

**مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة
الاجتماعية
لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي**

إعداد

د/عبد الستار محمد إبراهيم محمد
مدرس علم النفس بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا

٢٠١٤



الملخص:

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي، كما هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى كل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية لدى الأفراد عينة الدراسة وأخيراً الكشف عن بعض المتغيرات الديموجرافية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي.

المنهج والإجراءات:

بلغت عينة الدراسة (٢٤٥) من العاملين بالقطاع غير الرسمي ، وقد تم تطبيق مقياس مصادر الاحتراق النفسي ومقياس المساندة الاجتماعية واستمارة المتغيرات الديموجرافية (إعداد الباحث) وعن طريق الأساليب الإحصائية (النسبة المئوية، اختبارات، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل التباين الأحادي) توصل الباحث إلى نتائج الدراسة.

نتائج الدراسة:

توصلت نتائج الدراسة إلى أن مصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي جاءت بالترتيب كما يلي: مجال الجهات المسؤولة والشرطة كمصدرين للاحتراق جاء في المرتبة الأولى بوزن نسبي ٩٥،٢% ، يليهما مجال العملاء في المرتبة الثانية بوزن نسبي ٩٤،٤%، يليه مجال الزملاء في المرتبة الثالثة بوزن نسبي ٨٨%، وفي المرتبة الرابعة مجال طبيعة العمل بوزن نسبي ٨٦%، كما بينت الدراسة ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي وانخفاض مستوى المساندة الاجتماعية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي، وكذلك أوضحت الدراسة أن العاملين بالقطاع غير الرسمي الذين تمتد خبراتهم من ١٦ سنة فأكثر هم أكثر احتراقاً من بين العاملين بالقطاع غير الرسمي يليهما الذين كانت خبراتهم ما بين (١١- ١٥) سنة ثم الذين كانت خبراتهم ما بين (٥- ١٠) سنة ثم الذين كانت خبراتهم أقل من (٥) سنوات، كما أن الحاصلين على مؤهل جامعي فأكثر أشد احتراقاً من الحاصلين على دبلوم أو الشهادة الإعدادية، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق جوهرية في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق ومجالاته ترجع إلى متغير نوع السكن، وأخيراً أثبتت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق النفسي والدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية، وقد أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بالعاملين بالقطاع غير الرسمي على المستوى النفسي والاجتماعي وذلك من قبل الجهات المسؤولة والمجتمع ككل حتى يمكن دمجه تحت قوى الاقتصاد الرسمي وخاصة في ظل بلد ترنو نحو مستقبل أفضل لأبنائها بأذن الله.

Psychological Burnout Sources and their Relationship with the Social Support among informal sector workers

Dr: Abdelstar Mohammed Ibrahim koriem-Dept.of Psychology-
Higher Institute of Social Work- Qena.

Abstract:

Objectives of the Study: This study aimed to identify the sources of psychological burnout and its relationship with the social support among informal sector workers.

Method and Procedures: The sample of the study consisted of 245 informal sector workers. The researcher used the scale of the psychological burnout sources and another scale for the social support which were prepared by the researcher. *Persentyge, T- tcsi*, person correlation Factor and one-way anova analyze were used as statistical methods.

Results Of The Study: The results for study the relative weights for the fields were respectively : 95,2% for the The responsible authorities and the police , and 94.4% for the Customers, 88% for the Colleagues, 86% for the nature of the work. Also, The results showed that there is a high level of the burnout resources among the sample of the study, were as it showed that there was a low level for the social support. Also, the results showed that informal sector workers who have experience of 16 years and over were more burning than informal sector workers of 5 years experience or less. Moreover the informal sector workers with bachelor's degree were more burning than informal sector workers with a high school diploma and informal sector workers with a high school diploma were more burning than informal sector workers with junior high or less. The results showed that there were no significant differences in the scale of sources burnout according to the variable housing. Also, the results found that there was no relationship between the total degree of burnout sources and the social support. The researcher recommended the importance of introducing services by The responsible authorities and the police to help informal sector workers in facing burnout.

مقدمة:

مما لا شك فيه أن حياتنا تتعرض لألوان شتى من المتغيرات التي تؤثر في مقدرة البعض على التفاعل مع الآخرين أو مع الحياة ذاتها بشكل عام. (1) (Fisher , 2011) ومن تلك المتغيرات التي تجعل البعض غير قادر على الحياة في حين أن الآخرين يستمتعون بشئ من الراحة هي الاختلافات فيما بيننا أو ما يعرف بالفروق الفردية Individual differences (usoff, 2012) "ولعل من أهم أنواع الفروق الفردية والتي يظهر من خلالها مدى تأثير الفروق الفردية في الأفراد هي الفروق في المهنة" (48: khalafi, Tangestani and Osanloo 2014) "ولطبيعة اختلاف الأفراد في المهنة تجددهم أيضاً يختلفون فيما يعرضون له من ضغوط ومصاعب قد تؤدي بحياتهم إلى جحيم المرض النفسي" (Huang and Lin ,2010:145) ويرى Taylor (2011) أن الضغوط النفسية عندما تشتد حدتها ولا يجد الفرد حوله من يساعده في التخلص منها فأنها تؤدي إلى ما يعرف بالاحتراق النفسي (David and Gerald Burnout 2003). ومن المواقف الضاغطة والتي تسبب الاحتراق النفسي هي تلك المواقف التي ترتبط بالعمل (Brown, 2000) وأذا كان هذا في العمل بشكل عام فإنها اشد وطأة عند العاملين بالقطاع غير الرسمي informal sector workers (Kumari, 2014)

حيث يتعرضون العاملون بالقطاع غير الرسمي لمواقف ضاغطة أكثر ألماً عن باقي الأفراد وذلك لما يلاقونه من اضطرابات أثناء القيام بأعمالهم والتي تؤثر على حياتهم بشكل عام (John, 2007) ومن المشكلات التي تواجههم في عملهم والتي تعيق تحقيق الاستقرار والأمن النفسي لهم هي عدم وجود دخل ثابت وعدم وجود مكان آمن وعدم وجود تأمين صحي وعدم الاعتراف بهم من قبل الحكومة ومداهمة الشرطة لأماكن تواجدهم وتشويه صورتهم أمام الرأي العام ومعاملة الزبائن لهم بشكل غير

¹ أتبع في التوثيق دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس الإصدار السادس APA 2010

لائق (أماني عبد الله ، ٢٠١٤) كذلك العمل طول اليوم دون مردود مالي يتناسب مع حجم الوقت الذي يقضونه في العمل مما يؤدي إلى توترهم وشعورهم بالضغط (Adam, 2007).

ويوضح (Mike 2007) إن استمرار هذه المواقف والمشكلات وعدم قدرة العاملين بالقطاع غير الرسمي على مواجهتها والتكيف معها تشعرهم بالضغط، وأن استمرار الضغط قد يؤدي إلى احتراقهم النفسي وبالتالي يؤدي إلى اضطرابهم النفسي والجسدي، وهذا ما بينته نتائج دراسة (Huang and Lin 2010) من ارتباط الاحتراق النفسي بالضغوط وتدعم فريدة مشرف (٢٠٠٢) ذلك بأن الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية لضغوط العمل والإجهاد وكذلك يشير (Kim , Ji and Kao 2011) إلى أن الاحتراق النفسي يؤدي إلى تدهور الصحة البدنية.

وتتمثل أهم الأسباب المؤدية للاحتراق النفسي في الآتي:

- ١- ظروف العمل: وتتمثل في الأعباء الزائدة ومتطلبات العمل وضغط الوقت.
- ٢- سمات الشخصية : وتتمثل في الثقة بالنفس والاستقرار الانفعالي
- ٣- عوامل اجتماعية: وتتمثل في المكانة الاجتماعية المنخفضة وضعف المساندة
- ٤- عوامل مادية: وتتمثل في انخفاض الدخل والعمل لساعات طويلة. (عبد الرحمن سليمان، السيد يسين ، ٢٠١٠) (بديعة بنهان، ٢٠٠٨)

وتؤكد دراسة (Mukundan and Ahour 2011) على أن هناك مجموعة من المتغيرات قد ترتبط بالاحتراق النفسي منها عدد الأطفال داخل الأسرة ومستوى التعليم، والعمر، وسنوات الخبرة، بينما الوضع العائلي وحجم العمل لم يرتبطا إلى حد كبير في متلازمة الاحتراق.

ويقول (Fisher 2011) أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون يمكنها أن تكون منبأ جيد بالاحتراق النفسي لديهم ، ويضيف (Gavish and Friedman) 2010 إلى أن عدم الاعتراف والتقدير المهني من الجمهور بأهمية هذه المهنة، وأيضاً عدم وجود أجواء تعاونية وداعمة قد تؤدي إلى الاحتراق النفسي ويواصل Lim,

Kim, Yong, and Lee (2010) أن عامل السن وعدد الساعات التي يقضيها الفرد في العمل هي المؤشرات الأكثر تأثيراً في الاحتراق النفسي، ويرى (Betoret 2009) أن اعتقاد الفرد في مقدرته على إنجاز المهمة يقلل من الاحتراق النفسي لديه، وأن انخفاض مستوى ذلك الاعتقاد أدى إلى ارتفاع الضغوط والذي بدوره سيكون له أثر كبير على مستوى الاحتراق النفسي لديه.

وأيضاً توصلت دراسة (Rothman 2008) إلى أن الاحتراق النفسي توسط العلاقة بين مطالب العمل التي يشدها العاملين وقلة توافر الموارد اللازمة لذلك وضعف الصحة العامة للفرد، كما توصلت دراسة محمد النجار ونجاح السميري (٢٠٠٨) إلى أن الإدارة والتزملاء أتت في المرتبة الأولى على مقياس مصادر الاحتراق، ثم ظروف العمل، ثم الخصائص الشخصية، كما بينت أنه كلما زادت مصادر الاحتراق انخفض الأداء في العمل، بينما لم يظهر أي تأثير لمتغيري مكان الإقامة والجنس في مصادر الاحتراق النفسي لدى الأفراد عينة الدراسة.

كذلك بينت دراسة (Ghorpade, Lakritz and Singh 2007) والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي وسمات الشخصية وقد توصلت إلى أنه توجد علاقة جوهريّة سالبة بين الاحتراق النفسي وكل من الانبساط والاستقرار الانفعالي.

وأيضاً توصلت دراسة (Hakanen, Bakker and Schaufeli 2006) إلى أن قلة توافر الاحتياجات المهمة للعمل و المواد الأزمة للتشغيل تؤدي إلى الاحتراق النفسي، كما أن الاحتراق النفسي يتوسط العلاقة بين تلك الاحتياجات وضعف الصحة العامة كما يتوسط الاحتراق النفسي بين قلة الموارد وضعف المشاركة في العمل.

