الواقعية والمعنوية، وبشكل عام فإن العمل يساهم في تحسن الصحة النفسية (المالح، 2000، 25).

الآثار السلبية:

لعمل المرأة خارج البيت - بجانب الأثار الإيجابية - آثار سلبية عديدة قد تفوق في خطورتها وأهمية الاهتمام بها الآثار الإيجابية.

الآثـار العائدة على الأولاد: إن الطفل لا يحتاج فقط إلى من يوفر له أمور وحاجات الأكل والنظافة والنوم فقط، ولكن الطفل يحتاج ضمن الأمور سابقة الذكر، الحنان وعاطفة الأمومة التي لا يمكن لأي شخص أن يمنحه ذلك. (حسن، 2005، 83)

الآثار العائدة على المرأة نفسها :إن المرأة العاملة وبسبب كثرة وتعدد المسؤوليات الملقاة على عاتقها فإنها تصاب بالإرهاق المؤدي إلى الضغط النفسي، والعمل الروتيني الممل أو العمل القاسي الصعب يؤثر بشكل سلبي على صحة المرأة النفسية.
الآثار العائدة على الزوج: والعمل يعتبر من الأسباب الرئيسية في انشغال المرأة عن أداء كل واجباتها تجاه زوجها وإعطائه حقه كاملاً، وإن إهمال شؤون البيت وإهمال المرأة نفسها يبعث في نفس الرجل الملل في الحياة اليومية الروتينية مع زوجة عاملة لا تهتم بنفسها في البيت بقدر ما تهتم بزينتها للخروج للعمل، ففي خضم هذه الأجواء لا يجد لنفسه مقاماً وينحرج أن يبوح باحتياجاته النفسية وهذا يؤدي بدوره إلى خطر الطلاق الذي ينهي كيان مؤسسة الأسرة.

(حرفوش وآخرون، 1961، 30)

ب – الاحتراق النفسي

- **مفهوم الاحتراق النفسي:**

يشكل الاحتراق النفسي أحد المخاطر التي تتطور لدى الأفراد الذين يعملون مع الفئات التي تحتاج إلى المساعدة، ويعتبر المحلل النفسي الأمريكي هربرت فردنبرجر Herbert Freudenberger أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي Burnout إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974 للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية، والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، كما أنه قام بتأليف دراسة عام أعدها لدورية متخصصة Journal of Social Issues وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك. وقد جاء عن فردنبرجر (Freudenberger, 1975) "أدركت من خلال ممارستي العيادية أن الأفراد قد يكونون أحياناً ضحايا حرائق مثلهم مثل البنايات، وذلك نتيجة تأثير الضغط الناجم عن الحياة في عالم معقد، تلتهب طاقتهم ومواردهم الداخلية، وكأنها تحت فعل النيران ولا يبقى إلا فراغاً شاسعاً يحتل دواخل أنفسهم، حتى ولو بدت هيأتهم الخارجية سليمة نوعاً ما." (Freudenberger, 1975, 3)

وقد صار مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحاً واسع الانتشار، وسمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد بنيت ماسلاش (Maslach, 1979) أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب بكثرة أصحاب المهن الاجتماعية والانسانية، فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب. (دواني وآخرون، 1989، 253).

وفي سنة 1980 قدم شرنيس "Chernisse" مقاربة متعددة الأبعاد نفسية وبيئية وتنظيمية لتشكل أعراض الاحتراق النفسي. (بدران، 1997، 45)

ويعد الاحتراق النفسي من الظواهر التي نالت اهتمام الباحثين باعتبارها ناتجة عن الضغوط المهنية التي تصيب أصحاب المهن ذات المتطلبات العالية في حين أن هذه الحاجات والدوافع تعيق الفرد نحو تحقيق طموحاته وأهدافه، مما بجعل الواقع غير صحي، وبالتالي يولد صراعات وضغوطات بشتى أنواعها، وهذا ما يجعل التكيف معها صعب، وبالتالي تعرقل الفرد عن أداء مهنته على أكمل وجه، فالاحتراق النفسي حالة تتسم بمجموعة من العلامات والمتغيرات والسلوكيات المهنية، وفي بعض الحالات تم رصد متغيرات في التكوين الجسدي والوظيفي والكيماء الحيوية الجسمانية لدى بعض المصابين بهذا الاحتراق، وقد تم تصنيفه وفقاً لتشخيص هذه الحالة من الارهاق، ضمن فئة الحالات ذات المخاطر النفسية الاجتماعية المهنية نظراً لكونه ناتج عن التعرض لضغوط دائمة وممتدة في الزمن.
(بدران، 1997، 55).

- **تعريف الاحتراق النفسي:**

يعرفه باكر وديميروت (Bakker & Demerout, 2007, 309) بأنه: "عرض نفسي يتولد عند تعرض الموظفون لبيئة عمل ضاغطة تتميز بارتفاع المتطلبات وانخفاض القدرات والمصادر المتاحة".
وتعرفه ادكول (Adekola, 2010, 886) بأنه: "إنهاك عاطفي يصيب على الأرجح الأفراد الذين يعملون مع الناس مباشرة، بالإضافة إلى أنه عبارة عن تطور سلبي وساخر للاتجاهات والمشاعر تجاه زملاء العمل".

ويعرفه باتشو (2017، 17) بأنه: عرض نفسي طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل آخرى، وتستنزف فيها طاقته النفسية والجسدية.

- **مؤشرات الاحتراق النفسي:**

فمؤشرات الاحتراق النفسي عديدة تشمل كل جوانب حياة الفرد، وفي هذا الصدد تشير بربارة برهام "Barbara Braham" عام 1992 إلى وجود أربع مؤشرات أولية تدل على أن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي وهي كالآتي:

- الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع العامل في شراك الانشغال الدائم فإنه يضحي بالوقت الحاضر وما يتطلبه من عمل،

وهذا يتجسد في تواجده جسدياً وليس ذهنياً، وعادةً ما ينجز العامل عمله بصورة آلية أو ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي، حيث أن ما يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان.

- العيش حسب قاعدة يجب وينبغي، ويترتب عن هذه القاعدة زيادة حساسية العامل لما يظنه الآخرين، فيصبح غير قادر على إرضاء نفسه، حتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد بأن تنفيذ ذلك ليس بالأمر السهل عليه.

- تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لهذه الأنشطة ولكن "فيما بعد" لن يأتي أبداً، ويصبح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة العامل.

- فقدان الرؤية أو المنظور بحيث يصبح كل شيء مهم وعاجل، وتكون النتيجة بأن ينهمك العامل في عمله إلى درجة يفقد فيها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات (عسكر،2003، 45-46).

- أسباب ومصادر الاحتراق النفسي:

تركز أسباب الاحتراق النفسي على ثلاثة مستويات وهي:

1- المستوى الفردي أو الشخصي:

يعتبر فرويدنبرجر أول من أشار إلى مصطلح (الاحتراق النفسي)؛ فهو يرى بأن المخلصين والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق، وكذلك الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني، وذلك ناتج عن بعض الأسباب الشخصية والفردية وهي كالتالي:
مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق، و مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق، والأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة، ومهارات التكيف العامة، و درجة تقييم الفرد لنفسه، والوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي (بدران، 1997، 63).

