مجلة الشرق الأوسط للنشر العلمي
المجلد (٩) العدد (١)
الإصدار الواحد والثلاثون
(١-٣٧) ٢٠٢٦

الكفاءة الذاتية وعلاقتها بصراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة الفلسطينية بغزة

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

ختام إسماعيل السّحار
نسرين محسن شحادة

نشر إلكترونياً بتاريخ: ٦ يناير ٢٠٢٦م

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الكفاءة الذاتية بكل من صراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة، وتم اختيار عينة قوامها (٢١٣) سيدة من الإداريات العاملات في وزارة الصحة، واستخدمت الباحثتان المقاييس التالية: الكفاءة الذاتية وصراع الدور والإنهاك النفسي من إعدادهما، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: -

١- بلغت الكفاءة الذاتية عند أفراد العينة (٨٦.٣٩٪)، وصراع الدور (٦٠.٤٢٪)، في حين بلغ الإنهاك النفسي ٣٦.٨١٪.

٢- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية وكلاً من صراع الدور والإنهاك النفسي.

٣- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والإنهاك النفسي.

٤- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تُعزى إلى المتغيرات التالية: العمر، وسنوات الوظيفة، وبين السكرتيرات والإداريات.

٥- وجود فروق دالة إحصائياً في مستويات الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير مكان العمل.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة الذاتية، صراع الدور، الانهاك النفسي، الاداريات.

Abstract

This study aimed to investigate the relationship between self-efficacy, role conflict, and emotional burnout among female administrative staff in the Ministry of Health. A sample of 213 female administrative employees was selected from the Ministry of Health. The researchers developed and utilized scales to measure self-efficacy, role

conflict, and emotional burnout. A descriptive correlational research design was employed. The study yielded the following key findings:

1- Levels of self-efficacy among the sample were 86.39%, role conflict was 60.42%, and emotional burnout was 36.81% .

2- No statistically significant relationship was found between self efficacy and either role conflict or emotional burnout .

3- A statistically significant positive relationship was found between role conflict and emotional burnout .

4- No statistically significant differences in self-efficacy were observed based on age, years of service, or job position (secretarial staff vs. administrative staff) .

5. Statistically significant differences in self-efficacy levels were found based on workplace location.

Keywords: Self-efficacy, Role Conflict, Emotional Burnout, Female Administrative Staff.

*** المقدمة**

عُرِّف الإنسان بأنّه الكائن الحي الوحيد الذي يمتلك عقلًا عالي التطور، قادرًا على التفكير المجرد والتحليل، واستخدام اللغة للتعبير والتواصل، والتفكير الذاتي الداخلي، ويتميز الإنسان بقدرته على تجاوز العقبات وإيجاد الحلول لما يعترضه من صعوبات، وهذا ما جعله مكرمًا بين سائر المخلوقات، كما قال الله تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الإنسان فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ﴾ [التين: ٤].

ومن أعظم النعم التي أنعم الله بها على الإنسان نعمة الصحة النفسية، التي تُعد أساسًا لحياة مستقرة ومتوازنة، فهي تمكّنه من التكيف مع ضغوط الحياة المختلفة، وتساعده على تحقيق ذاته، والاستمتاع بحياته بشكل طبيعي، وقد جاء في الحديث الشريف عن النبي ﷺ: "مَنْ أَصْبَحَ مِنْكُمْ آمِنًا فِي سِرْبِهِ، مُعَافًى فِي جَسَدِهِ، عِنْدَهُ قُوتُ يَوْمِهِ، فَكَأَنَّمَا حِيزَتْ لَهُ الدُّنْيَا" [رواه الترمذي]، فالصحة النفسية أساسٌ متين للصحة الجسدية والعاطفية والاجتماعية، وواجب الإنسان الحفاظ عليها وتعزيزها ليعيش حياة طيبة وسعيدة.

إن التكريم الإلهي للإنسان يتجلى في قدراته المميزة التي وهبها الله له، مما أهّله ليكون خليفةً في الأرض، وقد ورد في القرآن الكريم موقفٌ فريد عندما أراد الله أن يجعل الإنسان خليفةً، إذ اعترضت الملائكة مشيرةً إلى أن البشر قد يفسدون ويسفكون الدماء، فقال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الأرض خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ [البقرة: ٣٠]. وفي هذا الموقف بيّن الله أن الإنسان يمتلك عنصراً فارقاً يتمثل في العلم، كما أظهره في قوله تعالى: ﴿وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا...﴾ [البقرة: ٣١]. فهذا العلم هو ما يميز الإنسان، ويُعدّ أحد ركائز كفاءته وقدرته على الابتكار والإبداع.

إن الكفاءة الذاتية التي تشمل العلم والمعرفة، تُعد من أبرز العوامل التي تسهم في تحقيق التقدم الحضاري، إذ أن صاحب الكفاءة هو القادر على فهم متطلبات العمل وإنجازه بالشكل الأمثل، ومن المنظور النفسي تُعد الكفاءة الذاتية مفهومًا حديثًا أشار إليه عالم النفس "باندورا" في نظريته للتعلم الاجتماعي المعرفي، حيث فسّر الكفاءة بأنها امتلاك الفرد القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بنجاح، ما يعزز ثقته بنفسه ويؤثر إيجاباً على حياته ومحيطه (Hackett & Betz, 1992).

وتظهر أهمية الكفاءة الذاتية في كونها مساراً يُحدد الإجراءات السلوكية التي يتبعها الفرد، سواء كانت ابتكارية أو نمطية، فالإدراك الواعي للقدرات الشخصية والخبرات المتعددة يُسهم في تعزيز الفاعلية الذاتية التي يحتاجها الفرد لمواجهة تحديات الحياة وتحقيق أهدافه، ومن جهة أخرى تتعدد الأدوار التي يؤديها الإنسان خلال حياته، حيث يواجه صراعًا في تحقيق التوازن بينها، وهو ما يُعرف بصراع الدور، ويُشير هذا المفهوم إلى الحالة التي يعجز فيها الفرد عن تحقيق الانسجام بين أدواره المختلفة، مما يؤدي إلى الإخفاق في أدائها أو الشعور بالضغط، كما أن المبالغة في أحد الجوانب المهنية أو الاجتماعية قد تُفضي إلى الإنهاك النفسي والجسدي، ويُعرف الإنهاك النفسي بأنّه سلسلة من الانفعالات السلبية الناتجة عن عدم إشباع الحاجات الأساسية للفرد، مما يؤثر على أدائه وحياته الاجتماعية، ويعيق قدرته على التمتع بثمار نجاحه (الحبيب، ٢٠١٥).

وتعد بيئة قطاع غزة بيئة ديناميكية متغيرة نتيجة للأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية والحصار المستمر والحروب وتأثيراتها على مختلف القطاعات، لاسيما القطاع الصحي، مما جعل من وزارة الصحة أحد الركائز الأساسية لضمان استمرارية تقديم الخدمات الطبية والصحية للمواطنين، وهذا يتطلب مجهوداً استثنائياً من العاملين خصوصاً الإداريات اللواتي يتولين أدواراً متعددة في ظروف مليئة بالتحديات، ومواجهة صراعات الدور، وتداخل بين أدوارهن المهنية والشخصية والتي تفاقم من مستوى الضغوط النفسية، مما يجعل الإنهاك النفسي ظاهرة شائعة تؤثر على قدرتهن على الأداء بكفاءة.

ومع ذلك تبرز الكفاءة الذاتية كعامل رئيسي يمكن أن يسهم في التخفيف من آثار تلك الضغوط.

لذا انطلقت فكرة الدراسة الحالية والتي تعكس أهمية وزارة الصحة في غزة كمؤسسة حيوية لا غنى عنها والعاملات الاداريات بوجه خاص، وقد أصبح من الضروري فهم العوامل النفسية والمهنية التي تؤثر على العاملات في القطاع الصحي، وتقديم حلول علمية وعملية لدعمهن في أداء أدوارهن بكفاءة، لضمان استمرارية تقديم الخدمات الصحية وتحسين جودتها في ظل التحديات الراهنة.

*** مشكلة الدراسة وتساؤلاتها**

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في الأسئلة التالية: –

١- ما مستوى الكفاءة الذاتية لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

٢- ما مستوى صراع الدور لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

٣- ما مستوى الإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

٤- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

٥- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

٦- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

٧- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة العملية، المنصب الإداري، ساعات العمل) لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

*** أهداف الدراسة**

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي: -

١- التعرف على مستوى الكفاءة الذاتية وصراع الدور والانهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة بقطاع غزة.

٢- معرفة العلاقة بين الكفاءة الذاتية وكلاً من صراع الدور والانهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة.

٣- معرفة العلاقة بين صراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة

٤- معرفة الفروق في مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة العملية، المنصب الإداري، ساعات العمل)

*** أهمية الدراسة**

وتتضح أهمية الدراسة الحالية على النحو التالي: -

١- تُعتبر الدراسة من بين الدراسات القليلة على حد علم الباحثتان التي تناولت العلاقة بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة بغزة.

٢- تبرز الدور الذي تلعبه الكفاءة الذاتية بمستوياتها المختلفة في تحسين أوضاع الإداريات في وزارة الصحة.

٣- توفر نتائج الدراسة إمكانيات لتوظيفها في تصميم برامج تهدف إلى تعزيز الكفاءة الذاتية والتخفيف من حدة صراع الدور لدى الإداريات في وزارة الصحة.

٤- تصميم أدوات قياس الكفاءة الذاتية وصراع الدور والإنهاك النفسي.

تُعزز الدراسة وعي الأفراد المحيطين بالإدارية، لا سيما الزوج والأبناء، حول الصراعات التي قد تواجهها بين مسؤولياتها المختلفة، مما يساعد في توفير الدعم والمساندة اللازمة للتخفيف من حدة تلك الصراعات.

*** مصطلحات الدراسة**

١- الكفاءة الذاتية: تعريف الكفاءة الذاتية إجرائياً: إدراك الإداريات في وزارة الصحة لقدراتهن وإمكاناتهن لتحقيق الأهداف المهنية والعملية، والتعامل مع التحديات المختلفة بفعالية وثقة بالنفس، وذلك من خلال توظيف مهاراتهن وخبراتهن في أداء المهام المطلوبة.

٢- صراع الدور: تعريف صراع الدور إجرائياً: الحالة التي يكون عليها الفرد عندما يوجد الكثير من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يؤدي أعمال لا يرغب أصلاً أو لا يعتقد

أنها جزء من عمله، أو عندما تتعارض أدوار الفرد داخل العمل مع أدواره الاجتماعية.

٣- الإنهاك النفسي: تعريف الإنهاك النفسي إجرائياً: مصطلح عام يشير إلى حالة يمر بها الموظف يشعر فيها بالضغط النفسي الناجم عن العمل، والتعب بسبب العمل، وغالباً ما يرجعون هذه الأعراض إلى ضغوط العمل وأعباء الحياة.

*** حدود الدراسة**

١- الحد الموضوعي: العلاقة بين الكفاءة الذاتية كمتغير وسيط بين صراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة.

٢- الحد المكاني: تم تنفيذ هذه الدراسة في قطاع غزة مقرات وزارة الصحة بغزة.

٣- الحد الزماني: تم تطبيق هذه الدراسة في العام الدراسي ٢٠٢٣م- ٢٠٢٤م.

٤- الحد البشري: الموظفات الإداريات في وزارة الصحة على مستوى قطاع غزة.

*** الإطار النظري**

*** الكفاءة الذاتية**

يرى إيغان (Egan, 1982) أن الكفاءة الذاتية لها علاقة كبيرة برغبة الأفراد واستعداداتهم لبذل وتقديم الجهد والتفاعل مع الصعوبات ومواجهتها، ومقدار الجهد الذي سيبذلونه (الدرديري، ٢٠٠٤، ٢٠٩)، فالكفاءة الذاتية لا تهتم فقط بالمهارات التي يمتلكها الفرد وإنما بما يستطيع الفرد عمله بالمهارات التي يمتلكها (قطامي، ٢٠١٠، ٦٥)، ويعرف مورفي وبرونين (Shell, Murphy, & Bruning, 1989. p91) الكفاءة الذاتية الآلية التوليفية التي من خلالها يقوم الفرد بدمج وتطبيق مهاراته السلوكية والمعرفية والاجتماعية الحالية على الأداء المرجو والمطلوب، ويتم التعبير عنها كثقة الفرد في قدرته على النجاح في أداء السلوك المطلوب.

ويعرفها باندورا (Bandura) بالأحكام التي يصدرها الأفراد على قدراتهم، لتنظيم وإنجاز الأعمال التي تتطلب تحقيق أنواع واضحة من الأداء (Bandura, 1997, 123). وأشار أيضاً باندورا (Bandura) في تعريف آخر للكفاءة الذاتية بتوقعات الفرد عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض، وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الأداء، وكمية الجهود المبذولة ومواجهة الصعاب وإنجاز السلوك (Bandura, 1998, 47)، ويرى شفارتزر (Schwarzer, ٢٠٠٤) أن تعريف الكفاءة الذاتية يشير إلى القدرة الفردية للسيطرة على النشاطات الشخصية المختلفة وتعود إلى قدرة الفرد وقوته، فالأشخاص الذين يؤمنون بقدراتهم على التسبب أحداث معينة يكونون قادرين على إدارة مسار حياتهم، وإن ذلك بكل اختصار يعكس اعتقاد الأفراد بقدراتهم للسيطرة على بيئتهم وحياتهم (الدوري، ٢٠١٤، ص٥٧)، ويذكر الوقفي (٢٠٠٣، ص٥٩٧) أن الكفاءة الذاتية هي اعتقاد الفرد بأنّه قادر أن يحقق نجاحه في أداء سلوكه وتصرفاته المختلفة بصرف النظر عن خبراته السابقة التي قد يكون فيها عثرات وفشل وبصرف النظر أيضاً عن العوائق والمشكلات الحالية.