"وفي ظل تلك التراكمات الضاغطة على الإنسان فإنه في حاجة إلى من يقدم له يد العون بالمساندة حتى يستطيع مجابهة تلك التحديات والتغلب عليها وهذا ما تم تناوله في كثيراً في البحوث النفسية في ظل مفهوم المساندة الاجتماعية" (Murall, 2000:358) ويرى (Harel, Sheshtman and Cutrona 2012) أن المساندة الاجتماعية مفهوم هام وأساسي وحاسم في حياة الإنسان، كما أنها تحد من السلوك السلبي لدى

الأفراد ، وتؤكد على هذا إيناس الدسوقي (٢٠١١) أن المساندة الاجتماعية أحد أهم مصادر الشعور بالأمن الذي يحتاجه الإنسان وخاصة عندما يشعر أن طاقته لا تكفي لمواجهة الضغوط وأنه لم يعد في وسعه أن يجابه الخطر بهذه المواقف وأنه يحتاج إلى مدد وعون من خارج ذاته.

وتأخذ المساندة الاجتماعية عدة أنواع منها :

"الدعم العاطفي: وهو تقديم الاهتمام والمحبة والثقة والقبول والعلاقات الحميمة والتشجيع والرعاية والدعم الملموس: وهو تقديم المساعدة المالية أو الخدمات" (Heaney & Israe, 2008:128)، ويواصل الحديث (Taylor 2011) عن مصادر المساندة الاجتماعية أنها تأتي من مجموعة متنوعة من المصادر منها: الأسرة، والأصدقاء، والعلاقات الاجتماعية، وزملاء العمل ، وفي تنروق بين الأفراد من نقيهم للمساندة الاجتماعية قد توصلت دراسة إيمان محمود (٢٠١٠) إلى أن توجد فروق جوهريّة في الاحتراق النفسي بين الأطفال العاملين بالزراعة الذين يلقون مساندة اجتماعية وبين الأطفال الذين لا يلقون مساندة اجتماعية وذلك لصالح الأطفال الذين لا يلقون مساعدة مما يوضح أثر المساندة الاجتماعية في خفض الاحتراق النفسي لدى الأفراد.

ويعتبر الأفراد العاملين بالقطاع غير الرسمي من أولئك الذين يقعون تحت طائلة المعاناة وذلك لأنهم يعانون من الحرمان المادي الشديد وصعوبة الحصول على الخدمات وانعدام المشاركة في الحياة الاجتماعية او السياسية". (سمير جاد ٢٠٠٨ : ٢٤٨)

ويؤكد على جليبي (٢٠٠١) على انعدام تفعيل الحماية التشريعية والقانونية للعاملين بالقطاع غير الرسمي وكذلك غياب الاستفادة من خدمات التأمين الصحي والاجتماعي .

"ويعد من أهم القوانين المرتبطة بالعمالة الغير الرسمية هو قانون العمل رقم ١٢ لسنة ٢٠٠٣ في المادة ٢٦ والمعنية برسم سياسة ومتابعة تشغيل العمالة الغير الرسمية وعلى الأخص عمال المحاجر والزراعة والمقاولات والصيد" (محمد سليمان ٢٠٠٨ : ٤)

كما تمثل ظاهرة العمالة غير الرسمية انتهاكا لحقوق الإنسان وذلك لأن الحقوق الاقتصادية والاجتماعية فى الميثاق الدولي لحقوق الإنسان نصت على حق الفرد فى العمل وذلك من خلال تهيئة ظروف عمل ملائمة، وحق الحماية ضد البطالة مع حصولنا من هذا العمل على ما يكفى من طعام وشراب وملبس ومسكن وخدمات صحية واجتماعية وضمان اجتماعي يسهل عن طريقه الإسهام فى الحياة الثقافية بالمجتمع وهذا ما يعطى لذلك الموضوع أهمية خاصة". (أميل فهمي ، ٢٠٠٩ : ٦).

لذا فقد "اهتمت منظمة العمل الدولية بعقد مؤتمر للتخفيف من التأثيرات الناتجة عن الأزمة المالية العالمية وتوصلت إلى الميثاق العالمي الذي يهدف إلى وضع العمالة غير الرسمية والحماية الاجتماعية فى صميم سياسات الانتعاش من أجل تسريع عملية إنعاش العمالة غير الرسمية وضمان الوصول إلى العمالة من خلال تدابير محددة لصالح المجموعات المحرومة وتوسيع نطاق تغطية الحماية الاجتماعية وتعزيز الأمن وإذا نفذت هذه التدابير سوف تحد من آثار الانكماش على حياة الناس وتتصدى لمخاطر التمييز والحرمان وترسى الأساس لنمو يتسم بالمزيد من التوازن والاستدامة، وعليه فتوفير الحماية الاجتماعية للعاملين فى القطاع غير المنظم يتطلب تكامل الجهود بين المنظمات الرسمية الحكومية والنقابات والجمعيات الأهلية ذات الصلة وبالتالي تتطلب تعاون التخصصات المختلفة" (مكتب العمل الدولي، ٢٠٠٩ : ٣).

ويسرد حمدي معوض (٢٠٠٩) خصائص القطاع غير المنظم بأنه:

- يعمل برأس مال صغير جداً أو بدون رأس مال .
- يستخدم مستوى منخفض من التكنولوجيا والمهارات.
- توفر دخول منخفضة أو مناسبة وغير الرسمية ولكنها تبدو كبيرة لعدم وجود خصومات تأمينات.
- مجال النشاط (إنتاج أو توزيع) سلع أو خدمات أو كلاهما.
- يوفر فرص عمل غير ثابتة وغير نظامية حيث أن غالبيتها غير مسجلة أو مرخصة وغير واردة فى الإحصاءات الرسمية.
- العمال تجبرهم الظروف عادة على أن يعملون خارج نطاق القانون (عدم التسجيل - عدم التأمين).

- عمال غير الرسميين نقابياً حيث أنهم بطبيعة الحال عمالة غير ثابتة من ناحية علاقة العمل، من جهة، ومن ناحية أخرى لعدم وجود منشآت ثابتة لهم فضلاً عن تغيير النشاط باستمرار.
 - ويشير أبو الحسن سبت (تموجود (٢٠١٠) إلى التحديات التي تواجه العاملين في القطاع غير المنظم والتي تسبب نوعاً من عدم الرضا لديهم بالأتي:
 - اعتقاد العاملين بأن ظروف حياتهم أسوأ من غيرهم كما يشعرون بعدم الأمن والخوف على مستقبل أسرهم للعمل في القطاع غير المنظم .
 - شعور العاملين بالخجل من وضعهم الاقتصادي الحالي والدونية وأنهم أقل من الآخرين .
 - اعتقاد العاملين بأن هناك صعوبة في الحصول على حقوقهم لعملهم الحالي وأن أصحاب العمل يعاملونهم بتعالي وعدم تقدير .
 - شعور العاملين بعدم أهمية دورهم في المجتمع وأن قيادات المجتمع لا تطلب منهم المشورة والرأي .
 - شعور العاملين بأن هذا العمل لا يحقق المكانة المناسبة لهم ولأسرهم والشعور بأنهم على هامش الحياة في أماكن إقامتهم .
 - اعتقاد العاملين بأنه إذا توفر التأمين الصحي لهم ووجود معاش ثابت يمكنهم من الاستمرار في عملهم وعدم توفر هذا قد يشعرهم بالإحباط وعدم الرغبة في الاستمرارية بهذا العمل .
 - تعرض العاملين للظلم الاجتماعي لعملهم الموسمي ورغبتهم في إيجاد عمل آخر أكثر استقراراً نظراً للشعور بعدم الاستقرار في حياتهم .
- وتقدر نسبة العاملين بالقطاع غير الرسمي داخل جمهورية مصر العربية بحوالي ٢٠٥٦٠،٩٦٣ عامل يعمل بالقطاع غير الرسمي والتي يمكن توضيحها كما بالجدول التالي:

جدول (١)

بيان إحصائي بحصر العمالة غير الرسمية المسجلة بمكاتب التشغيل التابعة للوزارة والنقابات المعنية (وزارة القوى العاملة والهجرة، ٢٠٠٩)

العمالة	ذكور	إناث	الإجمالي
عمال الزراعة	١٤٦٩٦٩٧	٥٨٣٥٥٠	٢٠٥٣٢٤٧
عمال المناجم والمحاجر	٣٢٦٥٦	٥	٣٢٦٦١
عمال المقاولات	٤٠٤٥٠١	٣١١	٤٠٤٨١٢
عمال البحر	٧٠١٢٩	١١٤	٧٠٢٤٣
الإجمالي العام	١٩٧٦٩٨٣	٥٨٣٩٨٠	٢٥٦٠٩٦٣

يتضح من الجدول السابق أن نسبة العاملين بالقطاع غير الرسمي داخل جمهورية مصر العربية تقدر بحوالي ٢,٥٦٠,٩٦٣ عامل تتوزع ما بين عمال الزراعة الغير الرسمين حوالي ٨٠,٧% العاملين بقطاع المقاولات والبناء ١٥,٨٢% عمال الصيد والبحر ٢,٧٤% بينما تقف نسبة عمال المناجم والمحاجر عند ١,٢٧% من إجمالي العاملين بالقطاع غير الرسمي على مستوى الجمهورية بينما تصل نسبة العاملين بالقطاع غير الرسمي داخل محافظة قنا من إجمالي قوة العمل بالمحافظة ٢٧,١% من إجمالي قوة العمل بالمحافظة ما يعطى مؤشرا هام جدا على كبر حجم هذه الشريحة داخل المجتمع المصري وضرورة الاهتمام بها كمحاولة لدمج هذه الشريحة داخل الاقتصاد المصري المقنن. (معهد التخطيط القومي، البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، ٢٠٠٨)، (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠٠٧).

مشكلة الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:
كيف يمكن التعرف على مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي؟
ويمكن تنفيذ مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:
تساؤلات الدراسة:

١. ما مصادر الاحتراق النفسي الأكثر شيوعاً لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي؟
٢. هل يزيد متوسط درجات العينة على مقياس مصادر الاحتراق النفسي عن الوسط النظري للمقياس؟
٣. هل يزيد متوسط درجات العينة على مقياس المساندة الاجتماعية عن الوسط النظري للمقياس؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأفراد عينة الدراسة على مقياس مصادر الاحتراق النفسي تعزى للمتغيرات الديموجرافية المدروسة (سنوات الخبرة، مستوى التعليم، نوع السكن)؟
٥. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الأفراد على مقياس مصادر الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس المساندة الاجتماعية؟

أهمية الدراسة:

تطالعنا وسائل الإعلام يومياً بأن العاملين بالقطاع غير الرسمي أصبحوا قنابل موقوتة قد تنفجر في أي وقت، وتجدهم يطرحون ذلك خلال مظاهر المشكلة وحجم خطورتها وعجز الحكومة عن تقديم حلولاً حقيقية تتناسب وخطورة الظاهرة، والذي يرجع إلى عدم اهتمام المسؤولين بمعرفة الأسباب التي أدت إلى تفاقم المشكلة حتى وصلت إلى هذا الحد، وترجع أهمية الدراسة الحالية إلى الكم الهائل الذي يمثله العاملين بالقطاع غير الرسمي داخل جمهورية مصر العربية وإلى الكيف الذي يعمل به هؤلاء العاملين بالقطاع غير الرسمي من حيث طبيعة العمل وحجمه وتأثير ذلك عليهم وعلى المجتمع ككل.