2- **المستوى الاجتماعي:**

هناك عدداً من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادراً للاحتراق النفسي منها:
- التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي حدثت في المجتمع، وما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.
- طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع؛ التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات التي لا تلقى دعماً جيداً من المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي (بدران، 1997، 64).

3- المستوى التنظيمي أو الإداري:

على عكس المستويين الشخصي والاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وهذه الأسباب هي:
- فقدان الإمكانات والكفاءة من أهم أسباب الضغط والقلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم Helplessness Learne حيث يداخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه، وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق

النفسي؛ حيث يفتقر الفرد إلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه، مما يسبب له الشعور بالضغط، وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق.

- نقص الإثارة للفرد تؤدى إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، ولذلك فان العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي يؤدى إلى الضغط والاحتراق النفسي، فأي فشل يواجه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا والضغط، وبالتالي الاحتراق فالكثيرون يأتون إلى عملهم متوقعين الكثير، وهؤلاء غالباً ما يصابون بخيبة الأمل، ومع أن درجة الرضا الوظيفي المنخفضة ليست هي الاحتراق إلا أنها تمثل تحذيراً لما سيأتي.

- المناخ الوظيفي في المؤسسة والتركيبة الوظيفية لها علاقة في عملية الاحتراق، وهنا تبرز أهمية دور القيادة والإشراف وطبقاً لكتابات جولدنبرج Goldenberg يميل الإداريون في مؤسسات الخدمات الإنسانية إلى افتراض أن المؤسسة أيا كان نوعها، يجب أن تركز على حاجات المستفيدين من خدماتها، وإهمال حاجات القائمين بالمسؤولية فيها، الأمر الذي يؤدي إلى خلق أنظمة إشرافية استبدالية وصراعات بين العاملين والإدارة، وتزايد المسافة بينهم، يضاف إلى هذا أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معدية، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون نسبة عالية (بدران،1997، 65).

- نتائج الاحتراق النفسي:

يشير كننجهام Cunningham 1982 إلى أن آثار الاحتراق النفسي تتمثل في.

١- الاستجابات الفسيولوجية:

وتتمثل الآثار الفسيولوجية في ارتفاع ضغط الدم وارتفاع معدل ضربات القلب واضطرابات في المعدة وجفاف في الحلق وضيق في التنفس.

٢- الاستجابات النفسية:

أما الآثار النفسية فتتمثل في:

أ- الاستجابات العقلية: تتمثل في نقص القدرة على التركيز، واضطراب التفكير، وضعف القدرة على التذكر، وتهويل الأحداث، وضعف القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات.

ب - الاستجابات الانفعالية: تتمثل في: القلق، الغضب، الاكتئاب، الحزن والوحدة النفسية.

ت - الاستجابات السلوكية: فتتمثل في: العدوان، ترك المهنة، زيادة معدل الغياب والتعب لأقل مجهود. (Cunningham, 1982, 244)

تاسعاً- الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت صراع الأدوار:

1- دراسة شند (2000) في مصر:

- **عنوان الدراسة:** الاضطرابات العصابية لدى المرأة العاملة.
- **هدف الدراسة:** التعرف على صراع الدور وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية (المستوى التعليمي ومدة العمل وعدد الأطفال) والتعرف على صراع الدور وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية
- **عينة الدراسة:** بلغت العينة (400) إمرأة عاملة.
- **أدوات الدراسة:** استخدمت الدراسة أداة لقياس صراع الدور لآدم 1982 تعديل شند واختبار القلق لشند.
- **نتائج الدراسة:** وقد أظهرت النتائج وجود فروق لصالح الخبرة الأكثر واللواتي يعملن طوال الوقت.

2- دراسة الشراري (2005) في السعودية:

- **عنوان الدراسة**: صراع الدور وعلاقته بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية.
- **هدف الدراسة**: التعرف على درجة صراع الدور لدى مديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، والكشف عن علاقة صراع الدور بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، والكشف عن الفروق دالة إحصائيا عائدة لمتغيري المؤهل والخبرة في درجة صراع الدور. ومعرفة مدى وجود فروق دالة إحصائيا في درجة علاقة صراع الدور بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية عائدة لمتغيري المؤهل والخبرة.
- **عينة الدراسة**: بلغت العينة (42) مديراً للتربية والتعليم.
- **أدوات الدراسة**: صمم استبانة لجمع المعلومات.
- **نتائج الدراسة**: أظهرت النتائج ما يلي:

- وجود صراع الدور لدى مديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية بدرجة متوسطة.
- وجود علاقة لصراع الدور بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية بدرجة متوسطة.
- وجود فروق في الدرجة الكلية لصراع الدور تعزى لمتغير المؤهل، فيما لم تظهر فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدرجة تعزى لمتغير الخبرة.
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الدرجة الكلية لعلاقة صراع الدور بالسلوك الإداري تعزى لمتغير المؤهل أو الخبرة.

<u>الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:</u>

1- دراسة المرزوقي (2008) في الإمارات:

- **عنوان الدراسة**: الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في المدارس الثانوية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

- **هدف الدراسة**: هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في المدارس الثانوية في دولة **الإمارات العربية** المتحدة في ضوء بعض المتغيرات.
- **عينة الدراسة:** بلغت عينة الدراسة (434) معلماً ومعلمة.
- **الأدوات المستخدمة**: تم استخدام مقياس ماسلاش (Maslash) للاحتراق النفسي.
- **نتائج الدراسة**: توصلت نتائج الدراسة إلى:
  - مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.
  - وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للجنس ولصالح الذكور، وفروق دالة إحصائياً تعزى للخبرة لمن خبرتهم أكثر من (15) سنة.

2- دراسة باس ويلدريم (Baş & Yıldırım, 2012) في تركيا:

Psychological burnout among primary school principals

- **عنوان الدراسة**: الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الابتدائية.
- **هدف الدراسة**: هدفت إلى معرفة مستويات الاحتراق النفسي لمديري المدارس الابتدائية في إحدى المناطق التعليمية.
- **عينة الدراسة:** بلغت عينة الدراسة (190) مديراً ومديرة.
- **أدوات الدراسة**: تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.
- **نتائج الدراسة**: توصلت نتائج الدراسة إلى:
  - درجة الاحتراق النفسي لهم متوسطة.
  - وجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير الجنس لصالح المديرات.
  - وجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة القصيرة.
  - لا توجد فروق دالة لمتغير المؤهل العلمي ومكان العمل (مدن، ريف).

تعقيب على الدراسات السابقة

يلاحظ من خلال عرض الدراسات السابقة أن معظم الدراسات التي تناولت صراع الأدوار والاحتراق النفسي توجهت نحو المعلمين ونلاحظ تنوع في الأدوات المستخدمة وتنوع النتائج وفقاً لطبيعة كل دراسة ولم تجد الباحثة أي دراسة ربطت بين المتغيرين هذا ما شكل دافعاً قوياً لدى الباحثة لدراسة صراع الأدوار مع الاحتراق النفسي عند المتطوعين، وقد استفادت الباحثة من عرض الدراسات السابقة في تحديد مشكلة البحث واختيار الأدوات المناسبة وفي تفسيرها للنتائج.