ويرى سيرفونوبيك (Beck & Servon) أن معتقدات الأشخاص حول الكفاءة الذاتية تحدد مستوى الدافعية كما تنعكس من خلال المجهودات التي يبذلونها في أعمالهم والمدة التي يصمدون فيها في مواجهة العقبات، كما أنه كلما تزايدت ثقة الأفراد في فاعلية الذات لديهم تزيد مجهوداتهم ويزيد إصرارهم على تخطي ما يقابلهم من عقبات (الجاسر، ٢٠٠٧، ص٢٨).

ويشير الزبيدي (٢٠٠٩، ص٩٩) إلى أن الكفاءة الذاتية هي ما يكونه الفرد من أحكام عن قدراته لتحقيق أنماط معينة من الأداء وعلى تنظيم وتأدية مجموعة من الأفعال المختلفة المطلوبة، وتحقق الكفاءة الذاتية يجعل الفرد يؤمن بإمكاناته الخاصة وتطوير ذاته فكلما ازداد اعتقاده بقدرته على الإنجاز، كلما ازدادت احتمالية أن يحقق أهدافه وينجح في ذلك.

وذكرت الزغبي (٢٠١٤، ص٥٨٨) الكفاءة الذاتية بأنها تشير إلى الأحكام التي يصدرها الأفراد بقدرتهم على إصدار سلسلة متتابعة من الأفعال الضرورية لإحداث النتائج المرغوبة أو من أجل تحقيق الأهداف المعينة، وتتبلور على شكل أفكار ومعتقدات للفرد حول ذاته بشأن مدى كفاءته في تنظيم وتنفيذ الإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف والنتائج المعينة.

وترى الباحثتان بأن التعريفات السابقة شملت على مضمون الكفاءة الذاتية والتي تؤدي بدورها إلى معنى واحد ركزت فيه على القدرة على كفاءة وفاعلية وإيجابية الفرد، وتغلبه على ما يواجه من صعوبات وتحديات موظفاً قدراته وكفاءته مع تطويرها، وتعرف الباحثتان الكفاءة الذاتية بأنها مجموعة من المعتقدات التي يحملها الأفراد حول قدراتهم الشخصية على تحقيق الأداء المطلوب بكفاءة وفاعلية، ومواجهة التحديات والمهام المختلفة، مع توظيف إمكانياتهم وخبراتهم لتحقيق الأهداف المرجوة، بما ينعكس إيجابيًا على أدائهم الوظيفي وحياتهم الشخصية.

*** أبعاد الكفاءة الذاتية عند الأفراد**

بيّن الشعراوي (٢٠٠٠، ص٢٩٧) أن مفهوم الكفاءة الذاتية يتضمن أبعاد مختلفة شملت: الثقة بالنفس، والقدرة على التحكم في ضغوطات الحياة، وتجنب المواقف السلبية والتقليدية، والصمود أمام خبرات الفشل المختلفة، والمثابرة للحصول على الإنجاز.

وبيّن باندورا (Bandura, 1977, p.١٩٤) أن مفهوم الكفاءة الذاتية يتضمن أبعاد مختلفة شملت: –

قدر الكفاءة أو الفاعلية: وهو يختلف حسب طبيعة أو صعوبة المواقف، ويتضح قدر الكفاءة بصورة أوضح وأكبر عندما تكون المهام واضحة ومرتبة، وفقاً لمستوى الصعوبات والاختلافات لتوقعات الكفاءة الذاتية عند الأفراد، وتتطلب مستوى عالي من الأداء وللأسف شاق في معظمها ويمكن تحديده بالمهام البسيطة المتشابهة، ومتوسط الصعوبات.

العمومية: يشير باندورا إلى أهمية انتقال توقعات الكفاءة الذاتية إلى المواقف المتشابهة، فالفرد يستطيع النجاح في أداء مهام، مقارنة بنجاحه في أداء مهام أخرى متشابهة.

وفي هذا الصدد يوضح باندورا أن العمومية يتم تحديدها من خلال مجالات الأنشطة المختلفة والمتسعة في مقابل المجالات المحددة، وأنها تختلف باختلاف عدد من الأبعاد

مثل: درجة التشابه بين الأنشطة، والطريقة التي تعبر بها عن المعرفية والوجدانية، والإمكانيات أو القدرات السلوكية ومن خلال التفسير الوصفي للمواقف المختلفة وخصائص الشخص المتعلقة بالسلوكيات الموجهة (الجاسر، ٢٠٠٨، ص٣٣).

الإقناع اللفظي: بالرغم من أن تأثير هذا المصدر محدود، إلا أنه في ظل بعض الظروف يمكن لهذا المصدر أن يسهم في رفع الكفاءة الذاتية أو خفضها، ولكي يتحقق ذلك ينبغي أن يؤمن الشخص الذي يتعرض إلى الإقناع والنصائح أو التحذيرات بأنها تصدر عن شخص موثوق به (Bandura, 1997, 85).

الشدة (القوة): يؤكد باندورا بأنها تحدد من خلال خبرة الأفراد ومدى مناسبتها للمواقف المختلفة، وأن الأفراد الذين يمتلكون توقعات مرتفعة يمكنهم المواظبة في العمل، وبذل الجهد الأكبر والأكثر في مواجهة الخبرات الصعبة، ويشير باندورا إلى أن الشدة والقوة وخاصة في الشعور بالكفاءة الذاتية يعبر عن المثابرة العالية والقدرة المرتفعة التي من خلالها تمكن الأفراد من اختيار الأنشطة التي سوف تؤدي إلى النجاح (المشيخي، ٢٠٠٩، ص ٧٨).

وبيّن العبدلي (٢٠٠٩، ص ٣٨) أن مفهوم الكفاءة الذاتية يتضمن أبعاد مختلفة مثل: مستوى الإتقان، والدقة، وبذل الجهد، والتهديد، والإنتاجية، والتنظيم الذاتي المطلوب، فمن خلال التنظيم الذاتي فإن القضية لم تعد أن الفرد يمكن أن يستطيع ينجز عملاً معينا عن طريق الصدفة بل من خلال ما لديه من كفاءة ذاتية لينجز بنفسه ما يريد وبطريقة منظمة، من خلال المواجهة المختلفة للحالات والمواقف والعدول عن الأداء.

*** أنواع الكفاءة الذاتية**

صنف العلماء الكفاءة الذاتية إلى عدة أنواع منها:-

الكفاءة القومية: يشير جابر (١٩٩٠، ص٤٧٧) إلى أن الكفاءة القومية ترتبط بالأحداث الخارجية التي لا يستطيع المواطنون التحكم بها، مثل انتشار تأثير التكنولوجيا الحديثة، والتغيرات الاجتماعية السريعة في أحد المجتمعات، أو الأحداث التي تقع في مناطق أخرى من العالم، والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الأفراد داخل الوطن، وتعمل هذه الأحداث على تعزيز الشعور بالانتماء القومي، حيث تُكسب المواطنين أفكاراً ومعتقدات عن أنفسهم كأعضاء في قومية واحدة أو كأفراد ينتمون إلى بلد واحد.

الكفاءة الجماعية: مجموعة تؤمن بقدراتها وتعمل في نظام جماعي لتحقيق المستوى المطلوب منها (أبو هاشم، ١٩٩٤، ص٤٥).

الكفاءة الذاتية العامة: حيث أن الأفراد لا يعيشون في عزلة اجتماعية، وأن حل المشكلات والصعوبات يتطلب جهوداً جماعية، حيث تعتمد كفاءة الجماعة على كفاءة أعضائها الفردية (Bandura, 1989, p. 479).

الكفاءة الذاتية الخاصة: ويقصد بها أحكام الأشخاص الخاصة المنوطة بمقدرتهم على القيام بمهمة محددة في نشاط معين (أبو هاشم، ١٩٩٤، ص٥٨).

الكفاءة الذاتية الأكاديمية: قدرته على القيام بالمهام التعليمية بمستويات مرغوب فيها (العزب، ٢٠٠٤، ص٥١).

*** نظريات الكفاءة الذاتية**

*** نظرية الكفاءة الذاتية "باندورا"**

قدم باندورا نظرية متكاملة للكفاءة الذاتية تأسست على قواعد النظرية المعرفية الاجتماعية مؤكدا أنها نتاج لسنوات من البحث السيكولوجي، وعبر عن الكفاءة الذاتية بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، وإن إدراك الفعالية الذاتية يسهم في فهم وتحديد أسباب المدى المتنوع من السلوك الفردي والمتضمنة في التغيرات، وفي سلوك المثابرة الناتج عن حالات الأفراد المختلفة، ومستويات ردود الأفعال للضغوط الانفعالية، وضبط الذات، والمثابرة من أجل الإنجاز، ونمو الاهتمامات في مجالات خاصة، والاختيار المهني (أبو هاشم، ٢٠٠٥، ص٣٧).

وافترض باندورا نظام الحتمية المتبادلة القائم على مبدأ التوازن الدينامي بين البيئة والسلوك والمتغيرات النوعية في الشخصية التي تلعب دوراً وسيطاً تتضمن المعرفة والحالات الوجدانية كما أكّد باندورا على دور العوامل المعرفية في شخصية الإنسان، ويفترض في نظريته أن العلاقة بين ما يتوقعه الأشخاص لأنفسهم وما هم قادرين على عمله في الواقع يعد قوة دافعة، فاعتقاد الفرد في قوته يجعله يحدث أداء قوياً (دغيم، ٢٠٠٨).

ويعتبر "مبدأ الحتمية" المتبادلة من أهم افتراضات النظرية المعرفية، وتهتم نظرية الفاعلية الذاتية بشكل رئيس بدور العوامل المعرفية والذاتية في نموذج الحتمية المتبادلة، التابع للنظرية المعرفية الاجتماعية، ذلك فيما يتعلق بتأثير المعرفة على الانفعال والسلوك وتأثير كل من السلوك والانفعال والأحداث البيئية على المعرفة، وتؤكد نظرية الفاعلية الذاتية على معتقدات الفرد في قدرته على ممارسة التحكم في الأحداث التي تؤثر على حياته، ففاعلية الذات لا تهتم فقط بالمهارات التي يمتلكها الفرد في وإنما كذلك بما يستطيع الفرد عمله بالمهارات التي يمتلكها، ويرى باندورا (Bandura) أن الأفراد يقومون بمعالجة وتقدير ودمج مصادر المعلومات المتنوعة المتعلقة بقدراتهم، وتنظيم سلوكهم الاختياري، وتحديد الجهد المبذول اللازم لهذه القدرات وبالتالي تمتلك التوقعات المتعلقة بالفاعلية الذاتية القدرات الخلاقة والاختيار المحدد للأهداف، والأحداث ذات الأهداف الموجهة، والجهد المبذول لتحقيق الأهداف والإصرار على مواجهة الصعوبات والخبرات الانفعالية (Bandura, 1986, p.65).

كذلك يرى باندورا أن من بين المتغيرات المعرفية التي تحدث قبل القيام بالسلوك ما يسمى بالتوقعات أو الأحكام، وأطلق على هذه التوقعات مصطلح الكفاءة الذاتية، ويعني أحكام الفرد على توقعاته عن قيامه بالسلوك في وضعيات يسودها الغموض، وتنعكس هذه التوقعات على اختيار الأنشطة المتضمنة في الأداء والجهد المبذول، والتصدي للصعاب وإنجاز السلوك (Bandura, 1977, p.191).

ويضيف باندورا أن الكفاءة الذاتية (Self-efficiency) تؤثر في أنماط التفكير بحيث قد تصبح معينات ذاتية أو عوائق ذاتية، وأن إدراك الأفراد للكفاءة الذاتية تؤثر على أنواع الخطط التي يرسموها، فالذين لديهم إحساس مرتفع بالكفاءة الذاتية يرسمون خططا ناجحة، والذين يصدرون على أنفسهم انتفاء الكفاءة أكثر ميلاً للخطط الفاشلة والأداء

الضئيل والإخفاق المتكرر، فالإحساس بالكفاءة ينشئ بناءات معرفية ذات أثر فعال في تقوية الإدراك الذاتي للكفاءة (Bandura, 1989, p.1175).

ويؤكد باندورا (Bandura) على وجود نوعين من التوقعات يرتبطان بنظرية الكفاءة الذاتية ولكل منهما تأثيراته القوية على السلوك وهما: التوقعات الخاصة بفاعلية الذات والتوقعات المتعلقة بالنتائج، وفيما يتعلق بالتوقعات المرتبطة بفاعلية الذات فإنها تتعلق بإدراك الفرد بقدرته على القيام بأداء سلوك محدد، وتحدد مقدار الجهد المطلوب منه للقيام بهذا السلوك وأن يحدد إلى أي حد يمكن لسلوكه أن يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة (عبد العزيز، ٢٠١٠، ص١٦٠).

أما النوع الثاني وهو التوقعات الخاصة بالنتائج فيعني الاعتقاد بأن النتائج يمكن أن تنتج من الانخراط في سلوك محدد (العتيبي، ٢٠٠٧، ص٢٦).

*** ملامح الكفاءة في القران الكريم**

أوضحت العتيبي (٢٠١٦) أنّ هناك آيات عدة نستطيع ان نستخلص منها أهمية الكفاءة والشخصية الكفؤة ومن ذلك: –

١– (العلم): قصة خلق آدم: قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ * وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ * قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ * قَالَ يَا آدَمُ أَنْبِئْهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ﴾ [البقرة: ٣٠-٣٣].

عندما أراد الله إيجاد خليفة في الأرض اعترضت الملائكة لعدم كفاءة البشر، بل ورشحت نفسها لاعتقادها بالكفاءة فبين لهم الله عز وجل أهم عنصر لا يملكونه ألا وهو العلم بل واستثماره فصاحب الكفاءة يجب أن يكون صاحب علم ومعرفة بالذي يعمل.

٢– (الأمانة) قصة بنات شعيب: قال تعالى: ﴿قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ﴾ [القصص: ٢٦]، حيث استأجره لكفاءته بالقوة والإرادة والأمانة وهي أهم صفات الكفوء.