ولذا اهتمت الدراسة الحالية بمعرفة الأسباب التي تؤدي إلى ازدياد الضغوط لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي ومنه إلى حالة الاحتراق النفسي لديهم وذلك حتى

يمكننا التوصل إلى مصادر الاحتراق النفسي والتي قد تكون نابتة من جذور المشكلات التي يعاني منها العاملون بالقطاع غير الرسمي والتي بدورها تعوق نجاح أي محاولات ذاتية (من داخل الفرد) أو خارجية (الجهات المسئولة) لمعالجة تلك المشكلة، كما اهتمت الدراسة بمعرفة حجم المساندة الاجتماعية التي يتلقاها هؤلاء العاملون بالقطاع غير الرسمي وهل هذا الدعم كافي لحد التصدي لهذه الظاهرة وذلك حتى يمكننا وضع تصور مستقبلي عن طريقه يمكن مواجهة السلبيات التي تحيط بتلك الظاهرة، وذلك كخطوة على الطريق حتى يمكن إدماج العاملين بالقطاع غير الرسمي تحت مظلة الاقتصاد الرسمي ليكونوا أداة بناء في مجتمع يرنوا نحو التقدم ، ويأمل في مستقبل أفضل بإذن الله.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مصادر الاحتراق النفسي الأكثر شيوعا لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي.
 2. التعرف على مستوى مصادر الاحتراق النفسي للعاملين بالقطاع غير الرسمي.
 3. التعرف على مستوى المساندة الاجتماعية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي.
 4. التوصل إلى الفروق في درجات الأفراد عينة الدراسة على مقياس مصادر الاحتراق النفسي والتي ترجع للمتغيرات الديموجرافية المدروسة (سنوات الخبرة ، مستوى التعليم ، نوع السكن)
 5. اكتشاف العلاقة بين مصادر الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي.
- مصطلحات الدراسة :

1. الاحتراق النفسي Psychological Burnout :

يعرف ماهر يوسف (٢٠١٤) الاحتراق النفسي بأنه " حالة داخلية سلبية يشعر بها الفرد عندما يدرك أن مواقف ومتطلبات العمل أصبحت مواقف ضاغطة وأنه غير قادر على التكيف معها مما يؤدي إلى استنزافه انفعالياً ويؤثر على علاقاته الاجتماعية ويقلل من إنجازه" (ص ٢٢١).

بينما يرى (Kumari 2014) أن مصادر الاحتراق النفسي "هي تلك التي تتكون بفعل مجموعة من التحديات التي تنشأ من الضغوط التي تمارس على الفرد عندما يحدث عدم توازن في الآليات الدفاعية الهامة لديه ، أي الاستسلام للأمر الواقع مما يحدث ضغطاً تظهر الاستجابات الخاصة به على الفرد وتدل محاولات الفرد لمواجهته في كلتا الناحيتين النفسية والفسولوجية المتضمنة حيل سيكولوجية ووجدانية على حدوثه" (p 11).

ويعرف الباحث الاحتراق النفسي بأنه "هو عبارة عن ردود فعل انعكاسية لما يعانيه الفرد من مجموعة الضغوط والتي تسبب له حالة من الإفلاس الوجداني والمعرفي يعجز عندها السلوك عن الفعل ، والذي يمكن تحديده إجرائياً بمجموع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في مقياس مصادر الاحتراق النفسي المستخدم في هذه الدراسة.

ويمكن تحديد أهم مصادر الاحتراق النفسي في الدراسة الحالية بالتالي
Psychological Burnout Sources:

١- طبيعة العمل

٢- العلاقة مع زملاء العمل

٣- التعامل مع العملاء

٤- الجهات المسؤولة

٥- الشرطة

٢. المساندة الاجتماعية Social Support :

يعرف (Aranda, Beltran, Moreno and Estrada 2009) المساندة الاجتماعية بأنها "شبكة العلاقات الاجتماعية الداعمة للفرد والتي تظهر على شكل مشاركة عاطفية ومساعدة مالية ومساعدة إعلامية والرفقة" (p285).

بينما يعرفها آيت حموده وفاضلي أحمد ومسيلى رشيد (٢٠١١) المساندة الاجتماعية بأنها "أدراك الفرد أنه يوجد عدد كافي من الأشخاص في حياته يمكن أن يرجع إليهم طلباً للمساعدة والدعم مثل الأسرة والزملاء والأقارب والحيوان وغيرهم ، وأن يكون لدى الفرد درجة من الرضا عن هذه المساعدة المتاحة" (ص ٩)
وقام الباحث بوضع تعريف للمساندة الاجتماعية ليناسب مع عينة الدراسة، والمقياس المستخدم لهذه الدراسة وهو " إدراك العامل بالقطاع غير الرسمي بأنه مازال يوجد حوله

عدد من الأفراد على استعداد أن يقدموا العون والمآزة النفسية والاجتماعية والمادية عند الحاجة إليها ويعتبرهم بمثابة شركاء الحياة، والتي يمكن تحديدها إجرائياً: بأنها مجموع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في مقياس المساندة الاجتماعية المستخدم في هذه الدراسة.

ويمكن تحديد أهم مصادر المساندة الاجتماعية في الدراسة الحالية بالتالي
Psychological Burnout Sources:

١- المساندة من جانب الأسرة.

٢- المساندة من جانب الأصدقاء.

informal sector workers ٣- العاملين بالقطاع غير الرسمي

تعرف العمالة غير الرسمية بأنها "الوظائف التي يكون فيها مكان عمل المستخدم خارج مقر منشأة صاحب العمل (كالعامل الخارجيين دون عقد استخدام) والتي لا تطبق فيها لوائح العمل" (مكتب العمل الدولي، ٢٠٠٢: ٦٤)

ويرى أبو الحسن عبد الموجود (٢٠١٠) العمالة غير الرسمية بأنها إجمالي عدد الوظائف غير المنظمة في إطار منشآت القطاع المنظم أو منشآت القطاع غير المنظم والتي لا يتمتع المستخدمون فيها بالحماية الاجتماعية أو بالحق في بعض إعانات الاستخدام (كالإخطار المسبق بالطرء أو مدفوعات الفصل أو الأجازة السنوية أو المرضية مدفوعة الأجر أو ما إلى ذلك).

وتعرف العمالة غير الرسمية أحياناً بأنها العمالة الغير منتظمة وقد أمكن الباحث صياغة تعريف للعاملين بالقطاع غير الرسمي في الدراسة الحالية بأنهم هم الأفراد الذين يعملون بطريقة غير منتظمة ولا يقعون تحت أي تنظيم رسمي وينتمون إلى إحدى القطاعات الخمسة الآتية :

١- عمال الزراعة والري .

٢- الباعة المتجولين.

٣- عمال المقاولات والبناء والتشييد.

٤- عمال الصيد والبحر .

٥- عمال المحاجر والمناجم.

الدراسات السابقة:

لقد جاءت نتائج الدراسات السابقة فيما يرتبط بالاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية مقترنة كل منهما بالأخر حيث هدفت دراسة Norris and Murrell (2000) إلى التعرف على الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من خبرة فقد شخص عزيز، وشملت الدراسة (١٣٠) فرادا منهم (٤٥) من الذين فقدوا زوجاتهم أو أزواجهن، و(٤٠) من الذين فقدوا طفلاً لهم ، و(٤٥) ممن لم يصابوا بالفقد، وقد طبق عليهم مقياس رودولف للاكتئاب، ومقياس الضغوط المالية، ومقياس أحداث الحياة الضاغطة وفي النهاية أوضحت الدراسة ان المساندة الاجتماعية تلعب دورا فاعلا في التخفيف من خبرة الفقد المرتبط بالضغوط.

وقد قام Stoney and Finney (2000) بدراسة هدفت إلى التحقق من أن وجود صديق يقوم بعملية المساندة خلال الضغوط الحادة يؤثر على طبيعة الاستجابة الانفعالية للموقف المتأزم، وقد شاركت في الدراسة (٤٠) امرأة يتمتعن بصحة جيدة وشارك نصفهن في مهمة كلامية في وجود صديق ، بينما شارك النصف الآخر في مهمة كلامية دون وجود صديق وقد تم التوصل إلى أن الضغط الناتج عن التحدث قد أدى إلى ارتفاع في معدلات الكوليسترول في كلتا الحالتين ، كما كانت معدلات تفاعلات الكوليسترول عند الذين كان معهم صديق أكبر بكثير من الذين لم يكن معهم صديق وذلك بالنسبة إلى الاستجابة للضغوط ، وقد يرجع ذلك إلى القلق والحرج المتزايد الذي يشعر به الفرد في وجود صديق .

وفي دراسة Kabasa and Mark (2002) هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين صلابة الشخصية والمصادر الاجتماعية وإدراك المساندة الاجتماعية كمتغيرات وسيطة بين ضغوطات الحياة والصحة النفسية والجسمية وتكونت عينة الدراسة من (١٧٠) من الموظفين الإداريين، وخلصت الدراسة إلى أن طبيعة العمل والروتين من أهم مصادر الضغوط ، وكان لإدراك مساندة مدير العمال اثر ايجابي في التخفيف من ضغوط الحياة والأعراض المرضية لديهم.

وهدفت دراسة (Beregman, Plomi, Pedersen and McClean (2003) إلى توضيح اثر المساندة الاجتماعية كعامل مخفف من آثار الضغوط أو كعامل يزيد من الصحة النفسية للفرد ويقال من تعرضه للأمراض النفسية، شملت عينة الدراسة (٤٢٤) مسناً، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المساندة الاجتماعية ترتبط سلبياً بأعراض الاكتئاب بمعنى انه كلما قلت مصادر المساندة الاجتماعية أو اتسمت بعدم العمق فان هذا يؤدي إلى زيادة أعراض الاكتئاب، كما بينت نتائج الدراسة أن المساندة الاجتماعية تساهم في شعور الفرد بالرضا عن ذاته وعن حياته.

وفي دراسة (Ross and Cohen (2004 هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المساندة الاجتماعية كعامل وسيط في التخفيف من التأثير السلبي للضغوط الحياتية. تكونت عينة الدراسة فيها من (١٠٩) طالباً، وأظهرت النتائج دور المساندة الاجتماعية كعامل ملطف أو واق من وقع أحداث الحياة الضاغطة، كذلك أشارت نتائج الدراسة إلى التأثير الايجابي للمساندة الاجتماعية على الصحة النفسية للأفراد. أوضحت عبير محمد (٢٠٠٣) أن هناك علاقة ارتباطيه بين المساندة الاجتماعية وكل من الضغوط النفسية ومدى الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية حيث أن المساندة الاجتماعية بأشكالها المختلفة تحد من حدوث الضغوط النفسية وبالتالي من الإصابة بالاضطرابات السيكوماتية مما يجعلها وسيط جيد.

وفي دراسة (Fujiwara, Tsukishima, Tsutsumi, Kawakmi and Kishi (2003 هدفت الدراسة إلى معرفة الصراع الينشخصي والمساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي عن العاملين في مجال الرعاية المنزلية وتوصلت الدراسة إلى أن الصراع الينشخصي نتيجة طبيعة العمل داخل المنازل ترتبط ايجابياً بحالة الاحتراق النفسي غير أن المساندة الاجتماعية قد تكون متغير وسيط جيد للحد من الصراع الينشخصي المتكون بفعل المعاملات المنزلية القاسية والاحتراق النفسي لدى العاملين بمجال الرعاية المنزلية.

