

درجة الاحتراق النفسي ومستوى مواجهة المشكلات لدى معلمي مديرية التربية والتعليم/ لواء ماركا والعلاقة بينهما

عفاف حسن يوسف عرار

تاريخ القبول: 2023/01/02

تاريخ الاستلام: 2022/09/08

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الاحتراق النفسي ومستوى مواجهة المشكلات لدى معلمي مديرية التربية والتعليم/ لواء ماركا والعلاقة بينهما، تكونت عينة الدراسة من (197) معلماً ومعلمة، وقامت الباحثة بإعداد استبانة لقياس مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين، تكونت الاستبانة من (28) فقرة، واستبانة لقياس مستوى مهارة حل المشكلات تكونت من (26) فقرة، أظهرت النتائج ان مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين كان بدرجة متوسطة، ولا يوجد فروق دالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين المعلمين تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة احصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح الفئة الاعلى وكذلك أشارت النتائج ان مستوى مهارة حل المشكلات لدى المعلمين كان بين المستويين المتوسط والمرتفع، ولا يوجد فروق دالة احصائية في مستوى مهارة حل المشكلات تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة، ووجود علاقة ارتباطية عكسية ودالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)، بين الاحتراق النفسي وحل المشكلات، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين (-0.64)، وقد أوصت الباحثة بإعداد برامج تهدف لتقليل من الاحتراق النفسي لدى المعلمين وتدريب المعلمين على مهارة حل المشكلات.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، مهارة حل المشكلات.

The Degree of Burnout and the Level of Face Problems of the Teachers of the Directorate of Education and Education of the Marka Brigade and the Relationship between Them

Afaf Hassan Yousef Arar

Abstract

The study aimed to identify the degree of psychological burnout and the level of problem-solving skill Among teachers in the Marka District Education Directorate and the relationship between them. The study sample consisted of (197) teachers. The researcher prepared a questionnaire to measure the level of burnout for teachers, which consisted of (28) items, and a questionnaire to measure the level of problem-solving skill, which consisted of (26) items. The results showed that the level of burnout among teachers is on average, and there are no statistically significant differences in the level of burnout among teachers due to the gender variable, and there are statistically significant differences due to the variable years of experience toward the higher group, The results also indicated that the level of problem-solving skill of teachers ranged from medium to high, and there were no statistically significant differences in the level of problem-solving skill due to the variables of gender and years of experience, and there is an inverse statistically significant correlation relationship at the level of significance ($\alpha = 0.01$), between burnout and problem solving, as the Pearson correlation coefficient between burnout and problem solving is (-0.64).The researcher recommended preparing programs aimed at reducing teachers' burnout and training teachers on problem-solving skill.

Key words: Burnout – Problem solving skill.

المقدمة:

بالرغم مما يشهده العالم من ثورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة إلا إن كثيرا من الباحثين وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (Psychological stress) (Kim,2020).

لقد استعار علماء النفس الصناعي مصطلح الاحتراق النفسي (PSYCHOLOGICAL BURNING) في مجال عملهم لوصفوا به حالة الشخص الذي يتدهور نفسيا وجسميا بحيث لا يعود قادرا على أداء عمله بالكفاءة التي كان عليها من قبل وتضطرب علاقاته بالعمل، ويرجع كثير من العلماء الاحتراق النفسي الى ضغوط عمل تفوق الاحتمال لفترة طويلة يصل أثرها الشخص الى حالة الاحتراق النفسي، ومن هنا لفتت هذه الظاهرة أنظار المختصين النفسيين لقياسها وتشخيصها وبحثها ومحاولة فهمها، وعلاجها والسيطرة عليها (الشخاترة، 2022).

وقد تمت ملاحظة الاحتراق النفسي في المهن الإنسانية؛ لان هذه المهن تتطلب تقديم خدمات للأفراد، وقد استخدم مصطلح الاحتراق النفسي (Burnout) للمرة الاولى في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات للتعبير عن المشاكل التي يعاني منها العاملون في المهن الإنسانية في حياتهم العملية والمشكلات النفسية الناتجة عن العمل، وأول من عرف الاحتراق النفسي هو العالم هيرت فرودنبيرغر (Freudenberg) عام 1974 حيث عرفه على أنه حالة الإرهاق التي تحدث في المصادر الداخلية للفرد نتيجة الفشل أو التآكل أو النقص في الطاقة أو القوة أو الرغبات غير المرضية (Williams,2014).

الأدب النظري:

الاحتراق النفسي:

يعتبر تعريف الاحتراق النفسي المقبول والاكثر شيوعاً حالياً هو تعريف كرسيتينا ماسلاش (Christina Maslach) والتي بني عليه مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (Maslach Burnout Inventory (MBI وهو ان الاحتراق النفسي متلازمة تظهر نتيجة انعكاس المشاعر والارهاق الجسدي والتعب على المدى الطويل والشعور بالعجز واليأس لدى الاشخاص الذين يتعرضون لمتطلبات عاطفية شديدة بسبب عملهم، والذين باستمرار يعملون وجهاً لوجه مع أشخاص آخرين، ولديهم اتجاهات سلبية اتجاه العمل والحياة والأشخاص الآخرين، وبشكل بسيط وواضح، عرّف ماسلاش الاحتراق النفسي بأنه الإرهاق العاطفي، وتبدد الشخصية، والإنجاز الشخصي المنخفض الذي يظهر عند الاشخاص الذين تربطهم علاقة قوية بالناس بسبب وظيفتهم (Ozturk,2020).

وتواجه بيئة الأعمال الكثير من التطورات والأحداث وليدة هذا العصر، والتي تعتبر تجارب جديدة لكثير من القطاعات الأمر الذي أدى إلى تزايد حجم ضغوط الحياة، وأعبائها بالنسبة للإنسان الذي ارتبط وجوده بوجود سمة الإجهاد والتي باتت تشكل تحديا كبيرا أمام المنظمات بشتى أنواعها فهذا التغيير حتم على إدارة تلك المنظمات مسؤوليات كبيرة والتي من جانبها أسهمت في زيادة حجم العمل.

وبالتالي ضغط العمل حيث أصبح العمل مصدرا للضغوط النفسية والتوتر مما زاد من صعوبة تأقلم وتكيف العاملين مع ظروف العمل ومتطلباته، وتبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تؤدي إلى عدم قدرة الفرد على القيام بدوره كاملاً، مما يؤدي إلى شعوره بالعجز عن القيام بما هو مطلوب منه بالكفاءة والجودة التي يتوقعها منه الآخرون عندها تصبح العلاقة التي تربط الفرد في عمله سلبية، ولها آثار مدمرة على العمل ويؤدي ذلك إلى حالة من الإنهاك يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي (Burn out) (التميمي، 2019).

مفهوم الاحتراق النفسي:

أصبح لمصطلح الاحتراق النفسي (Burnout) دلالة واضحة تعبر عن خبرات تعرض لها الافراد في مكان العمل وهو ما جعل هذا الموضوع من المواضيع المهمة والمثيرة للجدل في مجال البحث، كما أصبح أكثر مصطلح يعبر عن تعقيدات العلاقة بين الناس والعمل بجوانبها المختلفة، وبدأت الأبحاث التي تهتم بالموظفين في مكان العمل تستخدم نهجاً علمياً في تحليل وتفسير الظاهرة، ومع الوقت والتطور اللاحق للنماذج النظرية ومراجعة العديد من الدراسات التجريبية، ظهر تصور للاحتراق النفسي الوظيفي انه متلازمة نفسية تظهر استجابة للضغوط الشخصية المزمنة في العمل ولها ثلاثة ابعاد رئيسية هي: الاستنفاد والارهاق من العمل والمشاعر السلبية والانفصال عن الوظيفة والشعور بعدم الفعالية وعدم الإنجاز (Maslach, 2004).