٣– (القدرة الجسمية) في قصة الملك طالوت: قال تعالى: ﴿وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا قَالُوا أَنَّى يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِنَ الْمَالِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللَّهُ يُؤْتِي مُلْكَهُ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ﴾ [البقرة: ٢٤٧]، فقد بينت الآية أن القدرة الجسدية لها دور مهم في صاحب الكفاءة حيث يستطيع عمل الأمور بنفسه والإشراف، كما نرى من الآية المفهوم المغلوط عند الناس والاختيار حيث يحظى صاحب المال الاهتمام والمراكز القيادية بغض النظر عن كفاءته.

٤– القدرة على التصرف: وهو عنصر مهم حيث إنّ من يملك كل القدرات والكفاءة وهو ممنوع من التصرف فلا يحقق شيئاً وهذا ما فطن إليه فرعون عندما رأى من يوسف الكفاءة

والقابلية قال: ﴿وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ أَسْتَخْلِصْهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَّمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ﴾ [يوسف: ٥٤].

*** صراع الدور**

يرى بدوي (١٩٨٢، ص79) صراع الدور بأنه حالة انفعالية مؤلمة تنتج عن النزاع بين الرغبات المتضادة وعدم اشباع الحاجات أو عدم السماح لرغبة مكبوتة بالتعبير عن ذاتها شعورياً، في حين يرى بارسونر (Parsoner, 1984) أن صراع الدور ظاهرة يعكس مشكلة التكامل في نظام الشخصية أو التفكك في البناء الاجتماعي أو عدم الانسجام بين الشخصية والبناء الاجتماعي، وقد تكون محصلة التفاعل بينهما توفيق (كركوش، ٢٠٢١، ص١٢٨).

وترى الساعاتي (٢٠١٠، ص١٥١) صراع الدور حالة من الإحباط ويتميز بالضغط في اتجاهين مختلفين في الوقت ذاته، أو حالة تتطلب اتخاذ قرار حول حاجتين متعارضتين.

ويرى زهران (٢٠٠٥، ص١٧١) أن صراع الدور يعبر عمّا يحدث حينما يقوم الفرد بعدة أدوار اجتماعية قد تكون متصارعة أو متناقضة، ويرى (عفيفي، ٢٠٠٣، ص٢٣٦)أن صراع الدور يرمي إلى كمية الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في أدائه لدور من الأدوار، فقد تصل الضغوط إلى درجة تعيق الفرد عن أدائه بشكل مقبول ويصبح من الضروري في هذه الحالة البحث عن حل لهذا الصراع، في حين يرى أحمد (٢٠١٦، ص٢٨-٣٠) أن صراع الدور يتطلب تحريك تام للطاقة النفسية، لأن الفرد يجد نفسه متجاذباً بين فعلين اثنين لا يستطيع تحقيقهما في آن واحد وفي هذه الحالة فهو مجبر على الاختيار، وبالتالي يصبح عرضة للقلق وغير قادر على الفعل ولا يمكنه القيام بأي وظيفة.

وتعرف الباحثتان صراع الدور: أنه الحالة التي يواجه فيها الأفراد تضارباً بين متطلبات الأدوار المتعددة التي يلزمهم أداءها في حياتهم اليومية، حيث يتطلب الأمر منهم التوازن بين هذه الأدوار (مثل دور العامل، الزوج/ة، الوالد/ة، أو أي دور اجتماعي آخر) مما يؤدي إلى صعوبة في تحقيق التوازن بين هذه الأدوار، وقد يترتب على هذا الصراع تأثيرات سلبية على الأداء الشخصي والمهني، كما يمكن أن يؤدي إلى الإجهاد النفسي، الشعور بالعجز، أو انخفاض الكفاءة الذاتية.

*** أسباب صراع الدور عند الأفراد**

يؤثر غياب الذات وضعف الشخصية والإحباط في اتخاذ القرارات على سلوكيات الفرد وأفكاره. ولذا، نجد أنّ هناك عدة أسباب لصراع الأدوار، وهي كما يلي: -

ينشأ صراع الأدوار المتعددة عندما يتعارض دوران أو أكثر، حيث يؤدي الوفاء بتوقعات أحد الأدوار إلى صعوبة الوفاء بتوقعات الأدوار الأخرى، وقد يكمن الصراع في التوقعات المتعلقة بالأدوار المختلفة، سواء كانت هذه التوقعات تتعلق بالفرد نفسه أو بالآخرين (زهران، ٢٠٠٣، ص١٧١)، إدراك الفرد لكونه يؤدي دورين أو أكثر، حيث يمكن أن يتناسب كلا الدورين مع مواقف معينة، بينما لا يتناسبان مع مواقف أخرى، ويؤدي قيام الفرد بأداء مجموعة من الأدوار المتعددة والمتنوعة إلى نشوء صراع الأدوار (الوقفي، ٢٠٠٣، ص٧١٠)، فعندما لا يتوافق مقتضيات الأدوار مع معتقدات الفرد واتجاهاته وآرائه، فإنه يسعى لتقليل هذا التناقض عن

طريق اتخاذ خطوات لتقليل التوتر الناتج عن هذا الاختلاف، وقد يتطلب الدور الواحد في بعض الأحيان أكثر من سلوك الذي قد ينشأ من الأساليب السلوكية المتعددة التي يتطلبها الدور، ويطلق على هذا الموقف صراع المطالب المتعددة للدور (الزبيدي، ٢٠٠٣، ص١٦٧)، ويحدث صراع الدور عندما لا تتحدد الأدوار تحديداً دقيقاً فتجد أن الجد مثلاً يخوض صراع الأجيال والأفراد الذين اختلفت أعمارهم يخوضون صراعاً فيما بينهم وصراع. الدور لدى الزوج تسلطي مع الأصدقاء والزوجة (الزروق، ٢٠١٥).

*** نظريات صراع الدور**

١- نظرية التحليل النفسي Psychoanalysis Theory: إن اللاشعور كما يرى فرويد Freud تسعى دوماً للتعبير عن نفسها والظهور في الشعور، وعليه فإنه لابد على الفرد ببذل طاقة حتى يبقيها في اللاشعور، وهكذا فإنه يبقى في حالة صراع داخلي مستمر لا يعي به؛ وينشأ الصراع نتيجة إخلال الفرد بوظائفه؛ إذ أن الصراع ينشأ بحسب فرويد Freud بين غرائز الفرد وبين مطالب المجتمع وعلى الفرد أن يحكم السيطرة على نفسه حتى لا يتصادم مع مجتمعه، فهناك مساران يؤديان لهذا الصراع، أولها: اختلال التوازن بين الهو والأنا والأنا الأعلى، وثانيها: تعلم غير ملائم في مرحلة الطفولة، ومثل هذا الصراع داخل الفرد يؤدي إلى مشاكل مثل عصاب القلق أو السلوك القهري أو الفصام (الجبوري، ٢٠١٣، ص٣٠-٣١).

ويعتقد Erich Fromm بأن الذات هي منبع الصراعات التي تنشأ نتيجة محاولة الفرد التوافق مع ذاته والارتباط بالآخرين، ويتولد هذا الصراع من محاولة الذات الانعزال عن الآخرين لتحقيق الفردية كاشفاً عن حالة من المقاومة النفسية ضد الشعور بالاستئناس مع الآخرين، إلا أن الذات تدرك أن الانعزال لا يطاق (محمد، ٢٠١٥، ص١١١).

تؤكد هورني Karen Horney أهمية العوامل الثقافية حيث إنّ الثقافة الحالية تولد مقداراً كبيراً من القلق، وتولد الصراع، فضلاً عن دور التأثيرات الناجمة عن التفاعلات المبكرة للبيئة والثقافة في تشكيل الشخصية وفي مواقف الصراع، فقد استنتجت هورني Horny أن الفرد ينحى لثلاث بدائل أو أساليب في طبيعة علاقته مع الآخرين هي: التحرك نحو الآخرين (العجز)، التحرك ضد الآخرين (العداوة)، الابتعاد عن الآخرين (العزلة) (نوي، ٢٠٢٠م، ص٥١).

٢- نظرية (التنافر المعرفي) Cognitive Dissonance Theory: يعد ليون فستنجر Leon Festinger من أوائل من فسر هذا التناقض في المعرفة، حيث يراها بأنها حالة تتضمن انشغال الفرد ذهنياً بموضوعين، أو معتقدين، أو فكرين يحتلان الأهمية نفسها، إلا أنهما متناقضان في طبيعتهما (Carlsmith & Festinger, 1959, p203-210)، وهي حالة نفسية غير مريحة تنتج بسبب تصادم المعتقدات الراسخة في ذهن الفرد (Stanchi, ٢٠١٣, p٩٣).

ويعتقد فستنجر Festinger بأن التناشز حالة سلبية من حالات الدافعية تحدث للفرد حين يكون لديه معرفتان في وقت واحد، على ألا يكون بينهما توافق، والذي

يستثير السلوك ويوجيه نحو خفضه بأن يجعل المدركات الفعلية والجوانب المعرفية في علاقة توازن وانسجام (رضوان، ٢٠٢٠م، ص١٨١)، (Festinger, 1959, p13).

ويذكر فستنجر Festinger ثلاثة مواقف تنشأ منها حالة التنافر المعرفي عندما لا تتسق الجوانب المعرفية مع المعايير الاجتماعية، وكذلك عندما يتوقع الشخص شيئا معينا ويقع شيئا آخر بديلاً عنه، وعندما يقوم الأفراد بسلوك يخالف اتجاهاتهم العامة (Festinger, ١٩٥٧, ٢٢p).

٣- نظرية الدور Role Theory: الدور عبارة عن السلوك المتوقع من الفرد عند تفاعله مع الآخرين، فإذا جاء سلوكه مخالفاً لما يتوقعه الآخرون فإن ذلك سوف يخلق ما يسمى بصراع الدور Conflict Role، وهذا يعني أن كل فرد يجب أن يعرف دوره ليس كما يراه هو فقط ولكن كما يراه الآخرون أيضاً (شتا، ١٩٩٩، ص٨٠)، وكما قدمت نظرية الدور مفهوماً آخر يستخدم كأساس في تحليل الصراع يسمى غموض الدور Role Ambiguity، والذي عرف بأنه: النقص في المعلومات الضرورية اللازمة للقيام بأي وظيفة وقد تم التمييز بين نوعين من غموض الدور، الأول: ويدعى غموض العمل أو الواجب ويقصد به عدم الإلمام بمتطلبات العمل ذاته، كما يحصل مع الموظف الجديد في العمل، أما الثاني: فيدعي الغموض النفسي الاجتماعي ويقصد به عدم الإلمام بالكيفية التي يقيم بها شخص ما، وهذا يحدث في غياب المعايير الواضحة لتقييم الأداء، أو عندما يتم التقييم على أساس غير موضوعي كما يحدث عندما لا يصل الشخص الذي تم تقييمه معلومات عن أدائه (شتا، ١٩٩٩، ص٨٠).

وكما تقوم هذه النظرية على دراسة سلوك الفرد وارتباطه بالواقع الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية، وتبنى نظرية الدور على خمس افتراضات أساسية: بعض أنماط السلوك تعد صفة مميزة لأداء الأفراد الذين يعملون داخل إطار معين، الأدوار غالباً ما ترتبط بعدد معين من الأفراد الذين يشتركون في هوية واحدة، الأفراد غالبا ما يكونون مدركين للدور الذي يقومون به، ويحكم الدور ويحدده إلى درجة كبيرة إدراك هؤلاء الأفراد لأدوارهم ومعرفتهم بها، الأدوار تستمر بسبب ما يترتب عليها من نتائج من ناحية، وبسبب ارتباطها بسياق نظم اجتماعية أكثر اتساعاً من ناحية أخرى، الأفراد يجب تأهيلهم للأدوار التي يقومون بها (Biddle & Thomas, 1978, p189).

وتقوم نظرية الدور أيضاً على أساس مفهوم التفاعل بين الذات والدور من ناحية وبين الأشخاص مع بعضهم البعض من ناحية أخرى، ويتميز الدور بأنّه ذو طبيعة معيارية (ملزمة) كما يتميز بأنّه ذو طبيعة تنبؤية تمكن من التنبؤ بأنماط السلوك المتوقعة في إطار أدوار معينة (مرعي وبلقيس ١٩٨٤، ص١٠٥).

٤- نظرية الصراع Conflict Theory: ترجع الجذور الفكرية لمنظور الصراع إلى آراء وأعمال كارل ماركس Karl Marx في منتصف القرن التاسع عشر والتي أكدت على الصراع الملازم للمصلحة بين العمال وأصحاب رأس المال، وتمثل نظرية الصراع الحديثة آراء بعض العلماء من أمثال: (رالف داهريندوف Ralf Dahrendorf، لويس كوزر Louis Coser رونالد كولينز Ronald

Collins، اي ميلز Wright Mills) (لطفي، والزيات، ١٩٩٩، ص٩٢).

وتشير إلى أن مفهوم الصراع يعبر عن موقف له سماته أو شروطه المحددة، فهو بداية يفترض تناقض المصالح أو القيم بين طرفين أو أكثر، ويشترك في إدراك أطراف الموقف ووعيها بهذا التناقض، ويتطلب توافر أو تحقق الرغبة من جانب طرف (أو الأطراف) في تبني موقف لا يتفق بالضرورة مع رغبات الطرف الآخر أو (الأطراف الأخرى) بل إن هذا الموقف قد يتصادم مع باقي هذه المواقف (بدوي، ١٩٩٧، ص٣٩-٤٠).

وتجدر الإشارة إلى أنّ هناك بعدين لطبيعة الصراع يمكن التمييز بينهما: -

١- **بعد سلبي:** يدرك الجانب السلبي للصراع من خلال ارتباطه العام والمستقر في الأذهان بما يتضمنه الصراع من محاولات لتدمير، أو لاستغلال، أو لفرض حل على طرف آخر أو آخرين (Coser, 1956, p236)، مع ما يؤديه من هدر للوقت والجهد والمال، إضافة لآثاره الجلية على الصحة النفسية والجسمية والإنتاجية.