وتواصلت هدفت دراسة (Spooner (2004 إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والمساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي لدى المرضيات الذين يعملون بمهنة

التمريض في المستشفيات، وقد أجريت الدراسة على عينة قدرها (٢٧٣) (٣٨) من الذكور ، ٢٣٥ من الإناث) وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن طبيعة العمل ليلاً والقوانين واللوائح تمثل أهم الضغوط النفسية التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي مع انخفاض مستوى الدخل والنظرة الاجتماعية المتدنية وتردى حالة محل الإقامة والسكن الذي يعيشون فيه .

وأيضاً استخدمت دراسة مروان عبد الله (٢٠٠٦) المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية لدى المراهقين وقد أجريت الدراسة على عينة قدرها (٥٥٠) مراهق وبالاعتماد على استبانته المساندة الاجتماعية والصحة النفسية والأحداث الضاغطة توصلت الدراسة إلى ان المراهقين يتعرضون لأنواع مختلفة من الأحداث الضاغطة كما بينت وجود علاقة عكسية بين الأحداث الضاغطة والمساندة الاجتماعية .

في حين جاءت دراسة أمينة قاسم (٢٠٠٧) لتهدف إلى معرفة العلاقة بين صراع الأدوار وكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية وأجريت الدراسة على عينة قوامها (١٠٠) طالبة وقد توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى المعاناة المرتبطة بصراع الأدوار كما أظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية بين صراع الأدوار وكل من المساندة الاجتماعية وفعالية الذات لدى الطالبات عينة الدراسة.

ويؤكد (Aranda etal (2009 في دراسته والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي وقد أجريت الدراسة على عينة قدرها (٨٧٥) وباستخدام مقياس الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين المساندة الاجتماعية بأبعادها والاحتراق النفسي بأبعاده (طبيعة العمل ، الجهات المسؤولة، الزملاء) لدى الأفراد عينة الدراسة.

ويستكمل سماهر مسلم (٢٠١٠) القول في دراسته التي هدفت إلى معرفة أسباب ظاهرة الاحتراق الوظيفي والبحث في طرق لعلاجها وقد أجريت الدراسة على عينة قدرها (٢٦٢) عامل وباستخدام مقياس الاحتراق النفسي توصلت الدراسة إلى ان ضغط العمل وعدم وجود علاقات اجتماعية وقلة التعزيز الايجابي وعدم الحصول على مؤهل وقلة سنوات الخبرة وانخفاض الدخل تعتبر أهم الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي.

ويشير أيت حمودة وآخرون (٢٠١١) إلى أهمية المساندة الاجتماعية في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي ولقد تكونت عينة دراسته من (٤٠) شاب عاطل من الذكور وباستخدام مقياس المساندة الاجتماعية والتوافق النفسي توصلت الدراسة إلى أن أبعاد المساندة الاجتماعية من قبل الأسرة والأصدقاء هام جداً في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لدى الشباب المتعطل عن العمل.

ولقد حاولت نبيلة باوية (٢٠١٣) معرفة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والاحتراق النفسي لدى النساء المصابات بسرطان الثدي وذلك على عينة قدرها (٢٣٠) امرأة مصابة بسرطان الثدي واللواتي تم اختيارهن بطريقة مقصودة وقد توصلت الدراسة إلى أن وجود مستوى مرتفع للدعم الاجتماعي لدى عينة الدراسة ووجود مستوى مرتفع أيضاً للاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة، كما أكدت على عدم وجود علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي والاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة.

ولقد بينت أماني عبد الله (٢٠١٤) في دراستها العبر ثقافية التي أجريت على عينة قدرها (٥٦٠) امرأة عاملة والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية والاحتراق النفسي لدى الأفراد عينة الدراسة والتي توصلت في النهاية إلى أن مستوى الاحتراق النفسي يرتبط بعض المتغيرات الديموجرافية فمثلاً ترتفع نسبة الاحتراق النفسي بالنسبة لمتغير محل الإقامة لدى العاملات بمدينة الخرطوم يليها القاهرة ثم نيروبي وفي متغير العمر جاءت الفروق لصالح الأكبر سناً وفي متغير المستوى التعليمي جاءت لصالح ذوي مستوى التعليم العالي وفي النهاية أوصت الدراسة بضرورة تشريع قوانين والالتزام بها مع تنمية المهارات اللازمة لخفض حدة الاحتراق النفسي.

وأخيراً جاءت دراسة (Khalafi et al (2014 لتتناول العلاقة بين ضغوط العمل والمساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي وقد أجريت الدراسة على عينة قدرها ١٢٥ من الممرضات التي تعمل بإحدى مستشفيات طهران وقد أظهرت النتائج أن الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه أفراد العينة غير كافي لتخفيف الضغوط كما أكدت الدراسة على عدم وجود علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي.

وفيما يتعلق بالدراسات المرتبطة بالعاملين بالقطاع غير الرسمي بينت دراسة Hong (2000) أن برامج التعليم والتدريب المهني القائمة للعمالة غير الرسمية أقل بكثير

من البرامج القائمة للعمالة الرسمية كما أثبتت الدراسة أن هناك قصور في دور الحكومة في تعويض الخسائر المحتملة عن الأجور والتدريب المهني للعمالة غير الرسمية ، وقد أوصت الدراسة بتعزيز الأطر القانونية والمؤسسية للتعليم والتدريب المهني وزيادة فرص حصول العمالة غير الرسمية على التأمين وتوفير فرص أكبر لمزيد من التعليم والتدريب المهني للعمالة غير الرسمية وزيادة الوعي العام فيما يتعلق بالحاجة إلى التعليم والتدريب المهني وتطوير برامج التدريب بما يتفق مع تلبية الاحتياجات وتحسين ظروف العمل أمام العمالة غير الرسمية.

وتوضح دراسة على جلبي (٢٠٠١) الخصائص البنائية للقطاع غير الرسمي والوقوف على منظومة العوامل المؤثرة على نمو القطاع غير الرسمي واتساع نطاقه والكشف عن الانعكاسات المتباينة للقطاع غير الرسمي على البناء الحضري ومسيرته وقد بلغ حجم العينة ١٧٧٦ منشأة يعمل بها العاملين بالقطاع الغير الرسمي وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١. تقع غالبية العاملين بالقطاع غير الرسمي في الشريحة العمرية الوسطى ويتميز غالبيتهم بانخفاض المستوى التعليمي، وينتمون إلى أصول حضرية.

٢. كشفت الدراسة عن انخفاض مستوى الاشتراك في التأمين الصحي والذي يرجع إلى عدم الوعي به.

٣. انعدام الحماية التشريعية والرعاية القانونية والصحية لهم.

وأظهرت دراسة Kincaid (2002) والتي أجريت على العمال الموسمين وأسره في مجتمع ريفي صغير بشرق تكساس ومقدمي خدمات الرعاية الصحية والذين أشاروا إلى أن هذه الفئات تعاني من احتياجات كثيرة ولديها موارد أقل نتيجة لهذا العمل وكشفت الدراسة على أن نوعية حياتهم فأنهم يعانون من القلق ونقص الرعاية الصحية والأحوال المعيشية غير الملائمة، وجاءت دراسة (2000) Moor للتوضح أن هناك بعض العوامل التي تؤثر على أداء سلوك منظم يتميز بحس المواطنة وكيفية جعل العامل بصورة غير رسمية مواطن صالح والتي منها:

١. اتجاهات العمل الخاصة بالعمالة غير الرسمية حول مؤسسات العملاء والتي ترتبط بأدائه في المنظمة الخاصة بالعمالة.

٢. اتجاهات العمالة الخاصة بأدائه مع طاقم المؤسسة بالرغم من كونه عمالة غير رسمية.

وذلك للنهوض بأداء العمالة غير الرسمية في الوظائف الخاصة بهم وأوضحته دراسة (koster 2002) عن التكافل الخاص بالعمالة غير الرسمية إذ أنه من المتوقع زيادة سلوك التكافل (التماسك) الخاص بالعمالة غير الرسمية كلما زادت فترة العمل ودامت العلاقات لفترة أطول وتقل كلما شارف العقد على النهاية، كما أن علاقات العمل الرسمية وغير الرسمية من المتوقع أن تكون ايجابية فيما يتعلق بالتماسك كسلوك، كما أشارت دراسة (Virtanen (2003 إلى طبيعة العلاقة بين العمالة غير المنظمة وسلوكهم الصحي أو الجانب الصحي لديهم حيث أجريت هذه الدراسة على عينة من العمالة غير المنظمة لمدة عامان متواصلان وأشارت الدراسة إلى ضرورة وضع مزايا وحوافز لهذه العمالة خاصة أنها تتعرض دوماً للأزمات الصحية هي وأسرها وفي ذات الوقت لا تتمتع بمظلة الرعاية الصحية المنشودة، وأكدت ذات الدراسة إلى أن العمالة غير المنظمة تبذل قصارى جهدها في العمل ولا تجد المقابل الملائم والمناسب لهذا الجهد مع عدم احترام حقوقهم والاعتراف بها وعدم السعي إلى إشباع احتياجاتهم وتقديرها بما يتفق وأوضاعهم الأسرية، فهم يتعرضون دوماً للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية المؤثرة على الجانب الصحي لديهم، لذلك توصى الدراسة بضرورة وضع آليات تعمل على حصولهم على حقوقهم الصحية بشكل كافي ومرضى ومشبع لاحتياجاتهم وأظهرت دراسة (Virtanen (2005 إلى أنه يوجد ارتباط بين الصحة العقلية والمكانة الاجتماعية والشعور بالأمن في سوق العمل في القطاع غير المنظم كما يظهر العداء والعنف والمستوى الاقتصادي والاجتماعي المتدني في سوق العمالة في القطاع غير المنظم بينما أشارت دراسة (Lemasters (2006 إلى أن المتقاعدين من العمال في قطاع البناء يعانون من مشكلات مقارنة بالعمال المتقاعدين من المهن الأكثر استقراراً ومن ضمن المشكلات تدنور حالتهم الصحية وعدم وجود دخل يكفي احتياجاتهم ومن الضروري التدخل لمواجهة الأزمات التي يتعرضون له وأوضحته دراسة (Mcdonald (2007 إلى أن العمال في قطاع الصيد يعانون من ارتفاع معدلات الإصابة المهنية ولا توجد نقابة أو خدمات الأمان والذي يمثل أهمية بالنسبة لهم في مواقف العمل الحيوية.

ولقد جاءت دراسة Adam (2007) بهدف التعرف على أهم المشكلات الاجتماعية والنفسية المرتبطة بالعمالة الغير الرسمية وعن طريق المسح الاجتماعي توصلت الدراسة إلى أن المشكلات الصحية وضغوط العمل من أهم المشكلات التي يعاني منها العاملين بالقطاع الغير الرسمي وذلك لتعرضهم لكثير من أنواع الهجرة والتنقل من مكان إلى آخر وراء سوق العمل الملائم لهم كما أظهرت الدراسة أن الأفراد عينة الدراسة الحاصلين على مؤهلات جامعية فأكثر هم الاكثر تعرضاً للمعاناة والضغط النفسي.