ويعتبر التعليم من المهن الأكثر عرضة للضغوط النفسية والتوتر، فقد أصبح على المعلم مسؤوليات وواجبات تتعلق بالنمو المهني والتطور في المنهاج التعليمي والتطور التكنولوجي في عرض المادة الدراسية، واستخدام التطبيقات المحوسبة المختلفة، حيث ذكر وليامز (Williams, 2014) ان زيادة الضغط النفسي التي يتعرض له المعلم تؤدي الى مشاكل متعددة مثل الشعور بعدم القدرة على الانجاز وعدم الرضا الوظيفي.

أسباب الاحتراق النفسي:

أما أسباب الاحتراق النفسي فقد ذكر (خليل وآخرون، 2020) أن الدراسات أشارت إلى الاسباب التالية: التغيرات الاقتصادية، ضغط العمل الناتج عن نقص المعلمين، قدرة الشخص على التكيف مع المشكلات النفسية، وجود خبرات سلبية سابقة ناتجة لدى الشخص، مدى الواقعية في التوقعات لدى الفرد، ممارسة الشخص لنشاطات خارج العمل، اسلوب الحياة لدى الفرد ومدى تطابقه مع الوظيفة التي يعمل بها، العمل الممل والرتيب، المناخ العام في العمل، الانتماء للعمل، وذكر سكاغل وليتر (Schaufeli & Leiter, 1996) ان الاحتراق النفسي ينتج عن العمل الزائد الذي يفوق قدرة وطاقة الفرد وأن المكافاة والاجور التي يحصل عليها الشخص من العمل لا تعادل الجهد المبذول، مما يؤدي الى فقدان المتعة والدافعية للعمل.

مراحل الاحتراق النفسي:

أشار جرار (2011) إلى أن أعراض الاحتراق النفسي تظهر بشكل تدريجي وتختلف الاعراض من شخص الى آخر، وهي مرتبطة بشدة الضغوط التي يتعرض لها الفرد ومدتها والسمات الشخصية للفرد، وتصنف اعراض الاحتراق النفسي الى: اعراض عضوية مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والارق والاحساس بالتعب طوال الوقت، واعراض انفعالية نفسية مثل: التوتر وعدم الثقة بالنفس وعدم الرغبة في للعمل والملل وفقدان الدافعية والحماس، واعراض اجتماعية مثل: اتجاهات سلبية نحو العمل والزملاء في العمل والانسحاب وكذلك اشار (خليل وآخرون، 2020) الى بعض أعراض الاحتراق النفسي بناءً على مراجعة الدراسات السابقة مثل الغياب عن العمل واضطرابات المعدة وتفضيل العمل الكتابي على التدريس وعدم الاهتمام بالمظهر الخارجي وغيرها.

كما ذكر (الربيع والجراح، 2009) ان الاحتراق النفسي يتشكل لدى الفرد خلال ثلاث مراحل هي: الشعور بالضغط النفسي نتيجة عن عدم التوافق بين متطلبات العمل ومهارات وقدرات الفرد ثم مرحلة الشعور بالقلق والتعب والاجهاد، ثم مرحلة التغيرات في الاتجاهات نحو العمل وتغيرات في السلوك مثل عدم الالتزام ونقص الشعور بالمسؤولية، كذلك أشار الزهراني (2008) الى اربعة مراحل للاحتراق النفسي هي: مرحلة الاستغراق وفي هذه المرحلة يكون الرضا عن العمل

مرتفع ومرحلة التبدل حيث يتخفف الرضا الوظيفي تدريجياً وينخفض مستوى أداء الفرد للعمل، ومرحلة الانفصال وحيث يدرك الشخص ما يحدث له نتيجة الاحتراق النفسي في العمل وتزيد الاعراض الصحية والجسمية والانسحاب النفسي والمرحلة الحرجة وهي اشد مرحلة لاحتراق النفسي حيث تزيد فيها الاعراض الجسدية والنفسية والاجتماعية بحيث يصل الفرد الى الحاجة الى ترك العمل.

وفي نهاية العام الدراسي (2021-2022) قامت الباحثة بملاحظة بعض الاعراض والمؤشرات التي تتطابق مع بعض اعراض الاحتراق النفسي لدى معلمين ومعلمات مديرية تربية وتعليم لواء ماركا، وعند مراجعة الصعوبات التي واجهها المعلمون والمعلمات في ذلك العام الدراسي والذي تميز عن باقي السنوات السابقة بأنه جاء مع وجود فاقد تعليمي لدى جميع الطلاب من مختلف الصفوف التعليمية وهذا الفاقد التعليمي لا يعالج بسنة واحدة فقد خصصت وزارة التربية والتعليم في الاردن جزءاً من الاسابيع الاولى من العام الدراسي (2022-2023) لمعالجة الفاقد التعليمي وكذلك عودة الطلاب تدريجياً الى التعليم الوجاهي ونظام التناوب في بعض المدارس وتطبيق اجراءات خاصة ضمن البرتوكول الصحي وغيرها مما ساهم في زيادة الابعاء الاضافية على المعلمين وظهر بعض اعراض الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات مع ملاحظة ان بعض المعلمين والمعلمات يستطيعون التغلب على المشاكل التي تواجههم في العمل وضمن بيئة المدرسة ويستطيعون التكيف مع ظروف العمل باستخدام مهارات مختلفة منها مهارة حل المشكلات وهذا ما اكدت عليه دراسة المنصوري (2018) ووجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز في مقياس الاحتراق النفسي وبعد حل المشكلة في مقياس استراتيجيات التعامل.

حل المشكلات:

إن تعرض الفرد لعائق يحول بينه وبين تحقيق هدف ما يعتبر مشكلة، وإن عملية حلها تتطلب مهارات ومعارف سابقة من أجل استخدامها في مواجهة هذه المشكلة وحلها، وقد عرفت (بريك، 2016) مهارة حل المشكلات على انها عملية الهدف منها التغلب على المعوقات والصعوبات التي قد تعترض طريق الفرد خلال الوصول الى الهدف، فتعمل على تحقيق الاتزان الداخلي عند الفرد وانهاء التوتر من خلال تجاوز العقبات والتكيف مع الظروف، وكذلك عرفت (عبدالستار، 2017) مهارة حل المشكلات على انها انشطة معرفية وسلوكية تجعل الشخص قادر على فهم المشكلة والتوصل لحلول مناسبة لها.

أنواع المشكلات:

وتتنوع المشكلات التي يواجهها الفرد فقد اشار النبهان (2008) الى انواع مختلفة للمشكلات وهي:

1. مشكلات واضحة المعطيات والهدف.
2. مشكلات واضحة المعطيات والهدف غير محدد.
3. مشكلات واضحة الهدف والمعطيات غير محددة.
4. مشكلات غير واضحة المعطيات والهدف.
5. مشكلات الاستبصار، وهي مشكلات غامضة وغير واضحة الاجراءات.

وتسير مهارة حل المشكلات خلال خطوات محددة تبدأ بتحديد المشكلة حيث يعتبر الوصف الدقيق للمشكلة الخطوة الاولى في نجاح الخطوات التالية لحلها ثم جمع المعلومات وهو جمع المعلومات التفصيلية عن المشكلة من خلال الوصول الى مصادر المعلومات ووصفها بشكل دقيق ومفصل، وكذلك استغلال خبرات المحيطين والاستفادة من تجاربهم

ثم توليد البدائل وضع حلول محتملة لها علاقة بحل المشكلة من أجل الخروج بالحل الأمثل ثم اختيار الحل، وهي عملية ضبط المشكلة من خلال اختيار الحل المناسب والقابل للتطبيق ثم التخطيط والمقصود به وضع خطة لما سيتم عمله من أجل حل المشكلة، مثل: الوقت اللازم، الأشخاص الذين ستحتاجهم، الأدوات اللازمة، ثم التنفيذ وهو تنفيذ الخطة ومراقبة النتائج ثم تقييم النتائج وهو تقييم الحل الذي توصلنا إليه من خلال تقييم الطريقة التي اتبعناها (الخشان، 2005).