٢- **بعد إيجابي:** يشير بوجه عام إلى ذلك الجانب المتمثل في الدفع نحو عمل أو إقامة الاتصالات، وحل المشكلات، والتبادل الإيجابي بين الأطراف المعنية (Coser, 1956, p236)، وكشف المشكلات التي يرغب الفرد في إخفائها، وإضافة الخبرات التعليمية كالإبداع والابتكار. ومن هنا كانت أهمية النظر إلى الصراع باعتبار أن الصراع في بعض أبعاده يمثل عنصرا خلاقا في العلاقات الإنسانية: فهو يمثل وسيلة للتغيير يمكن من خلالها تحقيق القيم الاجتماعية المتعلقة بالرفاهية، والعدالة، وفرص تحقيق وتنمية الذات (Burton, 1972, p137-138).

*** الإنهاك النفسي**

عرفه هربرت ج. فريودنبرغر (Freudenberger, 1974, p15) هو حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم (مسعود، ٢٠٢١).

في حين عرفه ماسلاش (Maslach, 1977) بأنه حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية كالتوتر وعدم الاستقرار والميل للعزلة والاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، وعرفه عسكر (١٩٩١، ص١١٢) ابأنّه حالة من الاستنزاف البدني الناتج عن التعرض للضغوط القوية والمستمرة، ويشمل مجموعة من المظاهر السلبية مثل التعب والإرهاق، وفقدان الاهتمام بالآخرين وبالعمل، والشك في قيمة الحياة، وفقدان القدرة على الابتكار.

وترى الوقفي (٢٠٠٣، ص٢٠) أن الإنهاك النفسي هو: "زملة من الأعراض النفسية التي تشمل الإنهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإحساس بالإنجاز الشخصي الذي يمكن أن يحدث لمن يقوم بعمل يتطلب الاتصال والتفاعل الإنساني، وله ثلاثة أبعاد: الإنهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي.

في حين يرى جديات (٢٠١٢، ص١٢٨) أن الإنهاك النفسي هو: حالة من الشعور بالإجهاد والاستنزاف

النفسي والإرهاق البدني نتيجة الفشل في مواجهة الضغوط السلبية القوية التي تفوق قدرة الفرد وله أربعة أبعاد الشقاء والاستهلاك السلوكي العقلي والحركي، والإجهاد والاستتراف النفسي الانفعالي والعاطفي والإرهاق والاستنفاد البدني العضوي والعضلي، والعناء الاجتماعي.

وعرفه الخرابشة وعريبات (٢٠٠٥، ص٣٠١) هو حالة نفسية تصيب الفرد بالإرهاق والتعب نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر على التكيف والتحمل مما ينعكس عليه سلبيا وكذلك على من يتعامل معه، بل يمتد فيقلل من مستوى الخدمة نفسها.

ويرى باين وكينان (Pine & Keinan, 2005) أن الإنهاك النفسي يُعد من أخطر ما يصل إليه الفرد، حيث يعتبر من أعلى مراحل الضغوط مما يؤدي لفقدان الفرد الشعور في المجالات الحياتية بما فيها الحياة العائلية نتيجة لكثرة الضغوط وعدم التوافق معها.

وعرفه جولمبيوسكي (Golembiewski, 2007, p296) بأنه: "مجموع مظاهر نفسية وسلوكية وجسمية تتمثل في: انخفاض الرغبة في العمل، والأداء المنخفض، بالإضافة إلى وجود الحاجة لدى الفرد إلى المساندة الاجتماعية من الآخرين" (زاوي ومزيان، ٢٠١٧، ص١٢).

ويري كلش (٢٠١٩، ص٦) أن الإنهاك النفسي هو: مجموعة من الضغوطات التي يتعرّض لها الفرد في العمل، والتي تفوق قدراته وإمكاناته؛ مما تؤدي إلى استنفاد طاقته؛ ومن ثم ظهور العديد من الأعراض الجسمية والاجتماعية والنفسية والسلوكية. وتتفق التعريفات السابقة التي تم عرضها للإنهاك النفسي بأنّه حالة إجهاد وإرهاق نفسي وبدني يصل إليها الشخص نتيجة تعرضه لضغوط قوية وبشكل مستمر؛ نتيجة لأعباء ومتطلبات تفوق قدرات وإمكاناته؛ ومن ثم تؤدي إلى ظهور العديد من الأعراض الجسمية والنفسية والسلوكية والاجتماعية.

وتعرف الباحثتان الإنهاك النفسي: بأنّه الحالة التي يمر بها الفرد نتيجة لمتطلبات العمل وأدوار الحياة اليومية، حيث يشعر بالضغط النفسي الناجم عن تراكم المسؤوليات والتحديات، يتسم الإنهاك النفسي بالشعور بالتعب والإرهاق الشديد، الناتج عن ضغوط العمل وأعباء الحياة المتزايدة، مما يؤثر على قدرة الفرد على التكيف والقيام بمهامه اليومية بكفاءة.

*** أبعاد الإنهاك النفسي**

للإنهاك النفسي ثلاثة أبعاد وهي: –

الإجهاد الانفعالي: حيث يشعر الفرد بالإرهاق الشديد الذي يمنعه من أداء مهامه بشكل فعال ويقلل من إنتاجيته.

تبلد المشاعر: تتجسد هذه الحالة في فقدان الشخص لقدرته على التفاعل العاطفي مع الآخرين، بحيث يتعامل معهم بنظرة سلبية أو محايدة.

تدني الشعور بالإنجاز: يشعر الفرد بتقليص قيمته الذاتية نتيجة تقييمه السلبي لنفسه ولفاعليته في التعامل مع المهام والآخرين. (Maslach & Leiter, 2016).

وترى سيلي (Sely, ١٩٧٦)، أن ظاهرة الإنهاك النفسي تمر بثلاث مراحل وهي: –

١- المرحلة الأولى: مرحلة الإنذار والتنبيه للأخطار التي يواجه فيها الفرد مصادر الضغوط المسببة للتوتر والقلق.

٢- المرحلة الثانية: مرحلة الاستجابة للإنذار والمقاومة حيث يحاول الفرد التخلص من هذه الضغوط مباشرة، أو من خلال ابتكار طرق تؤدي إلى نتائج إيجابية.

٣- المرحلة الثالثة: مرحلة الإنهاك النفسي فشل الفرد في مواجهة الضغوطات وبالتالي يعاني فيها من المشاعر السلبية كاليأس والإحباط والأعراض الجسدية.

ويرى إدليويش وبرودسكي (١٩٨٠ ,Edlewich & Brodsky) أن الإنهاك النفسي يمر بالمراحل التالية: (الحماس، الجمود، الاحباط، اليأس وفتور الهمة)

*** مستويات الإنهاك النفسي**

وذكرت زكي (٢٠٠٨) أن الإنهاك النفسي له مستويات ثلاث هي: -

١- الإنهاك النفسي المعتدل: هذا المستوى ينتج عن نوبات من القلق والاحباط والتعب بشكل متكرر.

٢- الإنهاك النفسي المتوسط: هذا المستوى ينتج من نفس مصادر المستوى الأول ولكن يستمر ظهورها لمدة أطول (خلال اسبوعين كأقل مدة) مع عدم قدرة الفرد على مواجهتها.

٣- الإنهاك النفسي الشديد: هذا المستوى ينتج من بعض الأمراض الجسمية كالتهاب القولون والصداع المزمن والأم المفاصل المزمنة.

*** أسباب الإنهاك النفسي عند الأفراد**

١- مصادر فردية وتتمثل في مشكلات بالثقة بالنفس ومبادئ الفرد.

٢- مصادر علائقية وتتمثل في العلاقة مع رئيس العمل والزملاء.

٣- مصادر تنظيمية وتتمثل في كثافة العمل، تنظيم العمل استعمال الفرد لكفاءاته المهنية (عليان، ٢٠١٤، ص٢٧).

وقد حددوا (Bakker & Demerouti, 2007, p3) العوامل البيئية التي قد تؤدي إلى حدوث الإنهاك النفسي: -

١- مطالب المهام التي يتوجب على الفرد القيام بها.

٢- الظروف الفيزيائية التي يعيش فيها.

٣- المتغيرات الداخلية ضمن الأسرة أو المنظومة الاجتماعية التي يعيش فيها.

٤- المتغيرات البيئية الخارجة عن سيطرة الأسرة أو المنظومة الاجتماعية للفرد

*** مظاهر الإنهاك النفسي عند الأفراد**

أولاً: مظاهر نفسية: تتمثل في التوتر الإحباط، كثرة الغضب، انخفاض الروح المعنوية، الإحساس بالعزلة، سرعة الانفعال (الحاتمي، ٢٠١٤، ص٩٢) وكذلك الاحساس بالعجز واليأس، وانخفاض تقدير الذات والسخط على الغير، وسرعة البكاء والانفعال الزائد، التشاؤم وضعف القدرة على التحمل، وعدم الإحساس بالمسؤولية (عمرون، ٢٠١٥، ص٧٦-٧٧).

ثانيًا: مظاهر اجتماعية: تتمثل في بلادة العواطف، انخفاض معدل الإنجاز، الفشل في التغلب على مشكلات الحياة اليومية تدهور العلاقات الاجتماعية.

ثالثاً: مظاهر جسمية: تتمثل في ارتفاع ضغط الدم، آلام في الظهر، عسر الهضم، انخفاض القدرة الجسمية على أداء العمل، فقدان الشهية.

رابعاً: المظاهر السلوكية: وتشمل النقد الدائم للآخرين والسخرية منهم العدوانية وفقدان الهوية الشخصية، أداء العمل بطريقة روتينية، الاتكالية، الاعتداء على حقوق الآخرين، الانسحاب من الحياة العائلية، تجنب الأصدقاء، عدم القدرة على الإنجاز، نقص دافعية الأداء، التخلي عن المثاليات، زيادة سلبية الفرد، زيادة العنف لدى الأزواج، حدوث الخلافات الزوجية، التغيب الطويل عن العمل، الرغبة بالتقاعد المبكر أو ترك العمل، والانسحاب من الجماعة، والانعزال والميل للعمل الإداري أكثر من التعامل مع المراجعين والزملاء (الحاتمي، ٢٠١٤:١٤)، (الحراقي، ٢٠٠٩، ص٩٢)، (الخرابشة وعربيات، ٢٠٠٥، ص٣٠٣).

خامساً: المظاهر المعرفية: وتشمل البلادة الفكرية، فقدان القدرة على الابتكار، التشتت الإدراكي والشرود الذهني، كثرة الشك، العند، قلة المقدرة على الانتباه والتركيز لفترة طويلة، عدم القدرة على مواجهة المشكلات بكفاءة (جرار، ٢٠١١، ص٣٦).

سادساً: المظاهر الفسيولوجية: مثل الصداع المستمر، والاعياء، ارتفاع ضغط الدم، والاضطرابات المعوية، والأرق وضيق التنفس واضطرابات الأكل، وتوتر العضلات واضطرابات النوم، وانخفاض مستوى الطاقة، وقلة الحيوية النشاط، وأمراض القلب والقولون العصبي، وأمراض الرئة والسرطان، وآلام الظهر، وحب الشباب والتهابات الجلد (الهملان، ٢٠٠٨، ص١٨).

*** نظريات الإنهاك النفسي**

١- النظرية السلوكية: السلوك الإنساني سلوك متعلم من خلال البيئة؛ حيث أنّ هناك عوامل تؤثر في الفرد وتجعله يشعر بالضغط الشديد الذي إن سلم له وصل إلى حد الإنهاك، وقد اعتبر السلوكيون الإنهاك النفسي حالة داخلية ناتجة عن عوامل بيئية وظروف مضطربة إذا ما ضبطت أمكن خلالها تقليل الإنهاك النفسي؛ ولذلك يمكن استخدام استراتيجيات تعديل السلوك للتخفيف من أثار الإنهاك النفسي، ولتحقيق أعلى مستوى من الأداء (Skinner, 1974).

٢- النظرية الوجودية: أشارت بلان (٢٠١٥، ص ٤٧٥) إلى أن الإنهاك النفسي من وجهة النظر الوجودية، يحدث من خلال أن الفرد يبدأ حياته وعمله بأهداف عالية لا يمكنه تحقيقها؛ مما يعرضه للصدمة، كما أن الفرد بحاجة إلى التقدير الذاتي و التقدير الاجتماعي من غيره، وهو عندما يفشل في تحقيق أهدافه فإنه يفقد نظرته وتقديره لذاته، وينخفض التقدير الاجتماعي من المحيطين به، عندها يحدث فقدان المعنى، ويشعر الفرد بالفراغ الوجودي نتيجة نقص الطاقة النفس جسمية، وفقدان القدرة على التكيف؛ مما يؤدي إلى حالة من اللامبالاة التي تبدّد حياة الفرد وتصيبه بما يسمى الإنهاك النفسي.

٣- نظرية الضغط العام لـــ(Agnew, ١٩٩٥): الإنهاك يزيد من احتمالية ظهور الانفعالات السلبية لدى الفرد مثل القلق والاكتئاب والإحباط، وهذه الانفعالات ستخلق ضغوطاً لدى الفرد بهدف اتخاذ إجراءات تصحيحية ليس بالضرورة أن تكون هذه الإجراءات إيجابية، فربما يعمد الفرد إلى أداء سلوك أو القيام بفعل لا يستحسنه الآخرون أو المجتمع، إلا أنه يعتبر إجراء تصحيحياً من وجهة نظره مثل معاقرة الخمور أو السعي للانتقام من جهة ما أو الهرب من المكان الحالي أو أي رد فعل آخر، وقد ميزت هذه النظرية بين الإنهاك الموضوعي والإنهاك الذاتي، فالموضوعي هو الانهاك الناشئ من موضوعات غير محببة لدى غالبية أفراد المجتمع، أما الانهاك الذاتي فهو الإنهاك الناشئ من تقييم الفرد الموضوعات أو أحداث معينة وكلا النوعين يؤثران بالأفراد بنفس الطريقة (السميران، المساعيد، ٢٠١٤، ص ٣٥).