عاشراً- منهج البحث وإجراءاته:

1- منهج البحث: تم استخدام المنهج الوصفي لأنه الأكثر ملاءمة لأهداف البحث الحالية، ويقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً من خلال وصفها وتوضيح خصائصها، وكمياً من خلال إعطائها أرقاماً توضح مقدار الظاهرة وحجمها أو درجات ارتباطها وعلاقتها بالظواهر الأخرى.
(عبيدات، 2003، 247)

2- مجتمع البحث: يتكون مجتمع الدراسة من جميع المتطوعات المتزوجات في المراكز الأربعة للرعاية المجتمعية والذين يعملن بدوام كامل في مدينة حمص وريفها في عدة برامج وتهدف البرامج عموماً إلى إغاثة المتضررين والوافدين ومن ثم في مرحلة لاحقة تمكينهم من العمل والإنتاج والانخراط في المجتمع.

3- عينة البحث: بلغت عينة الدراسة (100) متطوعة اللواتي يعملن في مراكز الرعاية المجتمعية وتم سحب العينة بطريقة قصدية.

4- أدوات البحث:

1- مقياس صراع الأدوار: قامت الباحثة (طحبوش، 2019) بإعداد المقياس وهو مكون من 28 عبارة يقيس خمسة أبعاد:(صراع الأدوار المتعلق بدورها كزوجة، صراع الأدوار المتعلق بدورها كمتطوعة، صراع الأدوار المتعلق بدورها كربة منزل، صراع الأدوار المتعلق بدورها كأم، صراع الأدوار المتعلق بأدوارها الاجتماعية)، وأعطى لكل عبارة وزن مدرج وفق سلم خماسي (مطابقة تماماً، مطابقة بشكل كبير، مطابقة بشكل ضعيف، غير مطابق تماماً) وتعطى الدرجات بالترتيب وفق الآتي (5 – 4 – 3 – 2 - 1) وذلك بالنسبة للعبارات الإيجابية، أما العبارات السلبية تعطى الدرجات بالعكس (1 – 2 – 3 – 4 - 5).

تم إجراء دراسة سايكومترية على عينة استطلاعية مؤلفة من (25) متطوعة متزوجة من خارج عينة البحث، وذلك للتأكد من كفاءة المقياس ودرجة صدقه وثباته وإمكانية استخدامه.

أولاً- صدق المقياس:

تم التحقق من صدق مقياس صراع الأدوار وأبعاده باستخدام الطرق الآتية:

أ- <u>صدق المحكمين:</u> عُرض المقياس في صورته الأولى على مجموعة من الأساتذة في علم النفس والإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة البعث، إذ قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مدى مناسبة بنود المقياس للمجال المراد قياسه حيث بنود المقياس تم تطبيقها سابقاً على المعلمين والدراسة الحالية يتم التطبيق على المتطوعين، وتم الإبقاء على البنود التي حصلت على اتفاق (80%) فما فوق من آراء المحكمين، وعلى ضوء تلك الآراء أصبح عدد بنود المقياس بشكل نهائي يتكون من (28) بنداً.

ب- <u>الصدق البنيوي بطريقة الاتساق الداخلي</u>: تم التحقق بالبحث الحالي من الصدق البنيوي لمقياس صراع الأدوار بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (25) متطوعة متزوجة وتم بموجب هذه الطريقة حساب معامل ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه، كما حُسب معامل ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية، ومع بقية الأبعاد، كما حُسب معامل ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس الكلي، وتم ذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) كما هو موضح في الجدول (1) و (2) و (3).

الجدول (1) معاملات ارتباط كل بند من مقياس صراع الأدوار مع البعد الذي ينتمي إليه

صراع الأدوار المتعلق بدورها كزوجة		صراع الأدوار المتعلق بدورها كمتطوعة	
البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
9	.763**	1	.611**
10	.814**	2	.567*

17	.453*	11	.586**
21	.514*	12	.559**
24	.825**	13	.739**
		25	.760**
صراع الأدوار المتعلق بدورها كربة منزل		صراع الأدوار المتعلق بدورها كأم	
البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
3	.640**	7	.758**
4	.744**	8	.656**
14	.496*	16	.490*
20	.429*	18	.632**
23	.493*	22	.509*
27	.684*	28	.442*
صراع الأدوار المتعلق بأدوارها الاجتماعية			
البند	معامل الارتباط		
5	.664**		
6	.721**		
15	.655**		
19	.413*		
26	.470*		
* الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05		** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01	

يتضح من الجدول (1) وجود ارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه وهذه الارتباطات تتراوح بين (0.413) و (0.825) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائيّاً عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01).

الجدول (2) معامل ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية لمقياس صراع الدور

البعد	كزوجة	كمتطوعة	كربة منزل	كأم	الأدوار الاجتماعية	الدرجة الكلية
كزوجة		.623**	.512*	.718**	.421*	.529**
كمتطوعة	.623**		.714**	.647**	.410*	.578**
كربة منزل	.512*	.714**		.548*	.785**	.576**

كأم	.718**	.647**	.548*		.685**	.614**
الأدوار الاجتماعية	.421*	.410*	.785**	.685**		.583**
الدرجة الكلية	.529**	.578**	.576**	.614**	.583**	

*الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05
**الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

ويتضح من الجدول (2) وجود ارتباط بين الأبعاد مع بعضها، وبين كل بعد مع الدرجة الكلية وهذه الارتباطات تتراوح بين (0.410) و (0.785) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائيّاً عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01) وهذا يدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي.

الجدول (3) معامل ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية لمقياس صراع الأدوار

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
1	.922**	11	.878**	21	3.72	.843	.499*
2	.650**	12	.748**	22	4.48	.510	.543**
3	.425*	13	.574*	23	4.72	.458	.463*
4	.426*	14	.694**	24	4.00	.913	.800**
5	.430*	15	.871**	25	4.60	.500	.519**
6	.807**	16	.512**	26	4.76	.436	.924**
7	.477*	17	.698**	27	5.00	.000	.813**
8	.714**	18	.412*	28	3.80	1.041	.804**
9	.687**	19	.795**				
10	.730**	20	.815**				

* الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05
** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول (3) وجود ارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمقياس وهذه الارتباطات تتراوح بين (0.412) و (0.924) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائيّاً عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01).
يتضح من خلال الجدول (1) و (2) و (3) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01) وهذا يعني أن المقياس يتصف بالصدق البنائي.