استراتيجية مواجهة المشكلات:

وعندما يعمل المعلم على حل المشكلات التي تواجهه، يقوم باستخدام أنواع مختلفة من الاستراتيجيات المعرفية، حيث ذكر الزيات (1995) عدداً من الاستراتيجيات المعرفية عن العمل على حل المشكلات وهي:

استراتيجية تحليل الوسائل والغايات: حيث يقوم المعلم بتحليل ابعاد المشكلة واستخدام الوسائل الملائمة لتحقيق الاهداف حسب طبيعة المشكلة وتستخدم هذه الاستراتيجية عندما تحتاج المشكلة لعدة خطوات للوصول لحل مناسب لها.

استراتيجية العمل بين الامام والخلف: حيث يقوم المعلم بالبحث عن أفضل الاساليب الفعالة التي يمكن من خلالها التوصل للحل المناسب.

استراتيجية تعميم البدائل: حيث يقوم المعلم بتعميم الحلول والبدائل التي ثبت فاعليتها لحل مشكلة على مشكلات مشابهة لها، وتتأثر هذه الاستراتيجية بعدة عوامل منها الخبرات السابقة للمعلم والبنية المعرفية لديه وقدرة المعلم على حل المشكلات.

وتتعدد التوجهات النظرية لمهارة حل المشكلات، حيث قدم جيلفورد نموذجاً لحل المشكلات يبدأ باستقبال الشخص المثيرات من البيئة الخارجية والمثيرات الداخلية من الجسم على شكل مشاعر وانفعالات ثم يبدأ الجهاز العصبي للفرد بعملية انتقاء للمثيرات في المراكز العصبية العليا، ثم يحدث ادراك لوجود المشكلة وادراك لطبيعة المشكلة وفي هذه المرحلة يقوم الشخص بعمل تقييم مستمر للمعلومات واستدعاء افكار من الذاكرة وقد يصل الفرد لحل للمشكلة دون تفكير، وذكر جيلفورد ان بعض المشكلات يصعب الوصول لحل مناسب لها بسبب ادراك الشخص للمشكلة بشكل خاطئ او فهم ابعاد المشكلة بصورة غير صحيحة، ويرى جيلفورد ان مهارة حل المشكلات تتضمن التفكير الابداعي من خلال توليد العديد من الافكار والبحث عن حلول مناسبة من الذاكرة وتوليد بدائل والتوصل لحلول جديدة للمشكلة، بينما فسرت نظرية التعلم مهارة حل المشكلات من خلال الارتباط بين المثير والاستجابة من خلال مبادئ الاطفاء والتعزيز والعقاب والتدرج في الاستجابات، وترى النظرية المعرفية ان مهارة حل المشكلات تحدث من خلال عمليتين: التوجه نحو المشكلة وتتضمن وعي وادراك الفرد للمشكلة وتقييم الشخص لقدرته على حل المشكلة والعملية الثانية وهي حل المشكلة عقلياً وتتضمن هذه المرحلة تحديد عقلائي للمشكلة واساليب حلها وعندما يعتقد الشخص انه قادر على حل المشكلة ينخفض الشعور بالضغط النفسي لديه (حافظ، 2020).

كما اشار علوان (2009) الى اهمية حل المشكلات بالنسبة للمعلم فمن خلال ممارسة المعلم للخطوات اللازمة لحل المشكلات يصل الى مرحلة التعلم من خلال العمل وكذلك تحفيز الدافعية للتعلم عن طريق المشاركة في الحل باستخدام خبرات الآخرين السابقة، مما يعزز التعلم الجيد وتنمية القدرات المهنية والمعلومات المرتبطة بالتكنولوجيا من خلال نقل الخبرات لمواقف جديدة وتطوير المعرفة الذاتية من خلال الدور المهم للمعلم خلال حل المشكلة وتنمية العمل الجماعي لدى المعلم وتعزيز الاتجاهات والقيم الأخوذة من المجتمع.

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لدراسات العربية والاجنبية من الأقدم للأحدث:

في دراسة كومبتون وهيچ (Compton and Hugh, 2013) هدفت الى التعرف على العوامل المؤثرة في الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في ولاية كارولينا الجنوبية والعلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي وبعض المتغيرات، تكونت عينة الدراسة من (347) معلماً وظهرت النتائج عدم وجود علاقة سالبة بين الاحتراق النفسي ومتغيرات (الجنس وسنوات الخبرة والعمر) ووجود علاقة سالبة بين الاحتراق النفسي ومتغيرات (حجم العمل وعدم تجهيز المكان والقاعات).

أجرى (Kim, Park and Kwon, 2015) دراسة وصفية هدفت لتعرف على اثر مرونة (Resilience) والقدرة على حل المشكلات الاجتماعية (Social problem solving) لدى العاملين بمهنة التمريض على الاحتراق النفسي. شملت عينة الدراسة (192) ممرضاً سريريّاً يعملون في المراكز الطبية والمستشفيات العامة في كوريا اظهرت النتائج وجود ارتباطاً سلبياً بين الاحتراق النفسي والمرونة والقدرة على حل المشكلات الاجتماعية. وتم تحديد العوامل التي تؤثر الى الاحتراق النفسي لدى العاملين بمهنة التمريض السريري بترتيب وهي: المرونة وحجم المستشفى وقدرات حل المشكلات الاجتماعية والعمل في القسم المفضل وكانت القوة التفسيرية 43.1%. واوصت الدراسة أنه يجب تعزيز القدرة على المرونة وحل المشكلات الاجتماعية لتقليل من الاحتراق النفسي لدى الممرضين والممرضات.

قام مؤنس (2018) بدراسة هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمي المرحلة الاساسية في غزة والعلاقة بينهما وعلاقتهما بمتغيرات الجنس والخبرة، تكونت عينة الدراسة من (256) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، واستخدم الباحث مقياس الانغماس الوظيفي ومقياس الاحتراق النفسي وكذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، أشارت النتائج الى ان مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمين المرحلة الاساسية متوسط الدرجة، ووجود علاقة بين الاحتراق النفسي والانغماس الوظيفي وعدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي والانغماس الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ومتغير الخبرة وأوصت الدراسة بوضع برامج تهدف الى توفير دعم اجتماعي ونفسي ورفع مستوى الكفاءة للمعلمين.

أجرى المنصوري (2018) دراسة هدفت الى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهته لدى معلمين المرحلة الثانوية بالجزائر حيث طبق الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس لاندربارك لاستراتيجيات مواجهة الاحتراق النفسي، على عينة مكونة من (157) معلم ومعلمة وأظهرت النتائج ان مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية يتراوح بين متوسط الى مرتفع الدرجة، لا يوجد ارتباط دال احصائياً بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى عينة الدراسة، ووجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز في مقياس الاحتراق النفسي وبعد حل المشكلة في مقياس استراتيجيات التعامل ووجود علاقة ارتباطية طردية دالة احصائياً بين بعد الاجهاد الانفعالي في مقياس الاحتراق النفسي وبعد الانفعال في مقياس استراتيجيات التعامل وكذلك اشارت النتائج الى عدم وجود فروق دالة احصائياً لكل من الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس.