*** الدراسات السابقة**

*** متغير الكفاءة الذاتية**

هدفت دراسة كامل (٢٠٢٣) إلى تحديد مدى تأثير الكفاءة الذاتية لدى مستهلكي خدمات الرعاية الصحية المجتمعية على اتباعهم للسلوكيات الصحية الوقائية، وتعزيز صحتهم النفسية مع الأخذ في الاعتبار معتقداتهم الصحية كمتغير معدل في العالقة بين السلوكيات الصحية الوقائية وبين الصحة النفسية وذلك أثناء جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت العينة (٣٢٤)، وتوصلت الدراسة الى أن الكفاءة الذاتية تؤثر معنوياً وبصورة مباشرة على السلوك الصحي الوقائي والصحة النفسية لدى مستهلكي الخدمات الصحية المجتمعية.

وهدفت دراسة حسين (٢٠٢١) التعرف إلى الكفاءة المهنية لدى ممرضين وزارة الصحة ومعرفة الفروق في الكفاءة المهنية وفق مدة الخدمة والفئة العمرية للمرضين في وزارة الصحة والبالغ عددهم (٤٠٠)، وأشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الممرضين في الكفاءة المهنية، ولا توجد فروق في الكفاءة المهنية تبعاً لفرق العمر ومدة الخدمة.

وهدفت دراسة على والسيد (٢٠٢١) إلى الكشف عن مستوى كلّ من الكفاءة الذاتية المدركة والتمكين النفسي والرضا الوظيفي لدى عينة من معلمي الطلاب الموهوبين بمحافظة جدة، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٦) معلماً ومعلمةً للطلاب الموهوبين وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وجود مستوى مرتفع من الكفاءة الذاتية المدركة والتمكين النفسي لدى معلمي الطلاب الموهوبين في محافظة جدة، ووجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي، كما ظهر وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي وكل من الكفاءة الذاتية المدركة والتمكين النفسي لدى أفراد العينة.

وهدفت دراسة القللي (٢٠٢٠) إلى معرفة العلاقة بين الاستشفاء بعد الصدمة، والإبداع الانفعالي، والكفاءة الذاتية بعد الإصابة بالكورونا، وتكونت عينة الدراسة الحالية من (١٢٣٣) طالباً وطالبة من الطلاب المسجلين بكلية التربية النوعية جامعة دمياط، وأوضحت النتائج المرتبطة بالكفاءة الذاتية توسطها في العلاقة بين كل من (الاستشفاء، والإبداع

الانفعالي)، كما بينت النتائج أن تأثير الكفاءة الذاتية علي الاستشفاء بعد الصدمة لدى الطلاب الجامعيين بعد الإصابة بفيروس كورونا يختلف باختلاف المرحلة الدراسية للطلاب، وبينت النتائج أيضاً وجود فروق في الكفاءة الذاتية تبعاً لمتغير النوع.

هدفت دراسة قاسم (٢٠٢٠) الى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية واليقظة العقلية والكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي لدى طلاب الجامعة من خلال إيجاد نموذج بنائي لتلك المتغيرات، لدى عينة بلغ عددها ٤٠٠ طالباً وطالبة من طلاب الفرقة الثالثة بكليات التربية والآداب والعلوم والزراعة – جامعة قناة السويس، وأسفرت نتائج تحليل المسار عن: وجود تأثير موجب مباشر دال إحصائياً لليقظة العقلية في استراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي التكيفية (الإيجابية) والكفاءة الذاتية المدركة، وجود تأثير سالب مباشر دال إحصائياً لاستراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي التكيفية (الإيجابية) وللكفاءة الذاتية المدركة في الضغوط النفسية.

هدفت دراسة جرار (٢٠٢٠) التعرف إلى الكفاءة الذاتية لدى معلمي ومعلمات ذوي الاحتياجات التربوية الخاصة، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية والتي تعزي للمتغيرات الآتية (النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة في التدريس)، وتكونت عينة الدراسة: (١٠٠) من معلمي ومعلمات ذوي الاحتياجات الخاصة في مدرسة الامل، وأشارت نتائج الدراسة إلى ان المستوى الكلي للكفاءة الذاتية كان مرتفعا جدا، وكذلك أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى الكلي للكفاءة الذاتية ومجالاتها تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي، ومتغير الخبرة في العملة.

هدفت دراسة المعاز (٢٠١٩) إلى التعرف على مدى إسهام مكونات الكفاءة الذاتية وتنظيم الذات في التنبؤ بأساليب مواجهة الضغوط لدى مريضات السكري والصحيحات، بالإضافة إلى معرفة الفروق بين استخدام أساليب المواجهة، وتكونت عينة البحث من (١٢٠) سيدة من مريضات السكري والصحيحات. وأظهرت نتائج الدراسة: أن إسهام أبعاد الكفاءة الذاتية العامة والكفاءة الذاتية الاجتماعية جاءت عالية جداً، وأن تأثير أبعاد مقياس الكفاءة الذاتية وأبعاد مقياس تنظيم الذات على درجة كل من التركيز والتنفس الانفعالي والاجتماعي الوجداني لدى مريضات السكري كانت منخفضة.

*** متغير صراع الدور**

هدفت دراسة عمار والسعيد (٢٠٢٣) لمعرفة العلاقة بين صراع الدور والتوافق الأكاديمي لدى الطالبة العاملة والمتزوجة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واشتملت الدراسة على (٥٠) طالبة من طلبة ليسانس والماستر بجامعة الوادي، وتوصلت إلى النتائج التالية: هناك علاقة ارتباطية بين صراع الدور والتوافق الأكاديمي لدى الطالبات. ووجود علاقة ارتباطية بين صراع النظرة للذات والتوافق الأكاديمي لدى الطالبات، ووجود علاقة ارتباطية بين صراع العلاقة بالزوج والتوافق الأكاديمي لدى الطالبات.

وهدفت دراسة لاتونوزا، وتيمونينو، ورولاند Latunusa, Timuneno, and Rolland (٢٠٢٣م). لتحديد مدى تضارب الأدوار المتعددة، وضغوط العمل، والتعامل مع الضغوط، وأداء الممرضات في المستشفى الإقليمي العام، وما إذا كان تضارب الأدوار المزدوجة يؤثر على أداء الممرضات في المستشفى العام، بلغت عينة الدراسة ٣٥ من الممرضات المتزوجات، وأسفرت الدراسة عن أن الصراع الجزئي وضغط العمل متعدد الأدوار له تأثير كبير على الأداء.

هدفت دراسة أشيش كالرا، عيتاني، سيجي Ashish Kalra, Itani, Sijie (٢٠٢٣م) تقييم الدور الوسيط للمراقبة الذاتية وثقة المدير وتحديد المدير وبحثت هذه الدراسة في المتغيرات السياقية التي يمكن أن تحد من الآثار السلبية لتعارض الأدوار على الرضا الوظيفي وتعزز التأثير الإيجابي للرضا الوظيفي على الإبداع وأداء الخدمة، وبلغت العينة ١٢٢ من المدراء الذين يعملون مع شركة خدمات مالية كبرى في الهند، وخرجت بمجموعة من النتائج منها أن يتم تقليل العلاقة السلبية بين تعارض الأدوار والرضا الوظيفي عند مستويات أعلى من المراقبة الذاتية لبرنامج FLE وثقة مدير FLE.

هدفت دراسة الفيفي (٢٠٢٢) الي معرفة العلاقة بين صراع الدور والتوافق المهني للمرأة العاملة بالإضافة إلى إيجاد الفروق في صراع الدور والتوافق المهني وفقا لمتغيرات الدراسة (الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي، طبيعة العمل، عدد افراد الأسرة، الدخل الشهري)، واشتملت عينة البحث على (١٩٨) امرأة عاملة، وكان من أهم النتائج: وجود فروق بين متوسط درجات أفراد العينة في صراع الدور تبعاً لمتغيرات الدراسة (الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي، طبيعة العمل، عدد افراد الأسرة، الدخل الشهري) لصالح المتزوجات، وذوات فئة العمر اقل من ٢٥ والمستوى التعليمي المنخفض، والعاملات بالقطاع الحر، وعدد افراد الأسرة الأكبر، والدخل المنخفض، ووجود علاقة عكسية بين صراع الدور و التوافق المهني

هدفت دراسة لامية، وسيلة (٢٠٢١) الكشف عن وجود فروق في نتائج صراع الدور بين العاملات في السلك الطبي من ناحية السن، الخبرة المهنية، وظيفة الزوج، الوضعية العائلية وعدد الأطفال، وتكونت العينة من ١٠٠ امرأة عاملة، وأظهرت النتائج أن هناك فروق في صراع الدور بين العاملات في السلك الطبي من ناحية السن، الخبرة المهنية، وظيفة الزوج، الوضعية العائلية، في حين لم تكن هناك فروق دالة من ناحية عدد الأطفال.

هدفت دراسة سرحان (٢٠٢٠) التعرّف على العلاقة بين صراع الدور ومعنى الحياة لدى المرأة العاملة، بالإضافة للتعرف على الصراعات الاجتماعية، وبلغت العينة ١٠٠ امرأة عاملة، تتراوح أعمارهم ما بين (٢٥-٤٠) سنة، وتوصّلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة دالة بين صراع الدور ومعنى الحياة لدى المرأة العاملة.

هدفت دراسة الطوباسي (٢٠٢٠) إلى التعرف على أثر صراع الدور في التوافق الزواجي والرضا المهني والضغوط النفسية لدى الممرضات المتزوجات في مستشفى جرش

الحكومي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضات المتزوجات في المستشفى، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لصراع الدور على التوافق الزواجي والرضا المهني والضغوط النفسية.

هدفت دراسة بوراس وشريفي (٢٠١٩) إلى الكشف عن صراع الدور لدى المرأة العاملة المتزوجة "دراسة ميدانية بالقطاع الشبه الطبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقل ولاية سكيكدة، وشملت العينة جميع النساء العاملات المتزوجات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، وقد تم التوصل إلى وجود مستوى متوسط لصراع الدور لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقل ولاية سكيكدة، عدم وجود فروق في صراع الدور تعزى لمتغيرات المستوى التعليمي، طبيعة العمل، نظام العمل، عدد الأولاد، الأقدمية.

هدفت دراسة كامل (٢٠١٦) الى الكشف عن العلاقة بين صراع الدور ودافعية الإنجاز للمرأة العاملة، وتكونت العينة من (١٧٦) ممرضة من الممرضات العاملات بمستشفى دار السلام العام، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سلبية بين صراع الدور للنساء العاملات ودافعية الإنجاز في العمل لديهن

هدفت دراسة العتيبي (٢٠١٦) التعرف على صراع الدور وعلاقته بالإصابة بالصداع النفسي لدى المرأة العاملة، وتكونت العينة من ٦٠ موظفة تتراوح اعمارهن بين ٢٥ سنة إلى ٤٠ سنة، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطيه بين صراع الدور والصداع النفسي.

هدفت دراسة موسى (٢٠١٥) إلى الكشف عن صراع الدور وعلاقته بالضغوط لدى المرأة العاملة بالقطاع الاستشفائي ابن سينا بدائرة فرندة – ولاية تيارت، وتكونت عينة الدراسة م من (٦٠) عاملة، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين صراع الدور والضغط النفسي لدى المرأة العاملة بمستشفى ابن سينا.

*** متغير الإنهاك النفسي**

هدفت دراسة كمال، فتحي، سعد الله (٢٠٢٢) إلى التعرف على الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات، وبلغت عينة الدراسة ٢٨٥ أستاذاً منهم ٢٠٨ أستاذة و٧٧ أستاذاً، وكشفت الدراسة عن وجود مستوى مرتفع للاحتراق النفسي على بعدي الإنهاك الانفعالي وتدني الشعور بالإنجاز ومستوى معتدل على بعد تبلد المشاعر كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق في الاحتراق النفسي تعزى للرتبة والاختصاص وعدم وجود فروق تعزى للجنس.

هدفت دراسة الزيدكي (٢٠٢١) إلى التعرف على الدوجماتية وعلاقتها بالإنهاك النفسي لدى منتسبي وزارة الصحة محافظة دهوك نموذجاً/ أقاليم كوردستان العراق، وبلغت العينة (٧٠٣) فرداً من الكادر الصحي من كلا الجنسين في المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية في محافظة دهوك، وتوصلت الدراسة إلى ن الكادر الصحي بصورة عامة في محافظة دهوك لديهم مستوى منخفض من الدوجماتية، وارتفاع في مستوى الانهاك النفسي.

هدفت دراسة ليلي (٢٠٢١) إلى التعرف على الاحتراق النفسي لدى الأطباء وأعوان الصحة بالمؤسسة

الاستشفائية خلال جائحة كوفيد-١٩، وبلغت العينة ١١٠ فرداً، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي في كل من بعد الإنهاك الانفعالي، وتدني الشعور بالإنجاز تعزى إلى متغير الجنس، بينما لا توجد فروق في بعد تبلد المشاعر. كما تبين عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى متغير الخبرة.

*** أوجه الاستفادة للدراسة الحالية من الدراسات السابقة**

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في جوانب متعددة، أهمها التعرف إلى طبيعة مشكلة الدراسة، واختيار المنهج المستخدم وفي بناء الإطار النظري وبناء أدوات الدراسة الحالية.

وتميزت الدراسة الحالية بأنها الدراسة الوحيدة على حد علم الباحثتان التي جمعت بين المتغيرات الثلاثة (الكفاءة الذاتية، صراع الدور، الانهاك النفسي)

كما تميزت الدراسة الحالية في بناء ثلاث أدوات مناسبة لعينة الدراسة

اختيار عينة الدراسة وهي الإداريات العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية.

*** اجراءات الدراسة**

١- تم الاطلاع على الإطار النظري والدراسات السابقة والبحوث المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

٢- إعداد أدوات الدراسة واتباع المنهج العلمي في التحقق من الخصائص السيكومترية لها.

٣- تطبيق أدوات الدراسة.

٤- اختيار الأساليب الاحصائية المناسبة.

٥- مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

٦- الخروج بتوصيات ووضع مقترحات في ضوء نتائج الدراسة.

*** فروض الدراسة**

١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور لدى أفراد عينة الدراسة.

٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية والانهاك النفسي لدى أفراد عينة الدراسة.

٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والانهاك النفسي لدى أفراد عينة الدراسة.