ثانياً: ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات المقياس وأبعاده الفرعية باستخدام الطرق الآتية:

1) **ألفا كرونباخ**: حُسب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ.
2) **التجزئة النصفية**: حُسب ثبات التجزئة النصفية للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط جوثمان بين نصفي المقياس ثم تصحيح الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول (4) الثبات لمقياس صراع الدور

	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
صراع الأدوار كزوجة	0.789	0.760
صراع الأدوار كمتطوعة	0.814	0.774
صراع الأدوار كربة منزل	0.711	0.801
صراع الأدوار كأم	0.784	0.813
صراع الدوار بأدوارها الاجتماعية	0.748	0.777
مقياس صراع الدور	0.954	0.727

يتبين من الجدول (4) أن قيمة ألفا كرونباخ بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس قد بلغت (0.954) وهي قيمة موجبة ومرتفعة، ونتائج الأبعاد تراوحت بين (0.711) و (0.789) وهي قيم موجبة ومرتفعة، وهذه القيم تدل على درجة عالية من الثبات.

ويتبين من نتائج اختبار التجزئة النصفيّة لمقياس صراع الدور أنَّ المقياس يتمتّع باتساق داخلي قوي نظراً لنتيجة الاختبار الكليّة وهي (0.717) لجوثمان و (0.727) لسبيرمان براون، ونتائج الأبعاد التي تراوحت بين (0.748) و (0.811) لجوثمان وبين (0.760) و(0.813) لسبيرمان براون وهي قيم موجبة ومرتفعة، وهذه القيم تدل على درجة عالية من الثبات.

تبين من حساب درجات معاملات الصدق والثبات لمقياس صراع الأدوار بأنه يتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات، مما يجعله صالحاً للاستخدام كأداة في البحث الحالي.

2- **مقياس الاحتراق النفسي**: أعد هذا المقياس كرستينا ماسلاش (1995) وهو مكون من 22 عبارة يقيس ثلاث أبعاد الإجهاد الانفعالي، التبلد الانفعالي، نقص الإنجاز الشخصي ويجاب عنه بسبعة بدائل كل يوم تقريباً (6)، بضع مرات في الأسبوع (5)، مرة كل أسبوع (4)، بضع مرات في الشهر (3)، مرة في الشهر (2)، بضع مرات في السنة (1)، أبداً (0).

أولاً: صدق المقياس:

تم التحقق من صدق مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده باستخدام الطرق الآتية:

أ- **صدق المحكمين:** عُرض المقياس في صورته الأولى على مجموعة من الأساتذة في علم النفس والإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة البعث، إذ قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مدى مناسبة بنود المقياس للمجال المراد قياسه، وتم الإبقاء على البنود التي حصلت على اتفاق (80%) فما فوق من آراء المحكمين، وعلى ضوء تلك الآراء أصبح عدد بنود المقياس بشكل نهائي يتكون من (22) بنداً.

ب -**الصدق البنيوي بطريقة الاتساق الداخلي**: قام الباحث الحالي بالتحقق من الصدق البنيوي لمقياس الاحتراق النفسي بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (25) متطوعة وتم بموجب هذه الطريقة حساب معامل ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه، كما حُسب معامل ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية، ومع بقية الأبعاد، كما حُسب معامل ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس الكلي، وتم ذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) كما هو موضح في الجدول (5) و(6) و(7).

الجدول (5) معاملات ارتباط كل بند من مقياس الاحتراق النفسي مع البعد الذي ينتمي إليه

الإنهاك الانفعالي		تبلد المشاعر		نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	
بند	معامل الارتباط	بند	معامل الارتباط	بند	معامل الارتباط
1	.548**	9	.447*	16	.630**
2	.878**	10	.656**	17	.739**
3	.546**	11	.430*	18	.836**
4	.529**	12	.726**	19	.671**
5	.738**	13	.539**	20	.425*
6	.898**	14	.636**	21	.780**
7	.733**	15	558**	22	.832**
8	.774**				

*الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05
**الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول (5) وجود ارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه وهذه الارتباطات تتراوح بين (0.425) و(0.898) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائيّاً عند مستوى دلالة (0.05) و(0.01).

الجدول (6) معامل ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

البعد	الإنهاك الانفعالي	تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	الدرجة الكلية
الإنهاك الانفعالي		.635**	.608**	.471*
تبلد المشاعر	.635**		.423*	.409*
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	.608**	.423*		.745**
الدرجة الكلية	.471*	.409	.745**	

* الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05 ** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول (6) وجود ارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية وهذه الارتباطات تتراوح بين (0.423) و(0.745) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائيّاً عند مستوى دلالة (0.05) و(0.01) وهذا يدل على درجة عالية من الاتساق الداخلي.

الجدول (7) معامل ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	.859**	12	.789**
2	.613**	13	.748**
3	.615**	14	.689**
4	.923**	15	.422*
5	.513**	16	.748**
6	.438**	17	.685**
7	.813**	18	.513**
8	.939**	19	.768**
9	.613**	20	.478**
10	.478**	21	.687**
11	.410*	22	.848**
* الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.05		** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01	

يتضح من الجدول (7) وجود ارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمقياس وهذه الارتباطات تتراوح بين (0.410) و(0.939) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائيّاً عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01).

يتضح من خلال الجدول (5) و(6) و(7) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) و (0.01) وهذا يعني أن المقياس يتصف بالصدق البنائي.

ثانياً: ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات المقياس وأبعاده الفرعية باستخدام الطرق الآتية:

1) **ألفا كرونباخ**: حُسب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ.
2) **التجزئة النصفية**: حُسب ثبات التجزئة النصفية للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط جوثمان بين نصفي المقياس ثم تصحيح الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول (8) الثبات لمقياس الاحتراق النفسي

	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
الإنهاك الانفعالي	0.784	0.800
تبلد المشاعر	0.765	0.764
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	0.811	0.775
مقياس الاحتراق النفسي	0.949	0.790

يتبين من الجدول (8) أن قيمة ألفا كرونباخ بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس قد بلغت (0.949) وهي قيمة موجبة ومرتفعة، ونتائج الأبعاد تراوحت بين (0.765) و(0.811) وهي قيم موجبة ومرتفعة، وهذه القيم تدل على درجة عالية من الثبات.

ويتبين من نتائج اختبار التجزئة النصفيّة لمقياس الاحتراق النفسي أنَّ المقياس يتمتّع باتساق داخلي قوي نظراً لنتيجة الاختبار الكليّة وهي (0.778) لجوثمان و(0.790) لسبيرمان براون، ونتائج الأبعاد التي تراوحت بين (0.749) و(0.784) لجوثمان وبين (0.764) و(0.800) لسبيرمان براون وهي قيم موجبة ومرتفعة، وهذه القيم تدل على درجة عالية من الثبات.

تبين من حساب درجات معاملات الصدق والثبات لمقياس الاحتراق النفسي بأنه يتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات، مما يجعله صالحاً للاستخدام كأداة في البحث الحالي.