قامت الشريف (2020) بدراسة هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات صعوبات التعلم مقارنة بمعلمات الصفوف العامة بمكة المكرمة في المملكة العربية السعودية تكونت عينة الدراسة من (250) معلمة للصفوف العامة و(25) معلمة صعوبات تعلم للعام الدراسي (2017-2018م) واستخدمت الباحثة مقياس الاحتراق النفسي

لماسلاك وجونسون واستخدمت الباحثة المنهج السببي المقارن وأظهرت النتائج مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات صعوبات التعلم ومعلمات الصفوف العامة متوسط الدرجة ووجود فروق دالة احصائياً لصالح معلمات صعوبات التعلم ووجود فروق دالة احصائياً تبعاً لمتغير الدرجة العلمية لصالح المؤهل العلمي المرتفع (بكالوريوس) ووجود فروق دالة احصائياً تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة الاعلى من عشرة سنوات كلما زادت سنوات الخبرة زاد الاحتراق النفسي.

أجرت حافظ (2020) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي ومهارات حل المشكلة، والتعرف على دور مهارات حل المشكلة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الأطباء من الجنسين. وقد تكونت عينة الدراسة من (50) من الأطباء البشريين، (27) ذكور، و(23) إناث، وتراوحت أعمارهم بين (30 - 45) عاماً، وقد تم تطبيق كل من مقياس مهارات حل المشكلة ومقياس ضغوط العمل من اعداد الباحثة، ومقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش وجاكسون، 1986)، وقد أشارت النتائج إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين درجات ضغوط العمل، ودرجات الاحتراق النفسي لدى عينة الأطباء الذكور والإناث، ووجد ارتباط سالب دال إحصائياً بين درجات مهارات حل المشكلة وبين كل من درجات ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة من الجنسين، كما أوضحت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث من الأطباء في كل من ضغوط العمل ومهارات حل المشكلة، لصالح الذكور، بينما لم توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث في الاحتراق النفسي، كذلك أشارت النتائج إلى أن مهارات حل المشكلة متغير معدل في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي، حيث تناقصت قيمة الارتباط بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي بعد عزل مهارات حل المشكلة.

وترى الباحثة ان الاحتراق النفسي شائع بين المهن المختلفة ومنها التعليم وهي تؤثر على جودة التعليم في المدارس، لذلك ظهرت دراسات ومقاييس للاحتراق النفسي خاصة بقطاع التعليم وتم ربط الاحتراق النفسي ببعض المتغيرات مثل الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي وبعض الدراسات ربطت مستوى الاحتراق النفسي بمتغيرات اخرى مثل المرونة وحجم المؤسسة ومهارة حل المشكلات والانغماس الوظيفي وغيرها، وجميع هذه الدراسات تهدف الى الكشف عن درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمهن المختلفة وارتباط هذه الدرجة مع متغيرات مختلفة ديموغرافية وبعض السمات الشخصية لدى الفرد وظروف وبيئة العمل لوضع برامج لتقليل من الاحتراق النفسي لدى العاملين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تباينت الدراسات السابقة في أهدافها كدراسة مؤنس (2018) بدراسة هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمي المرحلة الاساسية في غزة والعلاقة بينهما وعلاقتها بمتغيرات الجنس والخبرة كما اجرى المنصوري (2018) دراسة هدفت الى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهته لدى معلمين المرحلة الثانوية بالجزائر وقامت الشريف (2020) بدراسة هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات صعوبات التعلم مقارنة بمعلمات الصفوف العامة بمكة المكرمة في المملكة العربية السعودية ودراسة حافظ (2020) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي ومهارات حل المشكلة.

وقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الاحتراق النفسي ومستوى مهارة حل المشكلات وعلاقتها بمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا، حيث ترى الباحثة ان ظروف الاستثنائية للعام الدراسي

(2021-2022) فرضت اعباء اضافية على المعلمين وان بعض المعلمين استطاعوا مواكبة هذه الابعاء بسبب قدرتهم على حل المشكلات وكذلك هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي ومهارة حل المشكلات.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الاحتراق النفسي والذي يعد عاملاً نفسياً قد يكون من الصعب قياسه حيث يعكس الحالة النفسية للفرد والتي قد تتقلب من حين الى آخر الأمر الذي يبرر إجراء الدراسة.

كما قامت في نهاية العام الدراسي (2021-2022) الباحثة بملاحظة بعض الأعراض والمؤشرات التي تتطابق مع بعض اعراض الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات مديرية تربية وتعليم لواء ماركا، وعند مراجعة الصعوبات التي واجهها المعلمون والمعلمات في ذلك العام الدراسي، والذي تميز عن باقي السنوات السابقة بأنه جاء مع وجود فاقد تعليمي لدى جميع الطلاب من مختلف الصفوف التعليمية وكذلك عودة الطلاب تدريجياً الى التعليم الوجاهي، ونظام التناوب في بعض المدارس وتطبيق اجراءات خاصة ضمن البرتوكول الصحي وغيرها مما ساهم في زيادة الابعاء الاضافية على المعلمين ومع ملاحظة ان بعض المعلمين استطاعوا التغلب على المشاكل التي تواجههم في العمل وضمن بيئة المدرسة والتكيف مع ظروف العمل باستخدام مهارات مختلفة منها مهارة حل المشكلات.

كما تظهر مشكلة الدراسة في نقص الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي ومهارة حل المشكلات مما يبرر إجراء هذه الدراسة بحيث يمكن الوصول الى النتائج المناسبة.

أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الاسئلة التالية:

السؤال الأول: "ما مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا؟"

السؤال الثاني: "ما مستوى مهارة حل المشكلات لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا؟"

السؤال الثالث: "هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة)؟"

السؤال الرابع: "هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى مهارة حل المشكلات لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة)؟"

السؤال الخامس: "هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الاحتراق النفسي ومهارة حل المشكلات لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا؟"

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من ناحيتين:

الأهمية النظرية: تعزز هذه الدراسة البحوث العربية في مجال العلوم التربوية وفي الاردن بشكل خاص في دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين وعلاقتها بمهارة حل المشكلات.

الأهمية العملية: فتح المجال أمام الباحثين لدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين ودور مهارة حل المشكلات في التخفيف من الاحتراق النفسي المساعدة في بناء برامج لتخفيف والوقاية من هذه الظاهرة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- بيان مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا.
- 2- بيان مستوى مهارة حل المشكلات لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا.
- 3- بيان هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة).
- 4- بيان هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى مهارة حل المشكلات لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة).
- 5- بيان هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الاحتراق النفسي ومهارة حل المشكلات لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرَت هذه الدراسة على تحديد مستوى الاحتراق النفسي ومستوى مهارة حل المشكلات لدى معلمين مديرية تربية وتعليم لواء ماركا في الاردن والعلاقة بينهما.

الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على معلمي ومعلمات مديرية تربية وتعليم لواء ماركا في محافظة العاصمة في الاردن.

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في نهاية العام الدراسي (2021-2022م).

الحدود المكانية: المدارس الحكومية والخاصة التابعة لمديرية تربية وتعليم لواء ماركا في محافظة العاصمة في الاردن.

محددات الدراسة:

يعتمد تفسير وتعميم نتائج الدراسة على المحددات التالية:

- مصداقية افراد عينة الدراسة في الاستجابة على ادوات الدراسة.
- سلامة اجراءات الباحث في الجزء التطبيقي من الدراسة.

المصطلحات الاجرائية للدراسة:

مستوى الاحتراق النفسي: الدرجة الكلية التي يحصل عليها افراد الدراسة على فقرات مقياس الاحتراق النفسي.

مستوى مهارة حل المشكلات: الدرجة الكلية التي يحصل عليها افراد الدراسة على فقرات مقياس حل المشكلات.

معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا: الافراد الذين يقوم بتدريس المواد المختلفة في القطاع الحكومي والخاص في المدارس التابعة لمديرية تربية وتعليم لواء ماركا.