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير العمر لدى أفراد عينة الدراسة.

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى أفراد عينة الدراسة.

٦- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير الخبرة العملية لدى أفراد عينة الدراسة.

٧- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير المنصب الإداري لدى أفراد عينة الدراسة.

٨- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير ساعات العمل لدى أفراد عينة الدراسة.

*** المنهجية والإجراءات**

منهج الدراسة: قامت الباحثتان باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي الذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع

الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، وبعض الآراء المطروحة حولها، والعمليات التي تُحدثها.

وتكوّنت عينة الدراسة من الموظفات الإداريات في وزارة الصحة في قطاع غزة، والذي يبلغ عددهن (٢٢٣) حسب إحصائية وزارة الصحة الفلسطينية لسنة ٢٠٢٣.

واستخدمت الباحثتان الأدوات التالية: (مقياس الكفاءة الذاتية، ومقياس صراع الدور، مقياس الإنهاك النفسي) من إعداد الباحثتان.

أولاً: مقياس الكفاءة الذاتية

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تم إعداد المقياس من ١٨ عبارة وكانت مفاتيح الإجابة تتكون من ٥ إجابات وهي دائماً وأحياناً وقليلاً ونادراً ومطلقاً، وتم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والاستفادة من ملاحظاتهم، وتم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، وتبين أن معامل الارتباط يتراوح بين (.423** - .762**) مما يدلل على أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ٠.٠٥

وتم استخدام طريقة ألفا كرونباخ، حيث تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع الفقرات (٠.٨٣٤)، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع ودال إحصائيا، وتم تجزئة فقرات المقياس إلى جزأين، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون، حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط (٠.٦٢٨)، بينما تبين أن قيمة معامل الارتباط المعدل (٠.٧٩٩)، وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائيًا

ثانياً: مقياس صراع الدور

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تم إعداد المقياس من ٢٠ عبارة وكانت مفاتيح الإجابة تتكون من ٥ إجابات وهي دائماً وأحياناً وقليلاً ونادراً ومطلقاً.

وتم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين المتخصصين وتم الاستفادة من ملاحظاتهم، وتم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان وتراوحت معامل الارتباط بيرسون بين (.481* - .995**) وهذا يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية ٠.٠٥.

وتم استخدام طريقة ألفا كرونباخ، حيث تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع الفقرات (٠.٩٨٠)، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع ودال إحصائيا، وتم تجزئة فقرات الاستبيان إلى جزأين ثم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون، حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط (٠.٩٩٢)، بينما تبين أن قيمة معامل الارتباط المعدل (٠.٩٩٦)، وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائيًا

ثالثا: مقياس الإنهاك النفسي

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة تم اعداد المقياس من ٢٤ عبارة، وكانت مفاتيح الإجابة تتكون من ٥ إجابات وهي دائماً وأحياناً وقليلاً ونادراً ومطلقاً.

وتم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين وتم الاستفادة من ملاحظاتهم، وتم حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، وتراوح معامل الارتباط ما بين (**398.- **880.) مما يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ٠.٠٠٥.

وتم استخدام طريقة ألفا كرونباخ، حيث تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع الفقرات (٠.٨٩٥)، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع ودال إحصائيا، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون، حيث تبين أن قيمة معامل الارتباط (٠.٨٨٩)، بينما تبين أن قيمة معامل الارتباط المعدل (٠.٩٧٤)، وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائيًا

*** نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها**

ما مستوى كل من الكفاءة الذاتية وصراع الدور والانهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة؟

للإجابة عن هذا التساؤل؛ قامت الباحثتان باستخدام بعض الإحصاءات الوصفية "المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي" كما هو موضح بالجدول التالي: -

جدول (١.١): مستوى الكفاءة الذاتية وصراع الدور والانهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة

المتغير النفسي	عدد الفقرات	الدرجة الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي*%
الكفاءة الذاتية	١٨	90	77.75	1.83	86.39
صراع الدور	20	100	60.42	25.36	60.42
الإنهاك النفسي	٢٤	120	44.17	8.81	36.81

*** تم حساب الوزن النسبي بقسمة المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية ثم ضرب الناتج في ١٠٠**

تبين النتائج الموضحة في الجدول (١.١) أن المتوسط الحسابي للكفاءة الذاتية (٧٧.٧٥)، والانحراف المعياري (١.٨٣) وأن الوزن النسبي (٨٦.٣٩٪) مما يعكس مستوى مرتفعاً من الكفاءة الذاتية، وهذا يشير إلى أن الإداريات في وزارة الصحة يتمتعن بدرجة عالية من الثقة بقدراتهن في أداء المهام الوظيفية بكفاءة، وهذا يؤكد بأن النتائج الإيجابية توحي بأن بيئة العمل أو التدريب المقدم للإداريات يدعم تطوير الكفاءة الذاتية.

وتعزو الباحثتان ارتفاع الكفاءة الذاتية لدى الإداريات إلى التدريب والتطوير المهني وذلك لوجود برامج تدريبية فعالة تقدمها الوزارة للإداريات، مما يساعدهن على اكتساب المهارات، والثقة في أداء المهام، وأيضاً الدعم الإداري والتنظيمي حيث يوجد بيئة عمل داعمة، سواء من حيث القيادة أو توفر الموارد، يمكن أن يعزز شعور الموظفات بالكفاءة، وأيضاً الخبرة العملية وذلك بأن معظم الإداريات لديهن خبرة طويلة في العمل، فقد ساهم ذلك في تطوير كفاءتهن الذاتية مع مرور الوقت، وأيضاً الاهتمام بالكفاءات

البشرية حيث أن هذه النتيجة تعكس تركيز وزارة الصحة على تعزيز الكفاءات البشرية كجزء من استراتيجياتها لتحسين الأداء.

كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير صراع الدور (٦٠.٤٢)، والانحراف المعياري (٢٥.٣٦)، وأن الوزن النسبي (٦٠.٤٢٪) وهذا يعني أن مستوى صراع الدور لدى الإداريات درجته متوسطة، وتفسير ذلك أن الإداريات يواجهن صراعًا أحيانًا، لكنه ليس بدرجة عالية تؤثر بشدة على عملهن أو حياتهن اليومية، وقد يكون هذا الصراع نتيجة التحديات الطبيعية في مهنة تتطلب التوازن بين العمل والمسؤوليات الأخرى، بالإضافة الى تعدد المهام والمسؤوليات حيث أن الإداريات غالبًا ما يتحملن مسؤوليات متنوعة قد تكون متضاربة، مما يؤدي إلى صراع في الأدوار، وأيضاً ضغط العمل حيث أن بيئة العمل تتطلب أداءً عاليًا مع توقعات متناقضة، فقد يؤدي ذلك إلى صراع الدور، وأيضاً التوازن بين العمل والحياة الشخصية حيث أن هناك تأثير للأدوار الأسرية أو الاجتماعية التي تتعارض مع متطلبات العمل.

كما أن المتوسط الحسابي للإنهاك النفسي (٤٤.١٧)، وأن الانحراف المعياري (٨.٨١)، وأن الوزن النسبي (٣٦.٨١٪) مما يعني أن معظم الإداريات يشعرن بمستوى طفيف من الإنهاك النفسي، ويشير إلى أن الإداريات يتمتعن عموماً بحالة نفسية جيدة، ولا يشعرن بمستوى عالٍ من الإجهاد أو الضغوط في بيئة العمل.

وتُعزو الباحثتان سبب انخفاض مستوى الإنهاك النفسي وجود بيئة عمل داعمة في وزارة الصحة توفر الدعم اللازم للإداريات، سواء من خلال زملاء العمل أو الإدارة، ويوجد توازن بين المهام وأيضاً ما تُقدمه الوزارة من مبادرات أو برامج تهتم بالصحة النفسية للإداريات، مما يساعد على تخفيف الضغوط، وأيضاً الخبرة في العمل وذلك أن الإداريات يتمتعن بخبرة كبيرة، فقد يملكن القدرة على التعامل مع الضغوط بشكل أكثر فعالية.

*** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور لدى الإداريات في وزارة الصحة.**

للإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، ويتضح ذلك من خلال الجدول (١.٢):

جدول (١.٢): معامل الارتباط بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور لدى الإداريات في وزارة الصحة

		صراع الدور
الكفاءة الذاتية	معامل الارتباط	-0.009
	القيمة الاحتمالية	0.446

*** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ≥ α.**

يبين جدول (١.٢) أن قيمة معامل الارتباط بلغت -٠.٠٠٩، وهو عدد قريب جداً من الصفر، وهو يشير إلى أنه لا يوجد ارتباط قوي إيجابي أو سلبي، بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.): بلغت ٠.٤٤٦، وهي أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، ويعني ذلك أن عدم وجود علاقة دالة احصائياً بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور لدى أفراد العينة، وتُعزو الباحثتان عدم وجود علاقة بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور إلى الاستقلالية بين المتغيرين، بمعنى قد تكون الكفاءة الذاتية متأثرة بعوامل أخرى (مثل التدريب، الخبرة، والدعم) بعيدة عن صراع الدور، وأيضاً بيئة

العمل ربما تكون وزارة الصحة قد وفرت سياسات وإجراءات تقلل تأثير صراع الدور على الكفاءة الذاتية.

*** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة.**

للإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، ويتضح ذلك من خلال الجدول (١.٣):

جدول (١.٣): معامل الارتباط بين الكفاءة الذاتية والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة

		الإنهاك النفسي
الكفاءة الذاتية	معامل الارتباط	-0.200*
	القيمة الاحتمالية	0.001

*** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ≥ α.**

يتضح مما سبق أن قيمة معامل الارتباط بلغت – ٠.٢٠٠، وتشير إلى علاقة عكسية ضعيفة بين الكفاءة الذاتية والإنهاك النفسي. والعلاقة العكسية تعني أنه كلما زادت الكفاءة الذاتية لدى الإداريات انخفض مستوى الإنهاك النفسي، ولكن هذه العلاقة ليست قوية، والقيمة الاحتمالية (Sig.) بلغت ٠.٠٠١، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد (٠.٠٥)، وهذا يعني أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.

وتُعزو الباحثتان تفسير هذه النتيجة بأن العلاقة العكسية هي للكفاءة الذاتية العالية قد تُساعد الإداريات على التكيف مع الضغوط النفسية والتعامل مع المهام الصعبة بشكل أفضل، مما يقلل من احتمالية الشعور بالإنهاك النفسي، ومع ذلك نظرًا لأن العلاقة ضعيفة، فإن هناك عوامل أخرى تلعب دورًا أكبر في التأثير على الإنهاك النفسي مثل بيئة العمل، الدعم الاجتماعي، أو ضغط المهام اليومية، وليس فقط الكفاءة الذاتية، وتؤكد الباحثتان على أهمية تعزيز الكفاءة الذاتية: رغم أن العلاقة ضعيفة، إلا أن تعزيز الكفاءة الذاتية قد يُساهم في تخفيف بعض مستويات الإنهاك النفسي، مما يشير إلى أن الكفاءة الذاتية قد تكون عاملًا مساعدًا في تقليل الإنهاك النفسي، لكنها ليست العامل الوحيد أو الرئيسي المؤثر.

*** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة**

للإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، ويتضح ذلك من خلال الجدول (١.٤).

جدول (١.٤): معامل الارتباط بين صراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة

		الإنهاك النفسي
صراع الدور	معامل الارتباط	0.503*
	القيمة الاحتمالية	0.000

*** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ≥ α.**

يتضح أن قيمة معامل الارتباط بلغت ٠.٥٠٣، مما يشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة بين صراع الدور والإنهاك النفسي. والعلاقة الطردية تعني أن زيادة صراع الدور ترتبط بزيادة مستوى الإنهاك النفسي لدى الإداريات، والقيمة الاحتمالية (Sig.): بلغت ٠.٠٠٠، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد (٠.٠٥)، ويدل هذا على أن العلاقة بين صراع الدور والإنهاك النفسي ذات دلالة إحصائية، ما يعني أن صراع الدور يُعتبر أحد العوامل المهمة التي تسهم في ارتفاع مستوى الإنهاك النفسي.

وتُعزو الباحثتان تفسير هذه النتائج بأن العلاقة الطردية بمعنى أن زيادة صراع الدور قد تزيد من الضغط النفسي والتوتر الناتج عن عدم وضوح الأدوار أو التعارض بين المتطلبات الوظيفية، مما يؤدي إلى شعور الإداريات بالإجهاد والإنهاك النفسي، وأن صراع الدور يجعل من الصعب على الإداريات تحقيق التوازن بين المتطلبات المختلفة، مما يستهلك طاقاتهن العاطفية والجسدية، وأن القوة المتوسطة للعلاقة يفيد أن العلاقة ليست قوية بما يكفي لتكون العامل الوحيد المسؤول عن الإنهاك النفسي، لكنها تظل عاملاً مؤثرًا ومهمًا، ونستنتج من ذلك أهمية معالجة صراع الدور من خلال تحسين وضوح الأدوار وتخفيف التعارض في المتطلبات قد يُساهم في تقليل مستويات الإنهاك النفسي، وضرورة استخدام هذه النتائج كدليل لتطوير سياسات تنظيمية تقلل من صراع الدور، مثل تحسين التوصيف الوظيفي وتعزيز الدعم الإداري، مما يشير إلى أن زيادة صراع الدور يُساهم بشكل ملحوظ في ارتفاع مستويات الإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة.

*** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير العمر لدى أفراد عينة الدراسة.**

للإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار "تحليل التباين الأحادي"، ويتضح ذلك من خلال الجدول (١.٥): –

جدول (١.٥): اختبار "تحليل التباين الأحادي" فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة الذاتية تعزى إلى العمر

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الكفاءة الذاتية	بين المجموعات	4.152	4	1.038	0.307	0.873
	داخل المجموعات	737.283	218	3.382		
	المجموع	741.435	222			

يتضح مما سبق أن الفروق بين متوسطات الكفاءة الذاتية عبر الفئات العمرية المختلفة بلغت ٠.٨٧٣، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتاد (٠.٠٥)، ويشير ذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الكفاءة الذاتية تعزى إلى العمر، وقيمة F: بلغت ٠.٣٠٧، وهي منخفضة جدًا، مما يعكس تباينًا ضعيفًا بين متوسطات المجموعات العمرية بالمقارنة مع التباين داخل المجموعات.