الحادي عشر- عرض نتائج البحث وتفسيرها:

- **الإجابة على أسئلة البحث:**

1- ما مستوى صراع الأدوار لدى المتطوعات المتزوجات؟

للإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات المتطوعات المتزوجات على مقياس صراع الأدوار، ثم تحديد النسب المئوية ومستوى صراع الأدوار كما هو موضح في الجدول رقم (9) التالي:

جدول (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومستوى صراع الأدوار

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	مستوى الاستجابة
صراع الأدوار المتعلق بدروها كزوجة	3.12	1.15	%36.85	متوسطة
صراع الأدوار المتعلق بدروها كمتطوعة	3.72	0.74	%19.89	متوسطة
صراع الأدوار المتعلق بدروها كربة منزل	3.87	0.87	%22.48	متوسطة
صراع الأدوار المتعلق بدروها كأم	3.12	1.26	%40.38	متوسطة
صراع الأدوار المتعلق بأدوارها الاجتماعية	4.12	0.88	%21.35	متوسطة
الدرجة الكلية	3.59	0.21	%87.19	عالية

يتبين من الجدول السابق أن مستوى استجابات المتطوعات المتزوجات لدى أفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة عالية، حيث بلغت نسبة استجابة المتطوعات المتزوجات على مقياس صراع الأدوار 87.19% وبالنسبة لأبعاد محور صراع الأدوار جاءت بدرجة متوسطة كما موضح بالجدول السابق.

واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة (الشراري، 2005) في أن مستوى صراع الأدوار من مستوى متوسط.

وقد تعزى الدرجة المرتفعة من صراع الأدوار لدى أفراد العينة إلى أن المرأة تقع على عاتقها مسؤوليات متعددة تتطلب منها بذل الكثير من الجهد والطاقة وبما أنها متطوعة فهي تحمل نفسها فوق طاقتها لتكون في أحسن صورة تظهر فيها أمام أسرتها وإدارتها وزملائها في العمل، وهذا العمل يتطلب منها القيام بأدوارها العديدة في وقتٍ واحد مما يجعلها تشعر بالخوف من إمكانية فشلها في القيام بأي دور من هذه الأدوار، ويجعلها تعيش صراع دائم نتيجة كثرة انشغالاتها وتوسع نشاطاتها وتعاظم أدوارها، وبالتالي تعاني من الإحباط عندما تفشل في أداء أي دور بهدف النجاح في أداء دور آخر وهذا ما يزيد من صراعاتها الناتجة عن تعدد أدوارها وتعقدها.

2- **ما مستوى الاحتراق النفسي لدى المتطوعات المتزوجات**

للإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات المتطوعات المتزوجات على مقياس ثم تحديد النسب المئوية ومستوى الاحتراق النفسي، كما هو موضح في الجدول رقم (10) التالي:

جدول (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومستوى الاحتراق النفسي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية	مستوى الاستجابة
الانهاك الانفعالي	4.29	0.35	%22.10	متوسطة
تبلد المشاعر	2.5	0.3	%12	متوسطة
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	4.6	0.3	%26	متوسطة
الدرجة الكلية	3.79	0.31	%77.89	عالية

يتبين من الجدول السابق أن درجة استجابات المتطوعات المتزوجات لدى أفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة عالية، حيث بلغت نسبة الاستجابة 77.89%، وبالنسبة لأبعاد الاحتراق النفسي جاءت بدرجة متوسطة كما موضح بالجدول السابق.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (المرزوقي، 2008) في أن مستوى الاحتراق النفسي من مستوى مرتفع.

اختلفت هذه النتيجة عن نتيجة دراسة كل من (النفيعي، 2000، باس ويلدريم، 2012) في أن مستوى الاحتراق النفسي من مستوى متوسط.

تعزى الدرجة المرتفعة من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة أن المهن الإنسانية أكثر جلباً للاحتراق النفسي وإن المتطوعات يرهقن أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، وأيضاً بحكم العمل الدائم والمستمر مع الفئات الأشد ضعفاً والتي تحتاج إلى المساعدة للوصول إلى بر الأمان، وطبيعة العمل من ساعات دوام طويلة وضغط العمل وحجمه ورتابة العمل وتعدد المهام الواقعة على المتطوعات المتزوجات وعدم قدرتهم على التوفيق بين متطلبات العمل والمتطلبات الأسرية مما يجعلها في حالة توتر دائم وانشغال فكري مستمر، مما يشعرهم بالاستنزاف والإرهاق وعدم القدرة على الاتصال مع الآخرين وانخفاض قدرتهم على العطاء وتدني مستوى الطاقة، وعدم القدرة على التوافق مع الضغوط. كلها عوامل تساعد على ارتفاع درجة الاحتراق لدى المتطوعات.

- التحقق من فرضيات البحث وتفسير النتائج:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس صراع الدور ودرجاتهم على مقياس الاحتراق النفسي.
للتحقق من الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون وكانت النتائج كما في الجدول (1).

الجدول (11) العلاقة الارتباطية بين صراع الدور والاحتراق النفسي

		الانهاك الفعلي	تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي
صراع الأدوار المتعلق بدورها كزوجة	ارتباط بيرسون	0.062	0.053	0.128	0.133
	قيمة الاحتمالية	0.539	0.599	0.204	0.187
	الدلالة				
صراع الأدوار المتعلق بدورها كمتطوعة	ارتباط بيرسون	0.082	0.098	*0.254	*0.242
	قيمة الاحتمالية	0.418	0.330	0.011	0.015
	الدلالة			ارتباط موجب عند 0.05	ارتباط موجب عند 0.05
صراع الأدوار المتعلق بدورها كربة منزل	ارتباط بيرسون	0.004	0.166	*0.246	*0.240
	قيمة الاحتمالية	0.972	0.099	0.014	0.016
	الدلالة			ارتباط موجب عند 0.05	ارتباط موجب عند 0.05
صراع الأدوار المتعلق	ارتباط بيرسون	0.027-	0.152	0.181	0.181
	قيمة الاحتمالية	0.790	0.132	0.071	0.072

بدورها كأم	الدلالة				
صراع الأدوار المتعلق بأدوارها الاجتماعية	ارتباط بيرسون	0.083	0.043	0.175	0.165
	قيمة الاحتمالية	0.410	0.670	0.081	0.101
	الدلالة				
الدرجة الكلية لصراع الأدوار	ارتباط بيرسون	0.049	0.141	**0.261	*0.255
	قيمة الاحتمالية	0.628	0.161	0.009	0.010
	الدلالة			ارتباط موجب عند 0.01	ارتباط موجب عند 0.05

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس صراع الدور والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي نظراً لقيمة معامل ارتباط بيرسون وقيمة الاحتمالية التي بلغت (0.010) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الصفرية أي أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس صراع الدور ودرجاتهم على مقياس الاحتراق النفسي.

وبالنظر إلى نتائج الأبعاد يُلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين صراع الأدوار المتعلق بدورها كمتطوعة وربة منزل ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي.

يتضح أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات الأفراد على مقياس صراع الأدوار وأبعاده الفرعية ودرجاتهم على مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده الفرعية.

بمعنى أن ارتفاع مستوى صراع الأدوار يؤدي إلى ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى المتطوعات المتزوجات والعكس صحيح أن ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي يؤدي إلى ارتفاع مستوى صراع الأدوار

لم تجد أي دراسة عربية أو أجنبية ربطت بين هذين المتغيرين من أجل تأكيد هذه الفرضية أو رفضها، لذا تعتبر هذه الدراسة دراسة استكشافية وذلك للكشف عن نوعية العلاقة بينهما.