في حين أسهمت دراسة Gracia (2007) في التعرف على أثر العمل بالقطاع الغير الرسمي في فتح قنوات اتصال بين الدول وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من الطلاب الصينيين الذين يعملون بالقطاع الغير الرسمي باليابان وعن طريق المقابلات توصلت الدراسة إلى أن طبيعة العمل الغير الرسمي تسمح بفتح قنوات اتصال بين الدول لنقل الثقافات من مكان إلى آخر وذلك لسهولة التنقل من مكان إلى آخر بهذا القطاع.

بينما هدفت دراسة John (2007) إلى الوقوف على طبيعة الخدمات الصحية وخدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم للعاملين وخاصة العاملين بالقطاع الغير الرسمي وعن طريق عمل مقابلات مع مجموعة من العاملين بالقطاع الغير الرسمي وأيضاً القطاع المنظم أوضحت الدراسة قصور شديد في الخدمات الصحية والرعاية الاجتماعية المقدمة للعاملين بالقطاع الغير الرسمي.

وبينت دراسة (Virtanen 2008) أن الوظائف غير الرسمية تزيد من الاكتئاب والإحباط بالنظر إلى نوع مدة التعاقد والوضع الاجتماعي والاقتصادي والحالة الاجتماعية والاقتصادية بينما أكدت دراسة (Kirk 2008) إلى أن العمل في القطاع المنظم يسهم في الاقتصاد ويجعل الصناعة تنمو بشكل متزايد وسريع وعلى هذا يجب الاستخدام الأمثل للقطاع غير المنظم مع ضرورة توفير الحماية الاجتماعية و تشير دراسة (Liu 2009) إلى أهمية التركيز على استراتيجيات العمالة غير المنظمة مع ضرورة وضع بدائل من خلال عمل عقود للعمالة، مع ضرورة دراسة طبيعة العلاقة بين الاستراتيجيات البديلة للعمالة غير المنظمة وزيادة معدلات أدائهم وسلوكهم بشكل عام، وأشارت الدراسة إلى ضرورة تقديم مقترحات بشأن وضع قواعد وأسس تكفل لهذه العمالة حقوقها، وقد اقترحت الدراسة وضع حوافز ومكافآت دورية للنشطاء من

العمالة غير المنظمة والذين لديهم مستويات أداء عالية ويمارسون عملهم بشكل متميز، وأوصت الدراسة كذلك بتقديم المساعدة والرعاية الصحية لهم وأثبتت دراسة (2009) Fornier أن العمالة غير المنظمة قد أصبحت من الظواهر التي تتزايد بشكل واضح للغاية ومنتشرة في الأسواق، وتشعر هذه الفئة دوماً بفقدان الأمن وعدم الشعور بالطمأنينة وقد أكدت الدراسة أن هذا الشعور يكاد يكون السبب الرئيسي لحالة اليأس ونقص الخدمات المقدمة لهم، وتوصى الدراسة بضرورة عمل عقود طويلة المدى لهذه العمالة وخاصة أن هذه الفئة تتعرض للمخاطر وفقدان العمل وعدم التمتع بالمزايا القانونية وعدم توافر الحماية الكافية لهم، ويشعرون أنهم من الفئات المهمشة ولذلك توصى الدراسة بضرورة وضع سياسة للحد من هذه التحديات وتقليل الشعور بعدم الأمان من خلال عمل عقود للعمالة غير المنظمة طويلة الأجل وتوفير الرعاية المتكاملة لهم، كما تناولت دراسة (2009) Blanch, Josep, Cantre and Leonor الانحراف السيكولوجي للعاملين غير الرسميين وفي هذا أظهرت الدراسة تعرض العاملين في القطاع غير المنظم الى الانحراف أكثر من العاملين في القطاع المنظم وحددت الموقف الإرادي على الانحراف السيكولوجي للعاملين غير الرسميين، وعلى غرار ذلك جاءت دراسة (2009) kuvass إلى ضرورة الاستثمار في القطاع غير المنظم والذي يسهم في تطوير أداء العاملين في القطاع بما يؤثر إيجاباً على أداء العاملين بما يؤثر على العلاقة بين الاستثمار ودوره في التغيرات الإيجابية الاجتماعية والاقتصادية، ولقد أوضحت الدراسة أن الأزمة الاقتصادية العالمية قد أدت إلى تزايداً هائلاً لمعدلات البطالة والذي انعكس على العمالة غير الرسمية وهذا يمثل اختباراً لفعالية نظم الحماية الاجتماعية وخاصة للفئات الضعيفة في الاقتصاد وخاصة العمال غير النظاميين فنظم الحماية لا تعمل بشكل جيد وخاصة بالنسبة للعمالة غير النظامية . وأظهرت دراسة (2012) Shupe إلى أن العاملين في القطاع غير الرسمي يشعرون بأن هناك عواقب وضغوط وتأثيرات مباشرة مرتبطة بالعمل في هذا القطاع فينعكس ذلك على الأداء ومحدودية الالتزام لنقص الدعم الاجتماعي للعاملين .

في دراسة (2013) Tiwary et al والتي أجريت على عينة قدرها (398) وبمتوسط عمري قدره 30,6 سنة، وقد أظهرت الدراسة ان نسبة 79,2% منهم من المتعلمين و 59% من المدخنين و 37% يستمدون نوعاً من الكحوليات ويعملون في هذه المهنة منذ أكثر من 8 سنوات وبنسبة 66,7% يعانون من مشاكل صحية ويقضون

حوالي ٧٣,٣% من ساعات النهار داخل بيئة العمل ويعانون من ضعف التواصل مع الآخرين والاحتكاك بالمشرفين واستغلال المقاول لهم والتعرض للإصابات والحوادث وأن نسبة ٦٤,٦% منهم لا يعملون شيئاً عن حقوق الضمان الاجتماعي وكل ذلك لا يتناسب وما يحصلون عليه من دخل مما ينعكس كله على إحساسهم بالضغط النفسي والاجتماعي والاحتراق النفسي.

وبينت دراسة (Kumari (2014) التي أجريت على عدد من النساء العاملات بالقطاع غير الرسمي ان أهم المشكلات التي تعاني منها تلك السيدات هي الاحتراق النفسي والنتائج عن عدم الاستقرار والإجهاد البدني وعدم التوازن السليم بين الرعاية الأسرية والعمل والمعاملة القاسية في أماكن العمل والحياة المجهدة وفي النهاية اقترح الباحث بعض الحلول ومنها الاهتمام بسلامة العاملات ووضع التدابير الأمنية اللازمة لذلك وتقوية آليات الدفاع لدى النساء للحفاظ على حقوقهم. تعقيب على الدراسات السابقة:

لقد جاءت الدراسات السابقة في محورين رئيسيين :

المحور الأول: يتناول مصادر الاحتراق مقترنة بالمساندة الاجتماعية: وقد يرجع ذلك لطبيعة أهداف الدراسات السابقة والتي يتضح أنها ربطت بين مفهوم الاحتراق النفسي ومفهوم المساندة الاجتماعية وذلك جاء كما في دراسة Norris and Murrell (2000) بينما نجد بعضها هدف إلى القيمة التي يتمتع بها مفهوم المساندة الاجتماعية كمتغير بسيط يستطيع تخفيف الاحتراق النفسي وذلك كما جاء في دراسة (2002) Kabasa and Mark ودراسة (2004) Ross and Cohen، هذا ولقد تعددت عينات الدراسة من حيث الحجم (عينات كبيرة مثل دراسة (2009) Aranda et al ، ومتوسطة مثل دراسة (2004) Spooner ، وصغيرة مثل دراسة (2000) Firney و Stoney and ، ومن حيث الاهتمام بطبيعة العمل ومدى تأثيرها وتأثرها بالاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية لدى العاملين في المجالات المختلفة نجد أن معظم الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية تناولتهم من حيث تأثيرهما وتأثرهما بالاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وذلك كما في دراسة فوجاويرا وآخرون (2003) Fujiwara et al ودراسة سماهر مسلم (٢٠١٠) ودراسة أماني عبد الله (٢٠١٤)

وأخيراً نجد أن نتائج الدراسات السابقة بينت أن أهم المتغيرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هي:

٣. فقد شخص عزيز دراسة (Norris and Murrell (2000)
 ٤. الصراع الابينشخصي دراسة (Fujiwara et al (2003)
 ٥. ضغوط العمل دراسة سماهر مسلم (٢٠١٠)
 ٦. متغير محل الإقامة ومستوى التعليم والعمر مثل دراسة أماني عبد الله (٢٠١٤).
- بينما أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن أهم المهن المرتبطة بالاحتراق النفسي هي:
١. مهنة التمريض كما في دراسة (Spooner (2004 ودراسة (Khalafi et al (2014
 ٢. مهنة الأعمال الإدارية كما في (Kabasa and Mark (2002
 ٣. مهنة الرعاية المنزلية كما في دراسة (Fujiwara et al (2003
- هذا وقد أظهرت نتائج الدراسة فيما يرتبط بالمساندة الاجتماعية أن المساندة الاجتماعية ترتبط ايجابيا بكل من:
١. التخفيف من خبرة المعاناة المرتبطة بفقد عزيز دراسة (Norris and Murrell (2000
 ٢. التخفيف من حدة الضغوط المرتبطة بالعمل كما في دراسة (Kabasa (2002 (and Mark
 ٣. أدرك الصحة النفسية كما في دراسة (Bergman et al (2003 ودراسة مروان عبد الله (٢٠٠٦)
 ٤. تخفيف أحداث الحياة الضاغطة كما في دراسة (Ross and Cohen (2004
 ٥. الحد من الاضطرابات السيكوسوماتية كما في دراسة عبير محمد (٢٠٠٣)
 ٦. تقليل الصراع الابينشخصي كما في دراسة (Fujiwara et al (2003
 ٧. الحد من صراع الادوار كما في دراسة أمنة قاسم (٢٠٠٧)
 ٨. تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي كما في دراسة أيت حموده وآخرون (٢٠١١).

المحو الثاني: يتناول العاملين بالقطاع غير الرسمي:

لقد جاءت الدراسات السابقة فيما يرتبط بالعاملين بالقطاع غير الرسمي أكثر اهتماماً بالجوانب الاجتماعية للعاملين بهذا القطاع ومنها:

١. عدم وجود تأمين صحي كما في دراسة علي جلبي (٢٠٠١).
٢. انعدام التشريعات الاجتماعية كما في دراسة علي جلبي (٢٠٠١).
٩. الأحوال المعيشية السيئة كما في دراسة (Kincaid 2002).
١٠. غياب برامج التدريب كما في دراسة (Hong 2000).
١١. تكافل وتساند العاملين فيما بينهم كما في دراسة (koster et al 2002).
١٢. الأزمات الصحية وسوء الرعاية الصحية كما في دراسة (Virtanen 2003).
١٣. فتح قنوات اتصال مع الدول كما في دراسة (Gracia 2007).
١٤. التأثير في القوة الاقتصادية كما في دراسة (Virtanen 2008) ودراسة (Kirk 2008) ودراسة (kuvass et al 2009).
١٥. المتغيرات الديموجرافية (العمر، التعليم، محل الإقامة، الخ) كما في دراسة (Tiwary et al (2013)

هذا في حين جاءت الدراسات المرتبطة بالمتغيرات النفسية لدى العاملين بالقطاع

غير الرسمي قليلة ونادرة ومن هذه المتغيرات :

١. الشعور بالقلق كما في دراسة (Kincaid 2002).
٢. الصحة العقلية كما في دراسة (Virtanen et al 2005).
٣. غياب الأمن وظهور العنف دراسة (Virtanen et al 2005).
٤. التعرض للضغوط النفسية المرتبطة بالعمل كما في دراسة (Adam 2007).
٥. ظهور أعراض الاكتئاب والإحباط كما في دراسة (Virtanen et al 2008).
٦. التأثير في السلوك بشكل عام كما في دراسة (Liu 2009).
٧. فقد الأمن كما في دراسة (Fornier 2009).
٨. الانحرافات السلوكية كما في دراسة (Blanch et al 2009).
٩. نقص الدعم النفسي والاجتماعي كما في دراسة (Shupe 2012).