منهجية الدراسة واجراءاتها:

منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، حيث يتناول هذا المنهج وصف ظاهرة موجودة وقياسها كما هي دون تدخل الباحث ودراسة العلاقة بين المتغيرات وهي الاحتراق النفسي ومهارة حل المشكلات والمقارنة بين المعلمين من حيث الجنس وسنوات الخبرة في متغيرات الدراسة.

مجتمع عينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة المعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية والخاصة في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا في نهاية العام الدراسي (2021/2022م) تم اختيار عينة الدراسة بطريقة ميسرة بحيث تم استخدام برنامج (Google Drive) وتم

ارسال الرابط الإلكتروني الذي يتضمن فقرات مقياس الاحتراق النفسي ومقياس مهارة حل المشكلات باستبيان واحد لمجموعات المعلمين والمعلمات على مختلف وسائل التواصل الاجتماعي، حيث بلغت عينة الدراسة (197) معلماً ومعلمة ويوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس (ذكور وإناث) والجدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات (سنوات الخبرة):

جدول رقم (1) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير (الجنس)

المتغير	الفئة	العدد
الجنس	ذكر	77
	أنثى	120

الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة:

المتغير	الفئة	العدد
سنوات الخبرة	أقل من 10	63
	من 10 إلى 20	95
	أكثر من 20	39
	الكلي	197

أدوات الدراسة:

مقياس الاحتراق النفسي: بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة والاطلاع على أعراض الاحتراق النفسي تم بناء استبانة لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين، بما يخدم هدف الدراسة، حيث تضمنت الاستبانة بصورتها النهائية (28) فقرة، حيث تم اختيار الفقرات وفق ما يلي:

- لها علاقة مباشرة بهدف الاختبار.
- الرجوع الى بعض المقاييس للاحتراق النفسي.
- الرجوع الى الاساس النظري للاحتراق النفسي وخاصة أعراض ومراحل الاحتراق النفسي.
- ان تكون الفقرة غير معقدة لغوياً وتتكون من مفردات مألوفة وشائعة وتناسب ثقافة المجتمع.

وتكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الاول ويمثل المعلومات الاساسية (الديموغرافية) وتضمنت: مادة التخصص للمعلم والجنس وسنوات الخبرة والمرحلة التعليمية والمؤهل العلمي.

القسم الثاني وتضمن فقرات الاختبار وعددها (28) فقرة، حيث يتم قياس استجابات افراد العينة على كل فقرة من خلال سلم استجابة تم تدريجه حسب مقياس ليكرت من اربعة نقاط حسب الاوزان التالية: موافق بشدة = (4)، موافق = (3)، غير موافق = (2)، غير موافق بشدة = (1).

دلالات الصدق والثبات للأداة:

الصدق الظاهري: تم توزيع اداة الدراسة في صورتها الاولى على (10) من اصحاب الخبرة والاختصاص في العلوم النفسية والتربوية في الجامعات الاردنية والمرشدين في مدارس ثانوية واساسية حيث قاموا بإبداء ملاحظاتهم حول فقرات الاختبار من حيث وضوح الصياغة اللغوية وانتماء الفقرة لموضوع الاستبانة ومدى مناسبة الفقرة وتم اعتماد نسبة (70%) كمعيار لبقاء الفقرة وعدم استبعادها وهي نسبة تمثل اغلبيية المحكمين، ولم يتم استبعاد اي فقرة من فقرات الاستبانة.

ثبات الاداة:

تم التأكد من ثبات الاداة من خلال طريقة الاعداد وحساب معامل الاتساق الداخلي:

الثبات بطريقة الاعداد (Test – Retest):

طبقت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلماً ومعلمة، ثم اعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة مرة اخرى بعد مرور (14) يوم وتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجات في مرتي التطبيق، وكان معامل ارتباط بيرسون (0.72)، مما يعكس ثبات الاختبار.

الثبات بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الاتساق الداخلي للأداة من خلال استخدام معادلة كرونباخ الفا، حيث بلغت قيمة $(\alpha=0.81)$ وهي قيمة مقبولة كونها اعلى من (0.60).

مقياس مهارة حل المشكلات:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمهارة حل المشكلات، تم بناء استبانة لقياس مهارة حل المشكلات لدى المعلمين، بما يخدم هدف الدراسة، حيث تضمنت الاستبانة بصورتها النهائية (26) فقرة، حيث تم اختيار الفقرات وفق ما يلي:

- لها علاقة مباشرة بهدف الاختبار.
 - الرجوع الى بعض المقاييس لمهارة حل المشكلات.
 - ان تكون الفقرة غير معقدة لغوياً وتتكون من مفردات مألوفة وشائعة وتناسب ثقافة المجتمع.
- ويتم قياس استجابات افراد العينة على كل فقرة من خلال سلم استجابة تم تدرجه حسب مقياس ليكرت من اربعة نقاط حسب الاوزان التالية: موافق بشدة = (4)، موافق = (3)، غير موافق = (2)، غير موافق بشدة = (1).

دلالات الصدق والثبات للأداة:

الصدق الظاهري: تم توزيع اداة الدراسة في صورتها الاولية على (10) من اصحاب الخبرة والاختصاص في العلوم النفسية والتربوية في الجامعات اردنية ومرشدين في مدارس ثانوية واساسية حيث قاموا بإبداء ملاحظاتهم حول فقرات الاختبار من حيث وضوح الصياغة اللغوية وانتماء الفقرة لموضوع الاستبانة ومدى مناسبة الفقرة وتم اعتماد نسبة (70%) كمعيار لبقاء الفقرة وعدم استبعادها وهي نسبة تمثل اغلبية المحكمين، ولم يتم استبعاد اي فقرة من فقرات الاستبانة.

ثبات الاداة:

تم التأكد من ثبات الاداة من خلال طريقة الاعداد وحساب معامل الاتساق الداخلي:

الثبات بطريقة الاعداد (Test – Retest): طبقت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلماً ومعلمة، ثم اعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة مرة اخرى بعد مرور (14) يوماً وتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجات في التطبيقين وكان معامل ارتباط بيرسون (0.72)، مما يعكس ثبات الاختبار.

الثبات بطريقة الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الاتساق الداخلي للأداة من خلال استخدام معادلة كرونباخ الفا، حيث بلغت قيمة $(\alpha=0.83)$ وهي قيمة مقبولة كونها اعلى من (0.60).

إجراءات الدراسة:

- 1- تصميم مخطط الدراسة وكتابة الإطار النظري والدراسات السابقة.
- 2- تصميم أدوات البحث والتأكد من دلالات صدقها وثباتها.
- 3- توزيع الأدوات على أفراد عينة الدراسة.
- 4- تفريغ الإجابات وتحليلها ومناقشة النتائج.
- 5- كتابة أبرز التوصيات.

المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام برنامج SPSS للإجابة على أسئلة الدراسة وعلى النحو التالي:

أولاً: **مقاييس الإحصاء الوصفي** Descriptive Statistic Measures: لتقديم وصف لخصائص عينة الدراسة وإجاباتهم، والتي تضمنت ما يلي:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: وذلك للإجابة على فقرات الاستبانة.

- معامل كرونباخ ألفا للثبات.

- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

- **الأهمية النسبية** Relative Importance: حيث تم تحديد الأهمية النسبية لفقرات الاستبانة ضمن ثلاثة مستويات، وذلك طبقاً للصيغة التالية:

الأهمية النسبية = $\frac{(\text{الحد الأعلى للبدل} - \text{الحد الأدنى للبدل})}{\text{عدد المستويات} - 1} = \frac{3}{5-1} = 1.33$
وبذلك تكون الأهمية النسبية كالآتي:

- أهمية نسبية منخفضة إذا بلغ المتوسط الحسابي من 1-2.33

- أهمية نسبية متوسطة إذا بلغ المتوسط الحسابي من 2.331-3.66

- أهمية نسبية مرتفعة إذا بلغ المتوسط الحسابي من 3.661-5

نتائج الدراسة ومناقشتها:

تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة وفيما يلي عرض لنتائج أسئلة الدراسة مع مناقشتها:

النتائج:

جرى عرض النتائج وتحليلها في ضوء تسلسل أسئلة الدراسة كما يلي:

أولاً: **نتائج السؤال الأول:** "ما مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا؟"

للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجاباتهم على فقرات استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا، وكانت النتائج كما يلي:

جدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
كبيرة	0.95	3.12	اعاني من كثرة العقبات التي تحد من همتي وعزيمتي	18
كبيرة	1.01	3.07	اشعر باستنفاد طاقتي في العمل بنهاية اليوم الدراسي	1
متوسطة	0.98	2.91	اتعامل بهدوء واتزان مع الطلاب اثناء وقت التعليم	27
متوسطة	1.11	2.59	لا اسمح ان تعكس مشاكل عملي في المدرسة على نفسيتي داخل المنزل	8
متوسطة	1.15	2.54	اعاني من كثرة المهام والواجبات المنوطة بي	15
متوسطة	1.11	2.52	اسعى دوماً الى تنفيذ الحصص التعليمية على أكمل وجه مما يعنيني ذلك نفسياً وجسدياً	17
متوسطة	0.97	2.51	أقدم العون والمساعدة الممكنة للمراجعين	6
متوسطة	0.96	2.51	اشعر ان ساعات العمل الطويلة في المدرسة تحد من ممارسة نشاطاتي وهواياتي	14
متوسطة	1.09	2.46	يمتاز عملي بانه شاق وطويل	16
متوسطة	1.04	2.43	اضفت طبيعة عملي نوع من القسوة على شخصيتي	4
متوسطة	0.93	2.39	أثأثر نفسياً بطبيعة ونفسية الطلاب الذين اقوم بتدريسهم	26
متوسطة	1.04	2.38	اشعر بالتوتر نتيجة تعاملتي اليومي مع الطلاب والحصص اليومية	3
متوسطة	1.00	2.35	اشعر بالكسل عند ذهابي للمدرسة	2
متوسطة	0.90	2.32	اشعر ان الاطلاع على مشاكل الطلاب والمعلمين المختلفة يسبب لي ضغوط شديدة	9
متوسطة	0.96	2.25	اشعر ان ساعات العمل في المدرسة طويلة لدرجة الملل	13
متوسطة	0.97	2.24	اعاني من نظرة تشاؤمية اتجاه الحاضر الوظيفي والمستقبل	24
متوسطة	0.91	2.14	افقد للحماس والنشاط عند تنفيذ مهمة معينة	23
متوسطة	0.95	2.13	اشعر أني أصبحت امتلك شخصية سلبية اتجاه الآخرين	10
متوسطة	0.97	2.07	اعاني من مشاعر سلبية اتجاه زملائي المعلمين والمعلمات	19
متوسطة	1.01	2.06	اشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين	5
متوسطة	1.00	2.04	اعاني من ضعف العلاقات الاجتماعية مع باقي الزملاء في المدرسة	20
متوسطة	0.91	2.02	اعاني من عدم القدرة والكفاءة لإنجاز المهام المطلوبة	25
متوسطة	1.02	2.02	اشعر ان التقدم الوظيفي يزيد من مشاعر اللامبالاة لدي	12
متوسطة	0.93	1.96	اشعر بالفشل وعدم تحقيق المهام المطلوبة مني	22
متوسطة	0.95	1.95	اعاني من العزلة والوحدة في المدرسة	21
متوسطة	0.94	1.79	اتعامل بأسلوب فض مع الطلاب	7
متوسطة	0.91	1.76	اتعامل مع الطلاب كأرقام وليس كبشر	11
متوسطة	0.73	2.32	الاحتراق النفسي	

يتبين من الجدول (3) أن المتوسط الحسابي لمستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا قد بلغ (2.32) بانحراف معياري مقداره (0.73) بدرجة متوسطة، كما أن الفقرة رقم (18) "اعاني من كثرة العقبات التي تحد من همتي وعزيمتي" قد جاءت في المرتبة الأولى في استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا بمتوسط حسابي مقداره (3.12) وانحراف معياري (0.95) بدرجة كبيرة، وجاءت الفقرة رقم (1) "اشعر باستنفاد طاقتي في العمل بنهاية اليوم الدراسي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.07) وبانحراف معياري مقداره (1.01) بدرجة كبيرة، وجاءت الفقرة رقم (11) "تعامل مع الطلاب كأرقام وليس كبشر" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (1.76) وبانحراف معياري مقداره (0.91) بدرجة متوسطة.

ثانياً: نتائج السؤال الثاني: "ما مستوى مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا؟"
للكشف عن مستوى مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجاباتهم على فقرات استبانة مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا، وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على فقرات استبانة مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
3	أضع حلولاً مناسبة لحل المشكلة	3.23	0.79	كبيرة
21	ارسم خطة لتنفيذ الحلول الممكنة	3.21	0.83	متوسطة
5	أركز على الجانب الايجابي في حل المشكلة	3.20	0.78	متوسطة
10	اشعر اني منفعل عندما اتعرض لمشكلة لدرجة تحد من قدرتي على التفكير	3.20	0.73	متوسطة
24	اختر اول فكرة تخطر في بالي لحل المشكلة	3.19	0.89	متوسطة
18	اصر على تطبيق الحل الذي اخترته حتى لو ثبت فشله	3.19	0.93	متوسطة
19	اشعر بصعوبة في وصف المشكلة التي تواجهني	3.19	0.91	متوسطة
14	اختر البديل الذي يرضي الآخرين وبغض النظر عن مدى فعاليته	3.19	0.89	متوسطة
1	اعتبر ان المشكلات والعقبات من الاشياء الطبيعية التي تواجه الانسان	3.18	0.75	متوسطة
22	اشعر بالإحباط والياس في مواجهة أي مشكلة	3.17	0.90	متوسطة
	حل المشكلات	3.16	0.58	كبيرة
26	اختر الحل ولا اشغل نفسي بتقييم الحلول	3.16	0.88	كبيرة
25	اختر الحل الامثل والاكثر احتمالاً للنجاح	3.15	0.71	كبيرة
2	اقوم بجمع المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة	3.15	0.71	كبيرة
4	افكر بالجوانب السلبية والايجابية لبدائل حل المشكلة	3.15	0.76	كبيرة
8	اختر الحل الذي تمت تجربته على ارض الواقع	3.14	0.71	كبيرة
9	اشعر اني مشوش الافكار عندما تواجهني مشكلة	3.14	0.79	كبيرة
16	امتلك القدرة على التفكير ببدائل جديدة في مواجهة المشكلة	3.13	0.68	كبيرة
6	اختر البديل الاسهل في حل المشكلة	3.12	0.75	كبيرة
7	افكر بالجوانب السلبية للبديل الذي استثنيت	3.11	0.69	كبيرة
13	اخذ برأي الآخرين بالبدائل التي سأتبناها	3.11	0.73	كبيرة
15	احاول معرفة سبب فشلي في اختيار الحل	3.10	0.70	كبيرة
20	اضع الحلول القابلة للتطبيق ومن ثم اختر احدهم	3.09	0.70	كبيرة
17	استشعر عواقب الحل على المدى القريب والبعيد	3.07	0.71	كبيرة
12	اعيد النظر بالبدائل بناء على نجاحها	3.06	0.70	كبيرة
11	استطيع التنبؤ بالنتائج قبل اختيار حل معين	3.06	0.66	كبيرة
23	اشعر بالغضب اذا كان البديل فاشلاً	3.05	0.69	كبيرة
	مهارة حل المشكلات	3.16	0.58	كبيرة

يتبين من الجدول (4) أن المتوسط الحسابي لمستوى مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا قد بلغ (3.16) بانحراف معياري مقداره (0.58) بدرجة من متوسط الى مرتفع، كما أن الفقرة رقم (3) "أضع حلولاً مناسبة لحل المشكلة" قد جاءت في المرتبة الأولى في استبانة مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا بمتوسط حسابي مقداره (3.23) وانحراف معياري (0.79) بدرجة كبيرة، وجاءت الفقرة رقم (21) "ارسم خطة لتنفيذ الحلول الممكنة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.21) وبانحراف معياري مقداره (0.83) بدرجة كبيرة، وجاءت الفقرة رقم (23) "اشعر بالغضب اذا كان البديل فاشلاً" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.05) وبانحراف معياري مقداره (0.69) بدرجة كبيرة.