تعزى هذه النتيجة أن ذلك يرجع إلى ما تواجهه المتطوعة من صراع بين مطالب أدوار العمل والأسرة، ولاسيما عندما تجد نفسها مضطرة إلى الانتقال بين الأدوار المتعددة والمتعارضة في مطالبها كأم وربة منزل وزوجة ومتطوعة في نفس الوقت، وعندما لا تتلقى الدعم المعنوي من أفراد أسرتها وخاصةً منهم الزوج أو من قبل الإدارة وزملائها مما يجعلها ذلك في حالة عدم تكيف ويؤدي بها إلى وقوعها في دائرة الضغط النفسي واستمرار هذه الضغوط يولد لديها الاحتراق النفسي، كما أن نظرة المتطوعة لعملها يساهم في تشكل الصراع الذي تعيشه عندما

تشعر بأهمية وضرورة عملها من أجل المساهمة في بناء وتنمية المجتمع والخدمة الإنسانية فتكون هذه النظرة الإيجابية لعملها تدفعها إلى التضحية بنفسها وببقية أدوارها والتقصير في واجباتها من أجل عملها، وإظهاره بأفضل صورة وخاصةً أن المتطوعات عملهم مستمر طوال الوقت ولا يقتصر على وقت محدد.

وإن الاحتراق النفسي الذي تعيشه المتطوعة يرجع لعدة أسباب وعوامل، ويكون صراع الأدوار من الأسباب الأولية وإن تعدد أدوار المتطوعة المتزوجة قد يؤدي إلى شعورها بعدم التوفيق بين مسؤولياتها وأدوارها ولكن محاولاتها للتكيف مع هذه الأدوار يؤدي إلى درجة الاحتراق.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس صراع الدور تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية (أكثر من 5 سنوات - أقل من 5 سنوات). تم التحقق من الفرضية عن طريق اختبار T-test والجدول رقم (12) التالي يوضح النتائج:

الجدول (12) الفروق في صراع الدور تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية

	الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	df	Sig2	القرار
صراع الأدوار كزوجة	أكثر من 5 سنوات	49	17.61	3.920	6.455	98	.000	دال
	أقل من 5 سنوات	51	13.67	1.883				
صراع الأدوار كمتطوعة	أكثر من 5 سنوات	49	23.55	2.102	4.310	98	.000	دال
	أقل من 5 سنوات	51	21.18	3.260				

صراع الأدوار كربة منزل	أكثر من 5 سنوات	49	25.08	2.499	8.806	98	.000	دال
	أقل من 5 سنوات	51	21.45	1.527				
صراع الأدوار كأم	أكثر من 5 سنوات	49	21.27	3.994	7.020	98	.000	دال
	أقل من 5 سنوات	51	16.31	3.010				
صراع الدوار بأدوارها الاجتماعية	أكثر من 5 سنوات	49	22.35	1.995	7.924	98	.000	دال
	أقل من 5 سنوات	51	18.98	2.240				
الدرجة الكلية	أكثر من 5 سنوات	49	109.86	10.066	11.452	98	.000	دال
	أقل من 5 سنوات	51	91.59	5.231				

بالنظر إلى قيمة ت بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس صراع الدور (11.452) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) Sig (2- tailed) وهي أصغر من (0,05) وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الصفرية أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس صراع الدور تعزى لمتغيّر مدة الخبرة المهنية وهذه الفروق تذهب لصالح الخبرة الأكثر من 5 سنوات نظراً لقيمة متوسطهم الأعلى.

وبالتدقيق بالأبعاد نجد أن قيم الدلالة الإحصائية جميعها أصغر من (0,05) مما يبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد مقياس صراع الدور تعزى لمتغيّر مدة الخبرة المهنية وهذه الفروق تذهب لصالح الخبرة الأكثر من 5 سنوات نظراً لقيمة متوسطهم الأعلى في الأبعاد جميعها.

اتفقت هذ النتيجة مع نتيجة دراسة (أحمد، 2000) ودراسة(شند،2000) والتي أظهرت وجود فروق على مقياس صراع الأدوار لصالح الأكثر خبرة.

واختلفت هذه النتيجة عن نتيجة دراسة (الشراري، 2005) والتي أظهرت عدم وجود فروق على مقياس صراع الأدوار تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

تعزى الباحثة ذلك إلى أن مع تزايد سنوات العمل في مجال التطوع تزداد المسؤوليات والمهام والأعمال على عاتق المتطوع حيث تكثر المهام الموكلة له على عكس المتطوع حديث العمل حيث تكون لديه الخبرة القليلة وبحاجة التدريبات التي تؤهله للبدء في العمل، ومع تزايد هذه المسؤوليات في عملها يجعلها تعيش صراع أكبر بين مسؤولياتها الكثيرة في مجال عملها ومسؤولياتها داخل المنزل خاصةً تقدم الأبناء بالعمر وزيادة مطالبهم من جهة ومطالب الزوج من جهة أخرى وإن نسبة قليلة تستطيع التوفيق بين هذه الأدوار مما تضطر إلى إهمال بقية أدوارها.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية (أكثر من 5 سنوات - أقل من 5 سنوات).

تم التحقق من الفرضية عن طريق اختبار T-test والجدول رقم (13) التالي يوضح النتائج:

الجدول (13) الفروق في الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مدة الخبرة المهنية

	الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	df	Sig2	القرار
الإنهاك الانفعالي	أكثر من 5 سنوات	49	34.57	6.028	.432	98	.667	غير دال
	أقل من 5 سنوات	51	34.08	5.388				
تبلد المشاعر	أكثر من 5 سنوات	49	17.39	5.798	-.098-	98	.922	غير دال
	أقل من 5 سنوات	51	17.49	4.602				
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	أكثر من 5 سنوات	49	34.71	5.745	2.209	98	.030	دال
	أقل من 5 سنوات	51	31.82	7.227				
الدرجة الكلية	أكثر من 5 سنوات	49	86.67	8.076	2.380	98	.019	دال
	أقل من 5 سنوات	51	83.39	5.525				

بالنظر إلى قيمة ت بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي (2.380) وقيمة الدلالة الإحصائية Sig (2-tailed) (0.019) وهي أصغر من (0,05) وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الصفرية أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة (0,05) بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغيّر مدة الخبرة المهنية، وهذه الفروق تذهب لصالح الخبرة الأكثر من 5 سنوات نظراً لقيمة متوسطهم الأعلى.

وبالتدقيق بالأبعاد نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي أصغر من (0,05) مما يبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي تعزى لمتغيّر مدة الخبرة المهنية وهذه الفروق تذهب لصالح الخبرة الأكثر من 5 سنوات نظراً لقيمة متوسطهم الأعلى، بينما لا توجد فروق في بعدي الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر نظراً لقيم الدلالة الإحصائيّة التي كانت أكبر من (0.05).

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (المرزوقي،2008) والتي أظهرت وجود فروق لصالح الأكثر خبرة.

اختلفت هذه النتيجة عن نتيجة دراسة كل من (النفيعي، 2000، باس ويلدريم، 2012) والتي أظهرت فروق لصالح الأقل خبرة.