١٠. الضغوط والاحتراق النفسي كما في دراسة (Tiwary et al (2013) ودراسة (Kumari (2014.

ويتضح من السابق كله أن دراسة الاحتراق النفسي جاءت في معظمها مقترنة بمفهوم المساندة الاجتماعية ، كما أن كلاهما ارتبط كثيرا ببيئة وطبيعة العمل ، غير أن الاهتمام بالجانب السيكولوجي للعاملين بالقطاع غير الرسمي بات قليلاً وجاء على استحياء، وهذا ما يدعم بقوة أهمية هذه الدراسة.
إجراءات الدراسة:
منهج الدراسة:

أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها ومعرفة العلاقة بين مكوناتها ثم التوصل إلى النتائج.
عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٢٤٥) من العاملين بالقطاع غير الرسمي بمحافظة قنا من خلال الفئات الأربعة المحددة بالإضافة إلى الباعة المتجولين كما بالتعريف الإجرائي وقد اعتمد الباحث في توزيعها على النسب القومية للعاملين بالقطاع غير الرسمي ويمكن توضيح ذلك كما بالجدول رقم (٢):

جدول (٢) توزيع عينة الدراسة

م	نوع القطاع	العدد	النسبة المئوية
أ	العاملين بمجال الزراعة	٩٠	٣٦,٧٣ %
ب	العاملين بمجال الباعة المتجولين	٧٢	٢٩,٣٩ %
ج	العاملين بمجال المقاولات والتشييد والبناء	٣٩	١٥,٩٢ %
د	العاملين بمجال الصيد وأعمال البحر	٢٣	٩,٣٩ %
هـ	العاملين بمجال المحاجر والمناجم	٢١	٨,٥٧ %
	المجموع الكلي	٢٤٥	١٠٠ %

يتضح من الجدول السابق أن العاملين بالقطاع غير الرسمي في مجال الزراعة يستحوذون على النسبة الأكبر من بين الأفراد عينة الدراسة وذلك بنسبة (٣٦,٧٣%)

يليهما العاملان بمجال الباعة المتجولين بنسبة (٢٩,٣٩%) ثم العاملين بمجال المقاولات والتشييد والبناء بنسبة (١٥,٩٢%) ثم العاملين بمجال الصيد وأعمال البحر بنسبة (٩,٣٩%) وأخيراً العاملين بمجال المحاجر والمناجم بنسبة (٨,٥٧%).

جدول (٣) توزيع العينة على المتغيرات الديموجرافية المدروسة

متغير مستوى الخبرة	أقل من (٥) سنوات	من ٦ : ١٠	من ١١ : ١٥	من ١٦ فأكثر
حجم العينة	٢٦	٤٦	٥٣	١٢٠
متغير مستوى التعليم	إعدادي فأقل	ثانوي	جامعي فأكثر	-----
حجم العينة	٤٢	١٣١	٧٢	-----
متغير نوع السكن	من الطوب اللبن	قديم بالخرسانة	حديث طابق واحد	حديث أكثر من طابق
حجم العينة	١٢	١٥٣	٦٣	١٧

يتضح من الجدول السابق أن حجم عينة الدراسة من حيث مستوى الخبرة يقع غالبية عند الأفراد الذين تتحدد خبراتهم ما بين ١٦ عام فأكثر والتي تصل إلى (١٢٠) فرد، بينما حجم عينة الدراسة من حيث مستوى التعليم يقع غالبية عند الأفراد من ذوى مستوى التعليم الثانوي والتي تصل إلى (١٣١) فرد، بينما حجم عينة الدراسة من حيث متغير نوع السكن يقع غالبية عند الأفراد الذين يسكنون في منازل قديمة من الحديد والخرسانة ويصل إلى (١٥٣) فرد .
أدوات الدراسة:

١- مقياس الاحتراق النفسي . (إعداد الباحث)

مر بناء هذا المقياس بعدة خطوات حتى وصل إلى صورته النهائية وهى على النحو التالي:

١- الإطلاع على الأدبيات النظرية والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالاحتراق النفسي.

٢- الإطلاع على بعض المقاييس الأجنبية الخاصة بقياس الاحتراق النفسي وأبعاده ومنها:

أ - مقياس الاحتراق النفسي إعداد (Aranda etal (2009

ب- مقياس الاحتراق النفسي إعداد (Gavish and Friedman) 2010

ب - مقياس الاحتراق النفسي إعداد (Fisher (2011

- ج- مقياس الاحتراق النفسي إعداد (2013) Tiwary etal
د - مقياس الاحتراق النفسي إعداد (2014) khalafi etal

وكان من نتيجة ذلك أن توصل الباحث إلى اختيار الأبعاد الآتية:

١. بعد مجال طبيعة العمل.
٢. بعد مجال العلاقة مع زملاء العمل.
٣. بعد مجال التعامل مع العملاء.
٤. بعد مجال الجهات المسؤولة.
٥. بعد مجال الشرطة.

٣- الصورة الأوثنية وكتابة مفردات المقياس:

في ضوء استفادة الباحث من الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الاحتراق النفسي وأبعاده، تم بناء المقياس في صورة عبارات تصف الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي وقد بلغت هذه العبارات (٣٢) عبارة وهي الصورة الأولية للمقياس، توزعت هذه العبارات على (٥) أبعاد .

٤- الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولاً- صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال الصحة النفسية وعلم النفس والخدمة الاجتماعية "المحكمين" (**) وقد كانت مكون من ٣٥ عبارة، وقد تم الإبقاء على العبارات التي حازت على نسبة اتفاق ٨٠% أو أكثر من آراء السادة المحكمين واستبعاد الباقي وأصبح بعدها المقياس يتكون من ٣٢ عبارة.

(**) يشكر الباحث السادة : د/إبراهيم عيد أستاذ الصحة النفسية بكلية التربية - جامعة عين شمس ، د/إبراهيم عبدالموجود أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية- المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا ، د/عادل عبد الله أستاذ الصحة النفسية بكلية التربية - جامعة الزقازيق ، د/سميرة محمد أستاذ الصحة النفسية بكلية التربية - جامعة عين شمس د/ عبد المنعم النديري- أستاذ علم النفس بكلية التربية جامعة جنوب الوادي ، د/ محمود شنيب أستاذ علم النفس بكلية التربية جامعة جنوب الوادي ، د/محسوب عبد القادر أستاذ علم النفس المساعد بكلية التربية جامعة جنوب الوادي .

ثانياً- صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد من صدق المفردات والأبعاد المكونة لمقياس الاحتراق النفسي تم عمل الآتي:

١- تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات مقياس الاحتراق النفسي والبعد الذي تنتمي إليه، مع مراعاة حذف درجة العبارة وذلك من خلال تطبيق المقياس على عينة تقنين الأدوات البالغ عددها (٦٠) من العاملين بالقطاع غير الرسمي.

والجدول التالي رقم (٤) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من

عبارات مقياس الاحتراق النفسي والبعد الذي تنتمي إليه العبارة.

جدول (٤)

معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه على مقياس الاحتراق النفسي (ن=٦٠)

الأبعاد		الأول		الثاني		الثالث		الرابع		الخامس	
المفردة	الارتباط	المفردة	الارتباط	المفردة	الارتباط	المفردة	الارتباط	المفردة	الارتباط	المفردة	الارتباط
١	٠,٦٢	٢	٠,٦٧	٣	٠,٦٣	٤	٠,٧١	٥	٠,٦٤		
١	٠,٦١	٧	٠,٥٩	٨	٠,٧١	٩	٠,٧٢	١٠	٠,٦٦		
١١	٠,٦٣	١٢	٠,١٣	١٣	٠,٧٢	١٤	٠,٦٧	١٥	٠,٦٩		
١٦	٠,٦٣	١٧	٠,٦١	١٨	٠,٧٣	١٩	٠,٦٨	٢٠	٠,٥٦		
٢١	٠,٦٣	٢٢	٠,٦٣	٢٣	٠,٧١	٢٤	٠,٦٩	٢٥	٠,٦٧		
٢٦	٠,٦٦	٢٩	٠,٦٣	٢٨	٠,٧٣	٢٩	٠,١٤	٣٠	٠,٥٧		
٣١	٠,٦٣	٣٢	٠,٦٤								

* دالة عند مستوى (٠,٠١).

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند

مستوى (٠,٠١) فيما عدا العبارتان (١٢، ٢٩) ولذا تم حذفها من المقياس.

٢- تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس

الاحتراق النفسي والجدول التالي رقم (٥) يوضح معاملات الارتباط بين درجة

كل بعد والدرجة الكلية لقائمة الاحتراق النفسي .

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي (ن=٦٠)

مستوى الدلالة	الدرجة الكلية	البعد
٠,٠١	٠,٦٧٧	مجال طبيعة العمل
٠,٠١	٠,٦٣٧	مجال العلاقة مع زملاء العمل
٠,٠١	٠,٧١٩	مجال التعامل مع العملاء
٠,٠١	٠,٧٠٥	مجال الجهات المسؤولة
٠,٠١	٠,٣٣٠	مجال الشرطة

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

ثالثاً- الثبات: اعتمدت الباحثة للتأكد من ثبات المقياس على طريقتين هما:

١- طريقة ألفا لكرونباك: تم استخدام طريقة ألفا لكرونباك لحساب معامل ثبات

المقياس، والجدول التالي رقم (٥) يوضح معاملات الثبات ودالاتها الإحصائية

لأبعاد الاحتراق النفسي.

جدول (٦)

معاملات ألفا لكرونباك المقابلة للأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي

معامل ألفا	أبعاد المقياس	البعد
٠,٦٨٤		مجال طبيعة العمل
٠,٥٩٩		مجال العلاقة مع زملاء العمل
٠,٦٩٩		مجال التعامل مع العملاء
٠,٥٧٦		مجال الجهات المسؤولة
٠,٦١١		مجال الشرطة
٠,٧١٥	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول السابع أن قيم معاملات الثبات لكل بعد من أبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية للمقياس مرتفعة ومقبولة.