ثالثاً: نتائج السؤال الثالث: "هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة)؟"

تم استخلاص المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لمتغير الجنس وسنوات الخبرة، كما يلي:

أ-الجنس: تم إجراء اختبار (ت) (T-test) للعينات المستقلة كما في الجدول (5).

جدول (5) نتائج اختبار (ت) (T-test) للعينات المستقلة للكشف عن أثر الجنس في استجابات أفراد الدراسة على استبانة

الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	DF	t	الدلالة الإحصائية Sig
الجنس	ذكر	77	2.27	0.76	195	-0.719	0.473
	أنثى	120	2.35	0.72			

يُلاحظ من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا على استبانة الاحتراق النفسي قد بلغ (2.27) بانحراف معياري مقداره (0.76)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا على استبانة الاحتراق النفسي قد بلغ (2.35) بانحراف معياري مقداره (0.72). كما بلغت قيمة (ت) (-0.719) بدلالة إحصائية مقدارها (0.473)، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا على استبانة الاحتراق النفسي تعزى للجنس.

ب. سنوات الخبرة: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لسنوات الخبرة، وكانت النتائج كما في الجدول (6).

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين

في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لسنوات الخبرة

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 10 سنوات	63	2.11	0.66
من 10 إلى 20 سنة	95	2.36	0.74
أكثر من 20 سنة	39	2.54	0.76

يتبين من الجدول (6) وجود فروق في المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لسنوات الخبرة، وللكشف عن الدلالة الإحصائية لهذه الفروق؛ تم إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما في الجدول (7)

الجدول (7) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن أثر سنوات الخبرة في الفروق في المتوسطات الحسابية لدى أفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا

الفروق	مجموع المربعات	DF	متوسط المربعات	F	Sig
بين المجموعات	4.657	2	2.329	4.519	0.012
داخل المجموعات	99.978	194	0.515		
الكل	104.636	196			

يتبين من الجدول (7) أن قيمة (f) لمستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا قد بلغت (4.519) بدلالة مقدارها (0.012) وهي قيمة دالة إحصائية، مما يعني وجود فروق دالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لأفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لسنوات الخبرة.

وللكشف عن اتجاه الفروق في المتوسطات الحسابية لأفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تم إجراء اختبار شيفيه (Scheffe Test) كما في الجدول (8).

الجدول (8) اختبار شيفيه (Scheffe Test) للكشف عن اتجاه الفروق في المتوسطات الحسابية لأفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا

الفئة	أقل من 10 سنوات	من 10 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة
أقل من 10 سنوات	--	0.26-	0.42-
من 10 إلى 20 سنة	0.26	--	0.18-
أكثر من 20 سنة	0.42	0.18	--

يتبين من الجدول (8) أن الفروق في المتوسطات الحسابية لأفراد الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا لصالح فئة "أكثر من 20 سنة" مقارنة بفئة "أقل من 10 سنوات" وفئة "من 10 إلى 20 سنة".

رابعاً: نتائج السؤال الرابع: "هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغيرات (الجنس، وسنوات الخبرة)؟"

تم استخلاص المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لمتغير الجنس وسنوات الخبرة، كما يلي:

أ. الجنس: تم إجراء اختبار (ت) (T-test) للعينات المستقلة كما في الجدول (9).

جدول (9) نتائج اختبار (ت) (T-test) للعينات المستقلة للكشف عن أثر الجنس في استجابات أفراد الدراسة على استبانة

مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	DF	t	الدلالة الإحصائية Sig
الجنس	ذكر	77	3.18	0.57	195	0.320	0.749
	أنثى	120	3.15	0.58			

يُلاحظ من الجدول (9) أن المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا على استبانة مهارة حل المشكلات قد بلغ (3.18) بانحراف معياري مقداره (0.57)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا على استبانة مهارة حل المشكلات قد بلغ (3.15) بانحراف معياري مقداره (0.58).

كما بلغت قيمة (ت) (0.320) بدلالة إحصائية مقدارها (0.749)، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا على استبانة مهارة حل المشكلات تعزى للجنس.

ب. سنوات الخبرة: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لسنوات الخبرة، وكانت النتائج كما في الجدول (10).

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة مهارة حل المشكلات لدى

المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لسنوات الخبرة

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 10 سنوات	63	3.29	0.52
من 10 إلى 20 سنة	95	3.13	0.62
أكثر من 20 سنة	39	3.04	0.09

يتبين من الجدول (10) وجود فروق في المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا وفقاً لسنوات الخبرة، وللكشف عن الدلالة الإحصائية لهذه الفروق؛ تم إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما في الجدول (11)

الجدول (11) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن أثر سنوات الخبرة في الفروق في المتوسطات الحسابية لدى أفراد

الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا

الفروق	مجموع المربعات	DF	متوسط المربعات	F	Sig
بين المجموعات	1.746	2	0.873	2.648	0.073
داخل المجموعات	63.974	194	0.330		
الكل	65.720	196			

يتبين من الجدول (11) أن قيمة (f) لمستوى مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا قد بلغت (2.648) بدلالة مقدارها (0.073) وهي قيمة غير دالة إحصائية، مما يعني عدم وجود فروق دالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لأفراد الدراسة على استبانة مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لسنوات الخبرة.

خامساً: نتائج السؤال الخامس: "هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الاحتراق النفسي ومهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا؟"

تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى مهارة حل المشكلات لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا، وجاءت النتيجة كما في الجدول (12)

الجدول (12) معامل ارتباط بيرسون بين مجالي الرضا الوظيفي والأداء التدريسي

المتغير	العدد	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
الاحتراق النفسي	197	-0.64**	0.000
مهارة حل المشكلات	197		

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)

تكشف نتائج الجدول (12) عن وجود علاقة ارتباطية عكسية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)، بين الاحتراق النفسي وحل المشكلات، فقد بلغ معامل ارتباط بيرسون بين الاحتراق النفسي وحل المشكلات (-0.64) بدلالة مقدارها (0.000).

مناقشة النتائج:

توضح الدراسة ان مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في مديرية تربية وتعليم لواء ماركا جاء بدرجة متوسطة ويعود ذلك حسب وجهة نظر الباحثة الى العودة للتعليم بنظام التناوب بحيث يكون التعليم وجاهياً وعن بعد بنظام المجموعات حيث زادت الاعباء اليومية على المعلمين وظهور متطلبات اضافية تتعلق بتطبيق البرتوكول الصحي داخل الغرفة الصفية وداخل المدرسة وعبء الفاقد التعليمي ووجود مهارات لم يكتسبها بعض الطلاب في الصفوف السابقة او عدم التمكن والاتقان للمهارات الاساسية وواجبات تتعلق بالنمو المهني والتطور الرقمي في عرض المادة الدراسية وتطور المنهاج مما ادى الى زيادة المسؤوليات والواجبات على المعلمين.