وتُعزو الباحثتان عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية يشير إلى أن العمر لا يلعب دورًا مؤثرًا في تحديد مستوى الكفاءة الذاتية للإداريات، وقد يكون هذا بسبب أن الكفاءة الذاتية تتأثر بعوامل أخرى مثل الخبرة العملية، التدريب، أو الدعم المؤسسي. وتجانس الكفاءة الذاتية عبر الفئات العمرية ربما تكون بيئة العمل أو طبيعة المهام قد وفرت فرصًا متساوية لتطوير الكفاءة الذاتية بين الفئات العمرية المختلفة، وأن طبيعة المهام الموكلة للإداريات متشابهة بين الفئات العمرية، مما يؤدي إلى تشابه مستويات الكفاءة الذاتية، وأن التطوير المستمر إذا كانت الوزارة تُقدم فرصًا للتطوير المهني لجميع الموظفات بغض النظر عن أعمارهن، فقد يساعد ذلك في تقليل الفروق.

*** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى إلى مكان العمل لدى أفراد العينة.**

للإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار "تحليل التباين الأحادي"، ويتضح ذلك من خلال الجدول (١.٦)

جدول (١.٦): اختبار "تحليل التباين الأحادي" فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى إلى مكان العمل

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الكفاءة الذاتية	بين المجموعات	111.810	4	27.952	9.678	0.000
	داخل المجموعات	629.625	218	2.888		
	المجموع	741.435	222			

من النتائج الموضحة في جدول (١.٦) تبين أن الفروق بين متوسطات الكفاءة الذاتية بناءً على مكان العمل بلغت ٠.٠٠٠، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتاد (٠.٠٥)، ويشير ذلك إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى إلى مكان العمل. وقيمة F: بلغت ٩.٦٧٨، مما يعكس وجود تباين ملحوظ بين متوسطات المجموعات المرتبطة بمكان العمل.

وتُعزو الباحثتان وجود فروق في مكان العمل تعني أن مكان العمل له تأثير على مستوى الكفاءة الذاتية للإداريات، وقد يرجع ذلك إلى اختلافات في بيئة العمل، الموارد المتاحة، مستوى الدعم الإداري، أو طبيعة المهام في أماكن العمل المختلفة، وأن حجم التأثير: هو التباين بين المجموعات (١١١.٨١٠) أكبر بكثير من التباين داخل المجموعات (٦٢٩.٦٢٥)، مما يؤكد تأثير مكان العمل على الكفاءة الذاتية، وتم استخدام اختبار شيفيه (Scheffé) لتحديد الأماكن التي توجد بينها فروق جوهرية، وأن العوامل المرتبطة بمكان العمل قد تشمل هذه العوامل مستوى التنظيم، الدعم الإداري، التدريب المتاح، أو ضغط العمل

وبين نتائج اختبار شيفيه لمقارنة متوسطات فئات مكان العمل وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الكفاءة الذاتية للعاملات في رفح ومتوسطات العاملات في الأماكن الأخرى (الشمال، غزة، الوسطى، خانيونس)، وأن الفروق كانت لصالح العاملات في الشمال، غزة، الوسطى، وخانيونس، حيث أظهرت مستويات كفاءة ذاتية أعلى مقارنة برفح، وأن عدم وجود فروق بين باقي الفئات لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الكفاءة الذاتية للعاملات في (الشمال، غزة، الوسطى، خانيونس)، مما يشير إلى تقارب مستويات الكفاءة الذاتية بين هذه الأماكن، وأن المتوسطات هو أدنى متوسط للكفاءة الذاتية كان في رفح (٧٦.٢٤)، وأن أعلى متوسط كان في خانيونس (٧٨.٤١)، يليه غزة، الوسطى، والشمال، مع فروق غير دالة إحصائيًا بين الفئات.

وتُعزو الباحثتان هذه النتائج بأنه التفاوت لصالح مواقع أخرى عدا رفح وقد يُعزى انخفاض الكفاءة الذاتية في رفح مقارنة ببقية المواقع إلى نقص الموارد أو الدعم المؤسسي، وتحديات بيئية أو ظروف عمل أكثر صعوبة في هذا المكان، واختلافات في مستوى التدريب أو الإشراف الإداري، وأن تقارب المستويات بين باقي الفئات يدل ذلك على أن بيئات العمل في الشمال، غزة، الوسطى، وخانيونس قد تكون

متشابهة من حيث ظروف العمل والدعم المهني، مما يعزز من مستويات الكفاءة الذاتية في هذه المناطق.

*** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى إلى سنوات الوظيفة لدى أفراد عينة الدراسة.**

للإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار "تحليل التباين الأحادي"، ويتضح ذلك من خلال الجدول (١.٧):-

جدول (١.٧): اختبار "تحليل التباين الأحادي" فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى إلى سنوات الوظيفة

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الكفاءة الذاتية	بين المجموعات	4.441	2	2.220	0.663	0.516
	داخل المجموعات	736.994	220	3.350		
	المجموع	741.435	222			

من النتائج الموضحة في جدول (١.٧) تبين أن الفروق بين متوسطات الكفاءة الذاتية لمتغير سنوات الوظيفة بلغت ٠.٥١٦، وهي أعلى من مستوى الدلالة ٠.٠٥، مما يدا على عدم وجود فروق دالة في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير سنوات الوظيفة، وقيمة F: بلغت ٠.٦٦٣، وهي منخفضة جداً، مما يدل على عدم وجود تباين كبير بين متوسطات الكفاءة الذاتية للفئات حسب سنوات الوظيفة، ومجموع المربعات: الفرق بين المجموعات (٢.٢٢٠) أقل بكثير من داخل المجموعات (٣.٣٥٠)، مما يعكس تجانساً نسبياً بين مستويات الكفاءة الذاتية بين الفئات المرتبطة بسنوات الوظيفة.

وتُعزو الباحثتان تفسير عدم وجود فروق دالة إحصائياً إلى أن الكفاءة الذاتية تتأثر بعوامل أخرى مثل التدريب، طبيعة المهام، أو بيئة العمل، وأن التجانس في الكفاءة الذاتية يشير إلى أن الإداريات قد يحصلن على دعم متساوٍ وفرص تطوير مشابهة بغض النظر عن سنوات الخبرة، مما يؤدي إلى مستويات متقاربة من الكفاءة الذاتية، مما يعكس أن جميع الفئات حسب سنوات الخدمة تتمتع بمستويات متقاربة من الكفاءة الذاتية.

*** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة الذاتية تعزى إلى طبيعة الوظيفة لدى أفراد عينة الدراسة.**

للإجابة عن هذا الفرض تم استخدام اختبار "T – لعينتين مستقلتين"، ويتضح ذلك من خلال الجدول (١.٨):-

جدول (١.٨): اختبار "T – لعينتين مستقلتين" فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى إلى طبيعة الوظيفة

	طبيعة الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الكفاءة الذاتية	سكرتيرة	19	77.89	0.74	0.352	0.725
	إدارية	204	77.74	1.90		

من النتائج الموضحة في جدول (١.٨) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) بلغت ٠.٧٢٥، وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٠٥. وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين السكرتيرات والإداريات، وقيمة t: بلغت ٠.٣٥٢، وهي قيمة منخفضة تشير إلى عدم وجود اختلاف كبير بين المجموعتين، وأن متوسط الكفاءة الذاتية ٧٧.٨٩، والانحراف المعياري ٠.٧٤. للسكرتيرات ومتوسط الكفاءة الذاتية ٧٧.٧٤، والانحراف المعياري ١.٩٠. والفارق في المتوسطات بين المجموعتين صغير جداً وغير دال إحصائياً

وتُعزو الباحثتان التقارب في مستوى الكفاءة الذاتية يبين أن النتائج توضح أن طبيعة الوظيفة (سواء كانت سكرتارية أو إدارية) لا تؤثر بشكل كبير على مستوى الكفاءة الذاتية، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى تشابه طبيعة المهام الوظيفية أو الدعم التدريبي والإداري المقدم لكلتا الفئتين، والعدد غير المتوازن بين المجموعتين: عدد السكرتيرات في العينة (١٩) أقل بكثير من الإداريات (٢٠٤)، قد يؤثر هذا التفاوت في الحجم على النتائج، لكنه لا يلغي أهمية الفارق الضئيل وغير الدال بين المجموعتين

*** توصيات الدراسة**

في ضوء إجراءات البحث، وما توصلت إليه الباحثتان من نتائج، وما قدّمته من تفسيرات، وما واجهته من تحديات أثناء تطبيق البحث، تقدم الباحثتان التوصيات الآتية:-

١- معالجة الفروق العمرية في صراع الدور والإنهاك النفسي من خلال تصميم برامج إرشادية تستهدف الفئات العمرية التي أظهرت ارتفاعًا في صراع الدور أو الإنهاك النفسي، مع التركيز على احتياجاتها الخاصة.

٢- توفير استراتيجيات للتعامل مع الفروق المرتبطة بسنوات الوظيفة من خلال دعم الموظفات الجدد بخطط تدريبية وموجهة، وتقليل الضغوط على الموظفات الأكبر سنًا من خلال تحسين توزيع المهام.

٣- تعزيز سياسات المساواة في التعامل، بما أن طبيعة الوظيفة لم تظهر فروقًا جوهرية، يجب الاستمرار في تعزيز ثقافة عمل متساوية لا تميّز بين السكرتيرات والإداريات.

*** مقترحات الدراسة**

تقدم الباحثتان المقترحات الآتية: -

١- "أثر الكفاءة الذاتية على الأداء الوظيفي للإداريات في مؤسسات حكومية: دراسة حالة في وزارة الصحة".

٢- "دراسة تأثير صراع الدور على الصحة النفسية للإداريات: تحليل عوامل الخطر والحلول المقترحة".

٣- "الإنهاك النفسي لدى الإداريات في القطاع الصحي: علاقة الكفاءة الذاتية والتفاعل مع صراع الدور".

٤- "تحليل العلاقة بين الكفاءة الذاتية وصراع الدور في بيئات العمل المختلفة: دراسة مقارنة بين الإداريات في المؤسسات الحكومية".

٥- "العوامل المؤثرة في صراع الدور بين الإداريات: دراسة تحليلية حسب الفئة العمرية وسنوات الخبرة".

٦- "دور البيئة التنظيمية في تقليل صراع الدور والإنهاك النفسي لدى الإداريات في وزارة الصحة".

*** المراجع**

اولاً- المراجع العربية

القرآن الكريم

أحمد، ليلى كامل. (٢٠١٦م). العلاقة بين صراع الدور ودافعية الإنجاز للمرأة العاملة، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٧٦٤٠٤٢(٥٥)، ٤٧٢-٤٩٣.

بدوي، منير محمد. (١٩٩٧م). مفهوم الصراع دراسة في الأصول النظرية للأسباب والأنواع أسيوط، مجلة

دراسات مستقبلية مركز دراسات المستقبل، ١(٣)، ١-٣٠، جامعة أسيوط.

بلان، كمال. (٢٠١٥). نظريات الارشاد والعلاج النفسي، الأردن: دار الإعصار العلمي.

بوراس، آسيا، شريفي، سمية. (٢٠١٩م). صراع الدور لدى المرأة العاملة المتزوجة دراسة ميدانية بالقطاع الشبه الطبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقل ولاية سكيكدة، مجلة الإبراهيمي للدراسات لنفسية والتربوية، ١(١)، ٨٧-١١١.

جابر، عبد الحميد. (١٩٨٦م). الشخصية البناء الديناميات النمو طرق البحث التقويم، القاهرة: دار النهضة العربية.

جابر، عبد الحميد. (١٩٩٠م). نظرية الشخصية، البناء، الديناميات، النمو، طرق البحث، التقويم، القاهرة: دار النهضة.

الجاسر، البندري، وعبد الرحمن، محمد. (٢٠٠٧م). الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وإدراك القبول الرفض الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى (رسالة ماجستير غير منشورة)، مكة المكرمة، جامعة أم القرى.

الجبوري، محمد عبد الهادي. (٢٠١٣م). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات والطموح الأكاديمي والاتجاه للاندماج الاجتماعي لطلبة التعليم المفتوح الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك نموذجاً (رسالة دكتوراه غير منشورة)، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك.

جديات، عبد الحميد. (٢٠١٢م). الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى أطباء وممرضي الصحة العمومية (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.

جرار، سنابل أمين صالح. (٢٠١١م). الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة نجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

الحبيب، طارق. (٢٠١٥م). الإنهاك النفسي، ٤ فبراير٢٠١٥م، مقالات ٥٠٩٧، جريدة الشرق، قطر.

الحراقي، زيني مشكو حجي. (٢٠٠٩م). دراسة مقارنة في الاحتراق النفسي لدى تدريسيي كلية التربية الرياضية في جامعة الموصل، مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، ١٥(٥٢)، ٨٥-١٠٦.

حمامة، عمار، ونصرات، السعيد. (٢٠٢٣م). صراع الدور لدى الطالبة العاملة والمتزوجة وعلاقته بتوافقها الأكاديمي لدى عينة من طالبات جامعة الوادي، الدراسات الإنسانية والاجتماعية، ١٢(٢)، ٤٥١-٤٧٠.

الخرابشة، وعربيات، عمر محمد، وأحمد، عبد الحليم. (٢٠٠٥م). الاحتراق النفسي لدى المعلمين مع

الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرفة المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، جامعة أم القرى، ١٧(٢)، ٢٩٢-٣٣١.

الدريدي، عبد المنعم أحمد. (٢٠٠٤م). دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، القاهرة: عالم الكتب.

دغيم، عبد المحسن. (٢٠٠٨م). الفاعلية الذاتية وأساليب مواجهة الضغوط كمتغيرات محكية للتمييز بين الأمل والتفاؤل، مجلة دراسات عربية في علم النفس، ٧(١)، ١٥٠-١٨٥.