ب- طريقة إعادة تطبيق الاختبار : تم تطبيق المقياس على عينة حجمها (٦٠) من العاملين بالقطاع غير الرسمي كما أعيد تطبيقه على نفس العينة في نفس الظروف بعد فاصل زمني قدره ٢١ يوم، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين الأول والثاني، وحصل الباحث على النتائج كما بالجدول رقم (٧):

جدول (٧)

معاملات الثبات بطريقة إعادة التطبيق لمقياس الاحتراق النفسي (الأبعاد والدرجة الكلية)

م	أبعاد المقياس	معامل الارتباط
١	مجال طبيعة العمل	٠,٧١١
٢	مجال العلاقة مع زملاء العمل	٠,٦٢٤
٣	مجال التعامل مع العملاء	٠,٧٢٤
٤	مجال الجهات المسؤولة	٠,٦٣٦
٥	مجال الشرطة	٠,٦٥٥
	الدرجة الكلية	٠,٧٨٩

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط المحسوبة للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، وهي تدل على ارتفاع ثبات مقياس الاحتراق النفسي للعاملين بالقطاع غير الرسمي وهذا مؤشر للوثوق به والاعتماد عليه في جمع بيانات الدراسة الحالية .

٥- الصورة النهائية للمقياس توصل إليها الباحث بناء على حساب الخصائص السيكومترية للمقياس بعد تطبيقه على العينة الاستطلاعية للصورة النهائية للمقياس مكونة من (٣٠) عبارة تمثل أبعاد الاحتراق النفسي والجدول (٨) يوضح توزيع العبارات على أبعاد الاحتراق النفسي في مقياس الاحتراق النفسي

جدول (٨)

توزيع العبارات على مصادر الاحتراق النفسي في مقياس الاحتراق النفسي

م	البعد	أرقام العبارات	العدد
١	مجال طبيعة العمل	١، ٦، ١١، ١٦، ٢١، ٢٦	٦
٢	مجال العلاقة مع زملاء العمل	٢، ٧، ١٢، ١٧، ٢٢، ٢٧	٦
٣	مجال التعامل مع العملاء	٣، ٨، ١٣، ١٨، ٢٣، ٢٨	٦
٤	مجال الجهات المسؤولة	٤، ٩، ١٤، ١٩، ٢٤، ٢٩	٦
٥	مجال الشرطة	٥، ١٠، ١٥، ٢٠، ٢٥، ٣٠	٦
الإجمالي			٣٠

يتضح من الجدول السابق أن عدد البنود المكونة لمقياس الاحتراق النفسي في صورته النهائية يساوي (٣٠) مفردة ، وقد توزعت هذه البنود على أبعاد المقياس الخمسة بعد التأكد من الخصائص السيكومترية ليكون لكل بعد (٦) عبارات .

٦- تصحيح المقياس: تم تصحيح المقياس بعد تطبيقه على عينة الدراسة الاستطلاعية وذلك وفقاً لطريقة ليكرت Likert حيث أنه أول من أشار إلى طريقة five points scale بحيث يكون لكل عبارة خمسة اختيارات والتي تتراوح ما بين (٥-١) للعبارات الموجبة و(١-٥) للعبارات السالبة وتتراوح درجات الأفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي ما بين (٣٠ - ١٥٠) (وتشير الدرجة المرتفعة إلى الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى ضعف الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي.

مقياس المساندة الاجتماعية (إعداد الباحث)

مر بناء هذا المقياس بعدة خطوات حتى وصل إلى صورته النهائية وهي على النحو

التالي:

١- الإطلاع على الأدبيات النظرية والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالمساندة الاجتماعية.

٢- الإطلاع على بعض المقاييس الأجنبية الخاصة بمقياس المساندة الاجتماعية وأبعادها ومنها:

- أ - مقياس المساندة الاجتماعية إعداد (Beregman etal (2003).
- ب- مقياس المساندة الاجتماعية إعداد (Heaney and Israel (2008).
- ج- مقياس الدعم الاجتماعي إعداد (Yusoff (2012).
- وكان من نتيجة ذلك أن توصل الباحث إلى اختيار البعدين التاليين:
- أ- دعم الأسرة.
 - ب- دعم الأصدقاء.
 - ٣- الصورة الأولية وكتابة مفردات المقياس:
- في ضوء استفادة الباحث من الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم المساندة الاجتماعية وأبعادها تم بناء المقياس في صورة عبارات تصف المساندة الاجتماعية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي وقد بلغت هذه العبارات (٢٦) عبارة وهي أنصورة الأولية للمقياس، توزعت هذه العبارات على أبعاد المقياس.
- ٤- الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولاً- صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال الصحة النفسية وعلم النفس وقد كانت مكون من ٢٦ عبارة، وقد تم الإبقاء على العبارات التي حازت على نسبة اتفاق ٨٠% أو أكثر من آراء السادة المحكمين واستبعاد الباقي وأصبح بعدها المقياس يتكون من ٢٤ عبارة.

ثانياً- صدق الاتساق الداخلي:

للتأكد من صدق المفردات والبعدين المكونين لمقياس المساندة الاجتماعية تم عمل الآتي:

- ١ - تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات مقياس المساندة الاجتماعية والبعد الذي تنتمي إليه، مع مراعاة حذف درجة العبارة وذلك من خلال تطبيق المقياس على عينة تقنين الأدوات البالغ عددها (٦٠) من العاملين بالقطاع غير الرسمي.
- والجدول التالي رقم (٩) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات مقياس المساندة الاجتماعية والبعد الذي تنتمي إليه العبارة.

جدول (٩)

معاملات الارتباط بين درجة العبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه على مقياس
المساندة الاجتماعية (ن=٦٠)

الثاني				الأول				البُعدي
الارتباط	المفردة	الارتباط	المفردة	الارتباط	المفردة	الارتباط	المفردة	
*٠,٧٥٩	١٢	*٠,٦١١	٢	*٠,٦٤٩	١٣	*٠,٦٦٧	١	المفردات ومعاملات الارتباط
٠,١١٣	١٤	٠,٦٥٨	٤	*٠,٦٣٧	١٥	*٠,٦٣٤	٣	
*٠,٧٨٩	١٦	*٠,٥٧٧	٦	*٠,٦٤٨	١٧	٠,١٤٦	٥	
*٠,٧٦٨	١٨	*٠,٥٩٤	٨	*٠,٦٧٠	١٩	*٠,٦٧٦	٧	
*٠,٧٣٤	٢٠	*٠,٦٣٨	١٠	*٠,٦٩١	٢١	*٠,٦٤٩	٩	
٠,١٧١	٢٤	*٠,٥٦١	٢٣	*٠,٦٢٤	٢٢	*٠,٦٦٦	١١	

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) فيما عدا العبارات رقم (٢٤,١٤,٥) ولذا تم حذفهم من المقياس.

١- تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية والجدول التالي رقم (١٠) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية.

جدول رقم (١٠)

معاملات الارتباط بين بُعد مقياس المساندة الاجتماعية والدرجة الكلية (ن=٦٠)

مستوى الدلالة	الدرجة الكلية	البعد
٠,٠١	٠,٦٨٨	دعم الأسرة.
٠,٠١	٠,٦٧٩	دعم الأصدقاء.

* دالة عند مستوى (٠,٠١).

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

ثالثاً- الثبات: اعتمدت الباحثة للتأكد من ثبات المقياس على طريقتين هما:

ت- طريقة ألفا كرونباك: تم استخدام طريقة ألفا كرونباك لحساب معامل ثبات المقياس، والجدول (١١) يوضح معاملات الثبات ودلالاتها الإحصائية لبُعدي المساندة الاجتماعية.

جدول (١١)

معاملات ألفا لكرونباك المقابلة لبُعدي مقياس المساندة الاجتماعية والدرجة الكلية

البعد	بُعدي المقياس	معامل ألفا
١	دعم الأسرة	٠,٥٩٣
٢	دعم الأصدقاء	٠,٥٧٥
الدرجة الكلية		٠,٦٩١

يتضح من جدول السابق أن قيم معاملات الثبات لكل بعد من بُعدي مقياس المساندة الاجتماعية والدرجة الكلية للمقياس مرتفعة ومقبولة.

ب- طريقة إعادة تطبيق الاختبار: تم تطبيق المقياس على عينة حجمها (٦٠) من العاملين بالقطاع غير الرسمي كما أعيد تطبيقه على نفس العينة في نفس الظروف بعد فاصل زمني قدره ٢١ يوم، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين الأول والثاني، وحصل الباحث على النتائج كما بالجدول (١٢) :

جدول (١٢)

معاملات الثبات بطريقة إعادة التطبيق لمقياس المساندة الاجتماعية (الأبعاد والدرجة الكلية)

م	بُعدي المقياس	معامل الارتباط
١	دعم الأسرة	*٠,٦٧٤
٢	دعم الأصدقاء	٠,٦٥٨
الدرجة الكلية		٠,٧٨٨

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط المحسوبة للبُعدين والدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية جاءت دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠١)، وهي تدل على ارتفاع ثبات مقياس المساندة الاجتماعية للعاملين بالقطاع غير الرسمي وهذا مؤشر للوثوق به والاعتماد عليه في جمع بيانات الدراسة الحالية .

٦- الصورة النهائية للمقياس توصل الباحث بناء على حساب الخصائص السيكومترية للمقياس بعد تطبيقه على العينة الاستطلاعية للصورة النهائية للمقياس مكونة من (٢١)

عبارة تمثل بُعدى المساندة الاجتماعية والجدول (١٣) يوضح توزيع العبارات على بُعدى المساندة الاجتماعية في مقياس المساندة الاجتماعية .

جدول (١٣)

توزيع العبارات على بُعدى المساندة الاجتماعية في مقياس المساندة الاجتماعية ،

م	البعد	أرقام العبارات	العدد
١	دعم الأسرة	١،٣،٥،٧،٩،١١،١٣،١٥،١٧،١٩،٢١	١١
٢	دعم الأصدقاء	٢،٤،٦،٨،١٠،١٢،١٤،١٦،١٨،٢٠	١٠
٢١	الإجمالي		٢١

يتضح من الجدول السابق أن عدد البنود المكونة لمقياس المساندة الاجتماعية فى صورته النهائية يساوى (٢١) مفردة ، وقد توزعت هذه البنود على بُعدى المقياس بعد التأكد من الخصائص السيكمترية ليكون للبعد الأول عدد (١١) عبارة ويكون للبعد الثانى عدد (١٠) عبارات.

٥- تصحيح المقياس: تم تصحيح المقياس بعد تطبيقه على عينة الدراسة الاستطلاعية وذلك وفقاً لطريقة ليكرت Likert حيث أنه أول من أشار إلى طريقة five points scale بحيث يكون لكل عبارة خمسة اختيارات والتي تتراوح ما بين (٥-١) للعبارة الموجبة و(١-٥) للعبارة السالبة و تتراوح درجات الأفراد عينة الدراسة على مقياس المساندة الاجتماعية ما بين (٢١-١٠٥) وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع حجم المساندة الاجتماعية، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض المساندة الاجتماعية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي.

٣- استمارة المقابلة الإكلينيكية (إعداد : الباحث) (*)

لإعداد الاستمارة قام الباحث بمراجعة الأدبيات المرتبطة بهذا المجال ومنها قيم العمل الجديدة فى المجتمع المصري (اعتماد علام وآخرون ، ٢٠٠٧)، إعادة الهيكلة الاقتصادية والعمالة المؤقتة (أمال عبد الحميد، ٢٠٠٣) ، حقوق العمل (محمد الشوايكة ، ٢٠٠٨) ، كتاب العمل (محمد سليمان ، ٢٠٠٨) ، وصف مصري بالمعلومات (مركز

(*) ملحق رقم (٣)

المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠٠٧)، تقرير التنمية البشرية (معهد التخطيط القومي، البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، ٢٠٠٨).