كما تعزو الباحثة ذلك من كثرة الأعباء التي تترتب على المعلم من حيث الواجبات والامتحانات والتعامل مع الطلبة والعديد من المشكلات الأخرى التي قد تقلل من دافعية المعلم وزيادة الضغط النفسي لديه وعدم قدرته على مواجهة المشكلات العديدة في غرفة الصف.

وكذلك اظهرت النتائج انه لا توجد فروق في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغيرات الجنس وذلك يتطابق مع دراسة مؤنس (2018) ودراسة المنصوري (2018) التي اظهرت عدم وجود فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس ووجود فروق دالة احصائياً في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي مديرية تربية وتعليم لواء ماركا تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح الفئة الاعلى (أكثر من 20 سنة) وذلك يتطابق مع دراسة الشريف (2020) التي أظهرت، وجود فروق دالة احصائياً تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة الاعلى من عشرة سنوات، كلما زادت سنوات الخبرة زاد الاحتراق النفسي وتعزو الباحثة ذلك الى اختلاف الروتين اليومي المعتاد لدى هذه الفئة وصعوبة مواكبة التغيرات وخاصة التعليم عن بعد واستخدام التطبيقات الالكترونية المختلفة لعرض المحتوى التعليمي وارسال واستقبال الواجبات من الطلاب، وكذلك اظهرت النتائج ان مستوى مهارة حل المشكلات لدى معلمين من متوسط الى مرتفع حيث بلغ (3.16) وتعزو الباحثة ذلك لان مستوى التعليم والتدريب للمعلمين مرتفع حيث ان جميع المعلمين يحملون الدرجة الجامعية الاولى (بكالوريوس) على الاقل ولديهم خبرة في مواجهة المشكلات اليومية التي تظهر خلال اليوم الدراسي حيث يتم تفويض صلاحيات ادارة المدرسة للمعلم المناوب مما اكسب المعلمين خبره في التعامل مع المشكلات وعدم وجود فروق دالة في مستوى مهارة حل المشكلات حسب متغيرات الجنس وسنوات الخبرة وكذلك اشارت النتائج الى وجود علاقة ارتباطية عكسية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)، بين الاحتراق النفسي وحل المشكلات، فقد بلغ معامل ارتباط بيرسون بين الاحتراق النفسي وحل المشكلات (-0.64) وذلك يتطابق مع دراسة (حافظ، 2020) ودراسة (Kim, Park and Kwon, 2015).

ويمكن تفسير ذلك أيضاً من خلال أن المعلمين والمعلمات يواجهون العديد من الصعوبات عند تدريس الطلبة، مما قد يقلل من دافعيتهم وكذلك قد يقلل ذلك من مستوى العطاء وزيادة الاحتراق النفسي لديهم والشعور بالتعب والاعياء إضافة لأعباء الحياة التي قد تزيد من مستوى الضغط النفسي لدى المعلم وهذا يتطلب بذل مزيد من الجهود من اجل مواجهة هذه الضغوطات وتقليل مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين.

كما أن المعلمين والمعلمات ومن خلال الخبرات والتجارب التي يمرون بها فإنهم يواجهون نفس المشكلات والصعوبات في عمليات التدريس والتي قد تختلف باختلاف المرحلة الدراسية واختلاف العمر حيث أنه كلما زادت المرحلة العمرية كلما زادت مستوى الصعوبات والمشكلات التي تواجه المعلمين وبالتالي تزيد من مستوى الاحتراق النفسي لديهم.

التوصيات

حسب نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- عمل الورشات والندوات والمحاضرات للبحث عن الحلول الكفيلة بخفض مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين وتدريبهم على مواجهة الضغوط في العمل.
- ضرورة البحث عن الأسباب الحقيقية التي تسبب الاحتراق النفسي وبالتالي زيادة مستوى الضغوط لديهم مما يقلل من نسبة الاحتراق النفسي ويؤدي ذلك الى زيادة دافعية المعلمين.
- ضرورة قيام وزارة التربية والتعليم بتدريب المشرفين لإكسابهم المهارات التي يمكن من خلالها تزويد المعلمين بالآليات المناسبة التي يمكن من خلالها تقليل مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين.
- إجراء مزيد من الدراسات والبحوث التي تربط بين مستوى الاحتراق النفسي وبين متغيرات أخرى كضغط العمل وغير ذلك.

المراجع:

- بريك، نوال (2016) اسلوب حل المشكلات وعلاقته بقلق المستقبل لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- التميمي، محمد (2019) مستوى الاحتراق النفسي لدى لاعبي كرة القدم في دوري المناصير، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الرياضية، الجامعة الاردنية، الأردن.
- جرار، سنابل (2011). الجدية في العمل وعلاقتها الرضا النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- حافظ، داليا نبيل. (2020). مهارات حل المشكلة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من الأطباء البشريين. مجلة الخدمة النفسية، 1(1): 1-12.
- الخشان، خالد (2005). اثر تقديم مادة تعليمية مستندة الى بناء المعرفة الرياضية من خلال المشكلات في تنمية القدرة على حل المشكلات وعلى التحصيل في الرياضيات لدى طلبة المرحلة الثانوية، أطروحة دكتوراه. جامعة عمان العربية، عمان، الاردن.
- خليل، ياسر والشمال، صباح والصمادي، علي. (2020). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاملين في المدارس النظامية في محافظة إربد وعلاقته ببعض المتغيرات. المجلة التربوية، 1(1): 12-40.
- الربيع، فيصل والجراح، عبد الناصر. (2009). مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي ومعلمات الصف الاول الاساسي بالأردن وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، 1(3): 60-99.
- الزهراني، نوال بنت عثمان. (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- الزيات، فتحي مصطفى (1995). الأسس المعرفية للتكوين العقلي المعرفي وتجهيز المعلومات، المنصورة، دار الوفاء للطباعة والنشر.
- الشخاترة، خالد (2022) أثر الاحتراق النفسي للمدقق الخارجي على جودة تقرير مدقق الحسابات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسرء، عمان، الأردن.
- الشريف، ناهل (2020) مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات صعوبات التعلم مقارنة بمعلمات الصفوف العامة بمكة المكرمة، دراسات العلوم التربوية، 2(4): 11-37.

- عبد الستار، رشا (2017) مهارات حل المشكلات الاجتماعية كمتغير للعلاقة بين الخلافات الزوجية والاكتئاب. *المجلة المصرية لعلم النفس الاكلينيكي والارشادي*، 5(1): 44-88.
- علوان، مصعب (2009). تجهيز المعلومات وعلاقتها بالقدرة على حل المشكلات لدى طلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية في غزة، فلسطين.
- المنصوري، مصطفى (2018) الاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهته لدى معلمي التعليم الثانوي، مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية، 6(7): 17-77.
- مؤنس، خالد (2018). الانغماس الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الاساسية في محافظة الوسطى، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 1(1): 27-83.
- النبهان، محمد (2008). *العصف الذهني وحل المشكلات*. ط1. عمان، اليازوري للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية:

- Compton, R. H. (2013). Factors That Influence Burnout Among South Carolina's Special Education Teachers. Northcentral University.
- Kim, K. I. (2020). The influences of organizational conflict and job satisfaction on the turnover intention of dental technicians. *Journal of Technologic Dentistry*, 42(3), 290-297.
- Kim, M. J., Park, Y. S., & Kwon, Y. (2015, February 28). The Effects of Clinical Nurses' Resilience and Social Problem-Solving Ability on Burnout. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 1(1): 6-16.
- Ozturk, Y. E. (2020). A theoretical review of burnout syndrome and perspectives on burnout models. *Bussecon Review of Social Sciences* (2687-2285), 2(4), 26-35.
- Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory manual. *Journal of Organizational Behavior*, 1(1): 12-30.
- Williams, B. J. L. (2014). A correlational analysis of burnout and job satisfaction among special education teachers (Doctoral dissertation, University of Phoenix).