تعزى الباحثة هذه النتيجة إن المتطوعات في السنوات الأولى من عملهن لم تستنفذ طاقتهم النفسية والبدنية فهن حديثات العمل، ويكون تعرضهن للاحتراق النفسي أقل من المتطوعات صاحبات الخبرة اللواتي تعرضن بشكل دائم ومستمر لضغوط العمل مع المستفيدين وخصوصاً

ما يقتضيه هذا العمل نمطاً خاصاً من التفاعل والخدمة والتفاني وبالتالي صاحبات الخبرة الأكثر هن الأكثر عرضة للاحتراق نتيجة تعرضهن للإحباط والضغوط المستمرة.

وتعزى الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز لصالح الأكثرية خبرة إلى أن المتطوعات الأكثرية خبرة لديهن حس الشعور بالمسؤولية وإصرارهن الدائم على تنفيذ العمل وإظهاره بأفضل صورة والاستماع إلى مشاكل المستفيدين وحمل همومهم محمل الجد والسعي الدائم لتقديم الخدمة المناسبة لهم والاستمرار بهذه المسؤولية والتفاني في عملهن على مدى طويل يؤدي بهن إلى استنفاذ طاقتهن النفسية والبدنية وعدم القدرة على العطاء مثل قبل وخاصةً عندما لا يجدن التقدير والحوافز المادية والمعنوية من قبل الإدارة.

- **مقترحات البحث:**

توصل البحث الحالي إلى مجموعة من المقترحات:

- إجراء المزيد من الدراسات حول الاحتراق وصراع الأدوار لدى فئات مختلفة من العاملين والعاملات.
- إجراء دراسات عن أساليب مواجهة الاحتراق النفسي وصراع الأدوار لدى عينة من المتطوعات وعينات آخرى.
- تقديم برنامج تدريبي حول الرعاية الذاتية للعاملين والعاملات بشكل مباشر مع الناس لتعزيز الرفاهية وإدارة الإجهاد والضغط الذي قد يكون نتيجة طبيعة العمل أو عوامل آخرى.
- اتباع أنشطة وطرائق مختلفة مثل التحفيز المادي أو المعنوي في بيئة العمل وبناء القدرات للمتطوعات لتنمية روح التعاون والانتماء لديهم مما يساعد على التقليل من الشعور بالاحتراق وصراع الأدوار ويقوي شعورهم بالإنجاز وينمي السمات الإيجابية في شخصيتهم.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- أحمد، منال عبد الخالق جاب الله. (٢٠٠٣). صراع الدور وأخلاقيات التدريس لدى معلمي المرحلة الثانوية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية. **مجلة كلية التربية ببنها**، جامعة الزقازيق، 6-11.
- باتشو، صالح.(2017).الاحتراق النفسي عند الطبيب المقيم.**(رسالة ماجستير)** ، الجزائر.
- بدران، منى. (1997). الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات. **(رسالة ماجستير)**، جامعة القاهرة، القاهرة.
- جعفر، فاكهة. (٢٠٠٢). صراع الدور وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى المرأة اليمنية العاملة. **(رسالة ماجستير غير منشورة)**، كلية الآداب، جامعة بغداد، اليمن.
- حرفوش، سميرة والفائز، نورة والرواف، منيرة. (1961). **تحديد الإحتياجات التدريبية للقوى العاملة النسائية السعودية في الأجهزة الحكومية**. الرياض: الإدارة العامة للمكتبات.
- الحسن، احسان محمد. (1999). **موسوعة علم الاجتماع**. ط1، بيروت: الدار العربية للموسوعات.
- حسن، راوية. (2003). **السلوك التنظيمي المعاصر**. الاسكندرية: كلية التجارة، الدار الجامعية.
- حسن، بركات حمزة. (2005). **علم النفس وديناميات الجماعة**. القاهرة: الدار للاستثمارات الثقافية.
- حسني، مصطفى. (١٩٩٢). صراع الأدوار وأثره على العمل الاجتماعي داخل النسق المدرسي. **المجلة التربوية**، ٦ (٢٤)، الكويت، مجلس النشر العلمي، ١٢٥ –١٤٤.
- حنفي، مدبولي كرم. (1989). **القياس والتقويم في التربية الحديثة**. دمشق: كلية التربية، منشورات جامعة دمشق.
- الخزرجي، سناء. (2010). الكفاية المهنية لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالمكانة الاجتماعية. **(رسالة ماجستير غير منشورة)**، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
- الخولي، هند محمود. (٢٠٠١). **عمل المرأة، ضوابطه ـ أحكامه ـ ثمراته دراسة فقهية مقارنة**. ط١، دمشق: دار الفارابي للمعارف.
- دواني، كمال والكيلاني، أنمار وعليان، خليل. (1986). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن، **المجلة التربوية**، 5 (19)، 273-253.
- الزبيدي، كامل علوان. (2003). **علم النفس الاجتماعي**. الأردن: دار الورقة.
- زهران، حامد عبد السلام. (2003). **دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي**. ط1، القاهرة: عالم المكتب.

- الشراري (٢٠٠٥م). عنوان الدراسة: "صراع الدور وعلاقته بالسلوك الإداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية". (**أطروحة دكتوراة غير منشورة**)، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- شند، سميرة محمد.(2000). **الاضطرابات العصابية لدى المرأة العاملة**. مصر: زهراء الشرق
- عبيدات، ذوقان. (2003). **البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه**. الكويت: دار اشراقات للنشر والتوزيع.
- عسكر، علي وجامع، حسن والانصاري، محمد. (1986). مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي. **المجلة التربوية** 3 (10)، 9-43.
- عسكر، علي. (2003). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**. ط3، الكويت: دار الكتاب الحديث.
- عفيفي، جلال الدين محمد. (2003). **علم النفس الاجتماعي**. ط1، مصر: دار الميسرة للنشر.
- الفريوتي، محمد قاسم. (2000). **السلوك التنظيمي. دراسة السلوك الإنساني والفردي والجماعي في المنظمات المختلفة**. ط3، عمان: دار الشروق.
- القاضي، وحيد سميم. (2011). **دراسات في علم النفس**. ط1، عمان: دار افاق المعرفة للنشر.
-
- القذافي، رمضان محمد. (1998). الصحة النفسية والتوافق. ط3، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- المالح، حسان. (2000). **الطب النفسي والحياة، (**ج3). ط1، دمشق: دار الإشراقات.
- متوالي، عباس. (2000). الضغوط النفسية وعلاقتها بالجنس ومدة الخبرة وبعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمصر. **المجلة المصرية للدراسات النفسية**، المجلد (10)، العدد (26).
- المرزوقي، جاسم محمد. (2008). **الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات**. الثقافة والتنمية، 154-196.
- المسيري، نوال علي خليل. (١٩٨٩). **المرأة والتغير الاجتماعي**. بحث مقدم الى ندوة حول المرأة في المجتمع العربي، كلية الآداب والتربية، جامعة قاريونس، بنغازي.
- نعامة، سليم. (١٩٨٤). **سيكولوجية المرأة العاملة**. ط١، بيروت: اضواء عربية للطباعة والنشر.
- النفيعي، ضيف الله. (2000). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. **مجلة جامعة الملك عبد العزيز**، مجلد (14)، المملكة العربية السعودية، ص 55 – 88.
- الوقفي، راضي. (2003). **مقدمة في علم النفس**. ط3، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