الدوري، سعاد معروف. (٢٠١٤م). دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، ط١، مصر: دار الوفاء الدنيا الطباعة والنشر.

رضوان، سامر. (٢٠٢٠م). توقعات الكفاءة الذاتية البناء النظري والقياس، مجلة شؤون اجتماعية بالشارقة، ١٤(٥٥)، ٢٥-٥١.

زاوي، آمال، ومزيان، محمد. (٢٠١٧م). أثر الإنهاك النفسي على الأداء المهني للمحامين، مجلة آفاق فكرية، ٥(٢)، ٢٠٥-٢٢١.

الزبيدي، كامل علوان. (٢٠٠٩م). الصحة النفسية من وجهة نظر علماء النفس، ط١، سوريا: دار علاء الدين للنشر.

الزروق، فاطمة الزهراء. (٢٠١٥م). علم النفس الصحي مجالاته نظرياته والمفاهيم المنبثقة عنه، (د.ط)، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

الزغبي، أمل عبد المحسن. (٢٠١٤م). فعالية برنامج تدريبي قائم على نظرية التعلم المعرفي الاجتماعي في تنمية الكفاءة الذاتية المهنية لدى الطالبات معلمات التربية الخاصة، مسار.

زكي، علي حسام محمود. (٢٠٠٨م). الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة مينا، مصر.

زهران، حامد عبد السلام. (٢٠٠٣م). علم النفس الاجتماعي، القاهرة: عالم الكتب.

زهران، حامد عبد السلام. (٢٠٠٥م). الصحة النفسية والعلاج النفسي، القاهرة، عالم الكتب.

الزيدكي، تحسين. (٢٠٢١). الدوجماتية وعلاقتها بالإنهاك النفسي لدى منتسبي وزارة الصحة (محافظة دهوك نموذجا)، مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع، عدد (٧٤)، ٤٦-٦١.

الساعاتي، سامية حسن. (٢٠١٠م). المرأة والرجل في الأسرة الدور والصراع والتغير الاجتماعي، الدار المصرية السعودية.

سميران، تامر، المساعيد عبد الكريم. (٢٠١٤). سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، الأردن: دار الحامد للنشر.

شتا، السيد علي. (١٩٩٩م). نظرية الدور والمنظور الظاهري لعلم الاجتماع، القاهرة: المكتبة المصرية للطباعة والنشر.

الشعراوي، علاء محمود. (٢٠٠٠م). فاعلية الذات وعلاقتها ببعض متغيرات الدافعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية جامعة المنصورة، ١(١)، ١-٣٠.

عبد العزيز، مفتاح محمد. (٢٠١٠م). مقدمة في علم نفس الصحة: مفاهيم، نظريات، نماذج، دراسات، عمان: دار وائل.

العبدلي، سعد بن حامد. (٢٠٠٩م). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكل من كفاءة الذات والتوافق الزواجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

العتيبي، بندر بن محمد حسن الزيادي. (٢٠٠٧م). اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف (رسالة ماجستير غير منشورة)، مكة المكرمة، جامعة أم القرى.

العتيبي، رحاب مسعد. (٢٠١٦م). صراع الدور وعلاقته بالإصابة بالصداع النفسي لدى المرأة العاملة، الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، ٢(٢)، ١٨٤-١٩٦.

العتيبي، نورة. (٢٠١٦م). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالإيمان: دراسة ميدانية، المدينة المنورة: الجامعة الإسلامية.

العزب، محمد سامح. (٢٠٠٤م). الأنشطة المدرسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية لدى تلاميذ الصف الثاني الإعدادي (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القاهرة.

عسكر، سمير أحمد. (١٩٩١م). دور الصراع في الإدارة، مجلة الإدارة، ٤(٧)، ١-٣٠.

عفيفي، صديق محمد، وسعد، جيرمين حزين. (٢٠٠٣م). التفاوض الفعال في الحياة والأعمال، القاهرة: مكتبة عين شمس.

العلوان، أحمد، والمحاسنة، رندة. (٢٠١١م). الكفاءة الذاتية في القراءة وعلاقتها باستخدام استراتيجيات القراءة لدى عينة من طلبة الجامعة الهاشمية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٧(٤)، ١-٣٠.

علي، أفنان، والسيد، فاطمة. (٢٠٢١م). الكفاءة الذاتية المدركة والتمكين النفسي وعلاقتهما بالرضا الوظيفي لدى عينة من معلمي الطلاب الموهوبين بمحافظه جدة، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ١٣٥(١٣٥)، ٣٣١-٣٨٠.

عليان، وفاء مصطفى محمد. (٢٠١٤م). الجمود الفكري وقوة الأنا وعلاقتهما بجودة الحياة لدى طلبة الجامعات في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.

قاسم، سالي. (٢٠٢٠م). النموذج البنائي للعلاقات بين الضغوط النفسية واليقظة العقلية والكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات التنظيم المعرفي الانفعالي لدى

طلاب الجامعة، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ١٢٦(٢)، ٢٣-٧٧.

قطامي، يوسف محمود، واليوسف، رامي محمود. (٢٠١٠م). الذكاء الاجتماعي للأطفال النظرية والتطبيق، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

القللي، محمد. (٢٠٢٠م). استشفاء ما بعد الصدمة لدي طلاب الجامعة في ظل COVID-19 وأثره على الإبداع الانفعالي في ضوء متغير الكفاءة الذاتية، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ١٢٦(٢)، ٧٩-٩٧.

كامل، رأفت. (٢٠٢٣م). الكفاءة الذاتية لدى مستهلكي خدمات الرعاية الصحية المجتمعية ودورها في تعزيز السلوكيات الصحية الوقائية والصحة النفسية أثناء جائحة كورونا، المعهد العالي للدراسات التعاونية والإدارية بالقاهرة، ٤(١)، ٩٦٣-١٠٣١.

كركوش، فتيحة، وزيارة، محمد. (٢٠٢١م). صراع الدور وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي عند الطالبة الجامعية المتزوجة، مجلة الآفاق لعلم الاجتماع، ١١(٢)، ١٠٧-١٢٣.

كلش، مصطفى، ومناتي، ساهي. (٢٠١٩م). الإنهاك النفسي لدى معلمي ومعلمات الصفوف الخاصة في محافظة بغداد تربية الرصافة، مجلة كلية التربية الاساسية، وقائع المؤتمر العلمي ١٩ في عام ٢٠١٩ بالجامعة المستنصرية بقسم التربية الخاصة.

كمال، بن سليم، فتحى قيرع، سعدالله يبرير. (٢٠٢٢). الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الفردية، مجلة أبحاث، عدد (١)، ٤٨٩-٥٠١.

لامية، بلبيوض، حرقاس، وسيلة. (٢٠٢١م). صراع الدور لدى المرأة العاملة وتأثيره على علاقتها بالأسرة دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية لولاية قالمة، مجلة أكاديمية أبحاث العلوم الاجتماعية، ٢(١)، ١١٥-١٤٠.

لطفي، طلعت إبراهيم، والزيات، عبد المجيد. (١٩٩٩م). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، القاهرة: دار الشروق.

محمد، نوري. (٢٠١٥م). صراع الدور لدى المرأة العاملة: دراسة وصفية لأثر خروج المرأة للعمل على أدوارها الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي بالأغواط، كلية العلوم الاجتماعية، ١(١٠)، ٧٤-٩٣.

مرعي، توفيق، وبلقيس، أحمد. (١٩٨٤م). الميسّر في علم النفس الاجتماعي، عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.

مسعود، ليلى سليمان. (٢٠٢١م). الاحتراق النفسي لدى الأطباء وأعوان الصحة بالمؤسسة الاستشفائية أول نوفمبر بوهران خلال جائحة كوفيد-١٩، حوار ثقافي، ١٠(٢)، ٢٤٦-٢٦٦.

مسعود، ليلى سليمان. (٢٠٢١م). مستوى الاحتراق النفسي عند ممرضي مصلحة الاستعجالات وعلاقته ببعض

المتغيرات الديمغرافية – المستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بـــتلمسان نموذجا، آفاق العلم، ٣(٢)، ١١٥-١٢٧.

المشيخي غالب بن محمد علي. (٢٠٠٩م). قلق المستقبل وعلاقته بكل من فاعلية الذات ومستوى الطموح لدى عينة من طلاب جامعة الطائف (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية.

ليلي، سليمان. (٢٠٢١). الاحتراق النفسي لدى الأطباء وأعوان الصحة بالمؤسسة الاستشفائية أول نوفمبر بوهران خلال جائحة كوفيد-١٩، كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس، عدد (٢)، مج (١٠)، ٢٤٦-٢٦٦.

موسى، سمير بن. (٢٠١٥م). صراع الدور وعلاقته بالضغوط لدى المرأة العاملة دراسة تطبيقية بالقطاع الاستشفائي ابن سينا بدائرة فرندة ولاية تيارت، مجلة العلوم الإنسانية بجامعة أم البواقي، ٢(٢)، ١٥٧-١٧٦.

نوي، إيمان. (٢٠٢٠م). صراع الدور عند الطالبة الجامعية المتزوجة، مجلة العلوم الإنسانية، ٢٠(٢)، ٨٧٨-٨٩١.

أبو هاشم، السيد محمد. (١٩٩٤م). أثر الأغذية الراجعة على فاعلية الذات (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة عين شمس.

أبو هاشم، حسن السيد محمد. (٢٠٠٥م). مؤشرات التحليل البعدي بحوث فعالية الذات في ضوء نظرية باندورا مركز بحوث كلية التربية جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية، تاريخ الاسترجاع: ٢٠١٩/٦/٣٠م، .www.faculty.ksu.edu.sa/212163

همام، محمد. (٢٠٢٠م). الدولة والمجتمع في التصور الإسلامي: صراع الوظائف أم تكامل الأدوار، دار الفكر القرآني.

الهملان، أمل فلاح فهد. (٢٠٠٨م). الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتهما باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر دراسة سيكومترية كلينيكية (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية جامعة الزقازيق، مصر.

ثانياً- المراجع الأجنبية

Aaron Springer, Anusha Venkatakrishnan, Shiwali Mohan, Lester Nelson, Michael Silva, Peter Peroli. (2018). Leveraging Self-Affirmation to Improve Behavior Change: A Mobile Health App Experiment, Advance Publications Published, 6(7), 1-30.

Ashish Kalra, Omar S. Itani, Sijie Sun. (2023). Turning role conflict into performance: assessing the moderating role of self-

Thought control of action, Washington DC, Hemisphere.

Bandura, A. (1992). Self-efficacy mechanism in psychobiologic functioning. In R. Schwarzer (ed.), Self- efficacy, Throught control of action, Washington DC, Hemisphere.

Bandura, A. (1998). Self-efficacy in H. Fridman (ed), Encyclopedia of mental Health, San Diago, Academic press.

Bandura, A., & wood. (1989). Effect of Perceived Controllability and Performance Standards Self-Regulation of Comples Decision Making. Journal of Personality and Social Psychology, 56(5), 805-814.

Bandura; A. (1997). self-efficacy the exercise of control, W. freeman New York.

Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (Eds.). (1966). Role Theory: Concepts and Research. New York: Wiley.

Brown, R. (1965). Social psychology, New York: Free Press.

Burton, J. W. (1972). Resolution of conflict, International Studies Quarterly, 16(1), 5–29, https://doi.org/10.2307/3013469.

monitoring, manager trust and manager identification, Journal of Service Theory and Practice, 1(1), 1-30.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art, Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328, https://doi.org/10.1108/02683940710733115.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. Psychological Review, 84(1), 191-215.

Bandura, A. (1977). Social learning theory, Prentice-Hall.

Bandura, A. (1979). Sozial-kognitive Lerntheorie, Stuttgart, Klett.

Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action, Englewood Cliffs, NJ; Prentice Hall.

Bandura, A. (1988). Self efficacy conception of anxiety, Anxiety Research, An International Jurnal, 1(2), 1-30.

Bandura, A. (1992). Exercise of personal agency thought the self-efficacy mechanism, In R. Schwarzer (ed.), Self- efficacy,

Coser, Lores. A. (1956). The functions of social conflict. Glencoe, IL: Free Press.

Cynthia, L. & Bobko, P. (1994). Self-Efficacy Beliefs comparison of measures.

Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions, Human Sciences Press.

Festinger, L. (1957). A Theory of Cognitive Dissonance, Stanford, CA: Stanford University Press.

Festinger, L., & Carlsmith, J. M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance, Journal of Abnormal and Social Psychology, 58(2), 203–210.

Frank Pajares, (2010). Self-Efficacy Beliefs, Motivation, and achievement in Writing: A Review of the Literature, Pages: 139-158, Published online: 30 Nov 2010, Emory University, Atlanta, Georgia, USA.

Frankl, V. E. (1959). Man's search for meaning, Beacon Press.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout, Journal of Social Issues, 30(1), 159-165, https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x.

Hackett, G., Betz, N. E., Casas, J. M., & Rocha-Singh, I. A. (1992). Gender, ethnicity, and social cognitive factors predicting the academic achievement of students in engineering, Journal of Counseling Psychology, 39(4), 527-538.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry, World Psychiatry, 15(2), 103-111, https://doi.org/10.1002/wps.20311.

Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting, Child Care Quarterly, 6(2), 100–113. https://doi.org/10.1007/BF01554696.

Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference, Personality and Individual Differences, 39(3), 625-635, https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.009.

Shell, D. F., Murphy, C. C., & Bruning, R. H. (1989). Self-Efficacy and Outcome Expectancy Mechanisms in

Reading and Writing Achievement, Journal of Educational Psychology, 81(1), 91-100.

Stanchi, K. M. (2013). What Cognitive Dissonance Tells Us About Tone in Persuasion, Journal of Law and Policy, 22(1), 93-128.

Schwarzer, R. & Schmitz, G. (2004). Perceived Self-Efficacy and Teacher Burn Out A Longitudinal Study in Ten Schools. Freie Universitat Berlin, Germany, www.self.uevs.edu.au/conferences/.