- Adekola, B.(2010). "Gender differences in the experience of work burnout among university staff", *African Journal of Business Management,South Africa*, Vol. 4, No. 6, pp: 886-889.
- Bakker, A.& Demerouti,E.(2007). The Job Demands Resources Moder, *Journal of Managerial Psychology*, Resource Management Vol.22, No.3,309-328
- Baş, G.& Yıldırım, A. (2012). An Analysis of Burnout in Turkish Elementary School Principals. *The International Journal of Educational Researchers*, 3 (3), 1-18.
- Bromberger, A. (1994) “Employment status and depressive symptoms in middle *“Journal of Public Heath*, Vol.84, No.2.
- Cunningham, W.G. (1982). *Teacher Burn out Stylish fad or proffer problem.* Planning & changing,12, p219-244.
- Heinemann, L.V & Heinemann, T. (2017). Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis, Article Sage Open. 1–12
- Kim, W. (1991). *Teacher Burnout*: Relations with stress, Personality, and Social Support Education, (19)1, 3-11.
- Freudenberger, (1975*), the staff bur nout in alternative institution psycho*, therapy theory research and practice.
- Maslach, S.E & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior*, (2) 99-11.

مقياس صراع الأدوار

عزيزتي المتطوعة

أضع بين يدك مجموعة من البنود. أرجو الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية، الإجابة تكون بوضع إشارة (x) في الحقل الذي يعبر عن مدى مطابقة العبارة بالنسبة لوضعك، علماً أن الإجابات سيتم الاستفادة منها لأغراض البحث العلمي فقط. شكراً لتعاونكِ معنا.

معلومات عامة

مكان الإقامة ..... عدد سنوات التطوع.....

	العبارات	مطابقة تماماً	مطابقة بشكل كبير	مطابقة بشكل متوسط	مطابقة بشكل ضعيف	غير مطابقة تماماً
1	يصعب علي إيجاد الوقت لإنهاء عملي بسبب كثرة انشغالي					
2	مديري غير راضٍ عن أدائي لعملي					
3	كوني متطوعة اضطر لتأجيل الكثير من الأعمال المنزلية إلى العطلة الأسبوعية					
4	أجد صعوبة في إيجاد الوقت للذهاب إلى السوق وشراء الاحتياجات بسبب دوامي الطويل المجهد					
5	أتضايق عندما يقوم أحد بزيارتنا بسبب كثرة مشاغلي					
6	اختصر الكثيرمن الواجبات الاجتماعية					

	بسبب عملي حارج المنزل						
7	عملي أدى إلى انخفاض المستوى التحصيلي لأبنائي لعدم وجود وقت كافٍ لمتابعتهم						
8	أتمنى لو أترك عملي لأنه أثر سلباً في متابعتي لأبنائي						
9	أدى عملي إلى فتور في علاقتي مع زوجي						
10	يطالبني زوجي بترك عملي						
11	أتعب من عملي بسبب كثرة انشغالي بأعمالي المنزلية						
12	أصبحت أتعامل بعصبية مع زملائي بسبب كثرة الضغوط						
13	يؤثر أدائي لعملي على أدائي لبقية الأدوار						
14	أشعربالإرهاق في القيام بواجباتي المنزلية نتيجة عملي						
15	أصبحت علاقاتي مع الآخرين مقتصرة على أفراد أسرتي وزملائي في العمل						

16	أتعامل مع أبنائي يقسوة نتيجة ضغوط عملي					
17	يعاتبني زوجي على إهمالي له وكثرة انشغالي بسبب عملي خارج المنزل					
18	اجلس مع أبنائي لفترات قليلة نتيجة عملي					
19	أثر عملي سلباً في علاقاتي الاحتماعية مع صديقاتي وجاراتي					
20	أفكر بترك عملي لعدم قدرتي على القيام بأعمالي المنزلية					
21	كثرة مهامي أضعفت علاقاتي الجنسية بزوجي					
22	متابعة أمور أبنائي تؤثر سلباً في إنجاز عملي					
23	احتاج من يساعدني في أعمالي المنزلية بسبب ضيق وقتي					
24	عملي خارج المنزل سبب لي خلافات مع زوجي					
25	أثر عملي سلباً في أدائي لأعمالي الآخرى					

26	أتضايق لعدم قدرتي على التواصل مع أصدقائي بسبب ضيق وقتي						
27	وقتي منظم ومقسم بشكل جيد بين عملي ومنزلي						
28	أن عملي يؤثر سلباً على أدائي لواجباتي كأم تجاه أبنائي						

مقياس الاحتراق النفسي

عزيزتي المتطوعة

أضع بين يدك مجموعة من البنود. أرجو الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية، الإجابة تكون بوضع إشارة (x) في الحقل الذي يعبر عن مدى مطابقة العبارة بالنسبة لوضعك، علماً أن الإجابات سيتم الاستفادة منها لأغراض البحث العلمي فقط. شكراً لتعاونكِ معنا.

معلومات عامة

مكان الإقامة ..... عدد سنوات التطوع.....

	العبارات	كل يوم تقريباً	بضع مرات في الأسبوع	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الشهر	مرة في الشهر	بضع مرات في السنة	ابداً
1	أشعر بالتوتر والإجهاد في عملي							
2	أشعر بأنني استهلكت كامل طاقتي في نهاية يوم عملي							
3	أشعر بالتعب عند الاستيقاظ صباحاً وعليَّ مواصلة عملي مجدداً							
4	يشكل العمل مع الناس ضغطاً بالنسبة لي							
5	أشعر بالإحباط بسبب عملي							
6	أشعر بأنني							

	أعمل بجد في عملي								
7	أشعر وكأنني في نهاية مسار عملي التطوعي								
8	أشعر أنني أعامل بعض المستفيدين كما لو أنهم مجرد أرقام								
9	أصبحت أكثر قسوة تجاه الناس منذ بداية عملي								
10	ينتابني القلق من أن يجعلني عملي قاسي الطباع								
11	لا أهتم بما يحدث لبعض المستفيدين								
12	أشعر وكأن المستفيدين يحملوني عبء مشاكلهم								
13	غير راضٍ حول طريقة تعاملي مع بعض المستفيدين								
14	أتعاطف								

	وجدانياً مع مشاكل المستفيدين								
15	أشعر بأنني متشابه مع المستفيدين بنواح كثيرة								
16	يمكنني بسهولة معرفة مشاعر المستفيدين تجاه الأحداث التي يمرون بها								
17	يمكنني التعامل بفاعلية مع مشاكل المستفيدين لدي								
18	أشعر بأنني أؤثر بشكل إيجابي في الآخرين								
19	أشعر بنشاط شديد في عملي								
20	يمكنني بسهولة خلق جو من المرح مع المستفيدين								
21	أشعر بالسرور بعد العمل مع المستفيدين								
22	أنجزت العديد من الأشياء								

	القيمة في هذه الوظيفة								