صدق استمارة المقابلة الإكلينيكية

للتحقق من صدق استمارة المقابلة قام الباحث بعرض مسودة الاستمارة على مجموعة من المحكمين المتخصصين لإبداء الرأي بشأن صلاحية الأسئلة وتعديل الصياغة أو الحذف، ولقد تكونت الاستمارة من أربعة أسئلة السؤال الأول يوضح توزيع العينة أما الثلاثة أسئلة الباقية تتضمن المتغيرات الديموجرافية المدروسة وهي تسأل عن مستوى التعليم وطبيعة السكن وعدد سنوات الخبرة في مجال العمالة غير الرسمية، وقام الباحث في ضوء ذلك بإعداد الصورة النهائية للاستمارة، وقد جاءت ملاحظات السادة المحكمين بما يعكس صدق محتوى الاستمارة وذلك من خلال تحليل آراء المحكمين .

نتائج الدراسة وتفسيرها:

نتائج السؤال الأول والذي ينص على : ما مصادر الاحتراق النفسي الأكثر شيوعا لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي؟

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية لمقياس مصادر الاحتراق، كما هو مبين في جدول (١٤).

جدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمقياس مصادر الاحتراق

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مصادر الاحتراق	المصدر
الرابع	٨٦%	٣،١٧	٢١،٦٥	مجال طبيعة العمل	١
الثالث	٨٨%	٣،٣٠	٢٤،٧٨	مجال الزملاء	٢
الثاني	٩٤،٤%	١،٧٥	٢٥،٣٧	مجال العملاء	٣
الأول	٩٥،٢%	١،١٦	٢٨،١٣	مجال الجهات المسؤولة	٤
الأول مكرر	٩٥،٢%	١،٠٦	٢٨،١٦	مجال الشرطة	٥

يتضح من الجدول السابق أن مجال الجهات المسئولة والشرطة كمصدرين للاحتراق جاء في المرتبة الأولى لمصادر الاحتراق النفسي بوزن نسبي ٩٥,٢% ، يليهما مجال العملاء في المرتبة الثانية بوزن نسبي ٩٤,٤% ، يليه مجال الزملاء في المرتبة الثالثة بوزن نسبي ٨٨%، وفي المرتبة الأخيرة مجال طبيعة العمل بوزن نسبي ٨٦%.

نتائج السؤال الثاني والذي ينص على: هل يزيد متوسط درجات العينة على مقياس مصادر الاحتراق النفسي عن الوسط النظري للمقياس ؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة، كما هو مبين في جدول (١٥).

جدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وقيمة (ت) لمقياس مصادر الاحتراق

المقياس	العدد	الوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مجال طبيعة العمل	٢٤٥	١٨	٢١,٦٥	٣,١٧	٣٠,٦١	٠,٠٠١
مجال الزملاء	٢٤٥	١٨	٢٤,٧٨	٣,٣٠	٧٦,٨٨	٠,٠٠١
مجال العملاء	٢٤٥	١٨	٢٥,٣٧	١,٧٥	٣٣,٣٩	٠,٠٠١
مجال الجهات المسئولة	٢٤٥	١٨	٢٨,١٣	١,١٦	٩٣,٢٧	٠,٠٠١
مجال الشرطة	٢٤٥	١٨	٢٨,١٦	١,٠٦	٧٠,٦٧	٠,٠٠١
الدرجة الكلية	٢٤٥	٩٠	١٢٨,٠٩	١٤,٠٥	٦٢,٤١	٠,٠٠١

يتضح من الجدول السابق أن متوسط درجات العينة على الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق ومجالاته أعلى بشكل دال إحصائياً من الوسط النظري للمقياس، وهذه النتائج تشير إلى أن العاملين بالقطاع غير الرسمي يعانون بدرجة عالية من الاحتراق.

نتائج السؤال الثالث والذي ينص على : هل يزيد متوسط درجات العينة على مقياس المساندة الاجتماعية عن الوسط النظري للمقياس؟ وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة، كما هو مبين في جدول (١٦).

جدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وقيمة (ت) لمقياس المساندة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوسط النظري	العدد	المقياس
٠,٠٠٠١	٦٨,٦١٩	٢,٣٦	١٩,٦٧	٣٣	٢٤٥	مجال الأسرة
٠,٠٠٠١	١٨,٣٤٧	٢,٥٩	٢٥,٧٩	٣٠	٢٤٥	مجال الأصدقاء
٠,٠٠٠١	٤٩,١٦٨	٤,٦٣	٤٥,٤٦	٦٣	٢٤٥	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق أن متوسط العينة على مقياس المساندة الاجتماعية أقل من الوسط النظري للمقياس بشكل دال إحصائياً وهذه النتيجة تشير أن المساندة الاجتماعية التي تقدم للعاملين بالقطاع غير الرسمي منخفضة. نتائج السؤال الرابع والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات مقياس مصادر الاحتراق النفسي لدى الأفراد عينة الدراسة، تعزى للمتغيرات الديموغرافية المدروسة (سنوات الخبرة، مستوى التعليم، نوع السكن)؟ وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الأحادي كما هو مبين في الجداول التالية.

جدول (١٧)

تحليل التباين الأحادي للفروق في مصادر الاحتراق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المجال	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
مجال طبيعة العمل	بين المجموعات	٣	٩٤,٨٧	٣١,٦٢	١,٤٥	---
	داخل المجموعات	٢٤١	٥٢٤٤,٦٤	٢١,٧٦		
	الكلية	٢٤٤	٥٣٣٩,٥١			
مجال الزملاء	بين المجموعات	٣	٥٤,٨٩	١٨,٣٠	٦,٤٥	٠,٠٠٠١
	داخل المجموعات	٢٤١	٦٨٨,١٩	٢,٨٦		
	الكلية	٢٤٤	٧٤٣,٠٨			
مجال العملاء	بين المجموعات	٣	٢٧٦,٤٢	٩٢,١٤	٣,٣٨	٠,٠٠٥
	داخل المجموعات	٢٤١	٦٥٧٢,٢٢	٢٧,٢٧		
	الكلية	٢٤٤	٦٨٤٨,٦٤			

٠.٠٠٥	٥.٢٦	٤٣.٩٢ ٨.٣٥	١٣٤.٧٧ ٢.١٢.٣٥ ٢١٤٧.١٢	٣ ٢٤١ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	مجال الجهات المسئولة
-----	١.٥٢	٣.٦٦ ٢.٤١	١.٠٩٨ ٥٨٠.٨٦ ٥٩١.٨٤	٣ ٢٤١ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	مجال الشرطة
٠.٠٠٥	٣.٣٩	٨٤٨.٢٢ ٢٥٠.٣٨	٢٥٤٤.٦٥ ٦.٣٤١.١٠ ٦٢٨٨٥.٧٥	٣ ٢٤١ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الدرجة الكلية للمقياس

مستوى الدلالة لقيمة (ف) عند مستوى ٠.٠٠٥ لدرجات حرية (٣، ٢٤١) = ٢.٦٥

مستوى الدلالة لقيمة (ف) عند مستوى ٠.٠٠١ لدرجات حرية (٣، ٢٤١) = ٣.٨٨

يتضح من الجدول السابق وجود فروق جوهرية في الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق النفسي وفي مجال الزملاء، ومجال العملاء، ومجال الجهات المسؤولة، بينما لم تظهر فروق في مجال طبيعة العمل، وفي مجال الشرطة.

ولمعرفة اتجاه الفروق في الجدول (١٧) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات العينة على مقياس الاحتراق النفسي وفقاً لمتغيري (سنوات الخبرة) والتي يمكن توضيحها كما بالجدول التالي:

جدول (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات العينة على مقياس الاحتراق النفسي وفقاً لسنوات الخبرة

المؤشرات الإحصائية	أقل من ٥	من ٦ : ١٠	من ١١ : ١٥	١٦ فأكثر
المتوسط	٢٣.٠٨	٢٣.٠١	٢٣.٣٤	٢٤.٠٨
الانحراف	٢.١	١.٨٩	١.٨٦	١.٤٤
المتوسط	٣٥.٤٦	٣٣.٨٣	٣٤.٢٦	٣٦.٢٨
الانحراف	٥.٨٢	٥.٥٩	٥.٤٨	٤.٨١
المتوسط	٤٦.٤٨	٤٦.٨٥	٤٧.٥٥	٤٨.٣٠
الانحراف	٣.٠١	٤.٢٣	٢.٩٣	٢.٤٣
المتوسط	١٨٢	١٨٥.٨٥	١٨٤.٩٦	١٩٠.٠٧
الانحراف	١٦.٩٦	٢٠.٣٢	١٥.٦١	١٤.٣٢

يتضح من الجدول السابق أن الفروق في الدرجة الكلية وجميع مجالات الاحتراق النفسي ذات الدلالة الإحصائية تتجه في صالح الأفراد الذين تتحدد خبراتهم ما بين سنة عشر عام فأكثر.

جدول (١٩)

تحليل التباين الأحادي يوضح الفروق في مقياس مصادر الاحتراق تبعاً لمتغير مستوى التعلم.

الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	مجموع المربعات	د، ح	مصدر التباين	المجال
٠٠٠٠١	١٠٠١٢	٢٠٥٠٦٢ ٢٠٠٣٠	٤١١٠٢٤ ٤٩١٢٠٥٦ ٥٣٢٣٠٨٠	٢ ٢٤٢ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	مجال طبيعية العمل
٠٠٠٥	٣٠٣٤	١٠٠٠١ ٣٠٠٠	٢٠٠٠٢ ٧٢٥٠١١ ٧٤٥٠١٣	٢ ٢٤٢ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	مجال الزملاء
٠٠٠٠١	٨٠٩٣	٢٣٤٠٦٨ ٢٦٠٢٧	٤٦٩٠٣٥ ٦٣٥٦٠٨٧ ٦٨٢٦٠٢٢	٢ ٢٤٢ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	مجال العملاء
٠٠٠١	٧٠١٠	٥٩٠٧٨ ٨٠٤٢	١١٩٠٥٦ ٢٠٣٧٠٣٤ ٢١٥٦٠٩٠	٢ ٢٤٢ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	مجال الجهات المسئولة
----	٢٠٩٥	٦٠٩٣ ٢٠٣٥	١٣٠٨٥ ٥٦٩٠٧٨ ٥٨٣٠٦٣	٢ ٢٤٢ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	مجال الشرطة
٠٠٠٠١	١٠٠٠٣	٢٤٠٦٠٣٨ ٢٣٩٠٩٠	٤٨١٢٠٧٦ ٥٨٠٥٤٠٧٨ ٦٢٨٦٧٠٥٤	٢ ٢٤٢ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الدرجة الكلية للمقياس

مستوى الدلالة لقيمة (ف) عند مستوى ٠٠٠٥ لدرجات حرية (٢، ٢٤٢) = ٣٠٠٤

مستوى الدلالة لقيمة (ف) عند مستوى ٠٠٠١ لدرجات حرية (٢، ٢٤٢) = ٤٠٧١

يتضح من الجدول السابق وجود فروق جوهرية في الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق وفي مجال طبيعة العمل، ومجال الزملاء، ومجال العملاء، ومجال الجهات المسؤولة، بينما لم تظهر فروق في مجال الشرطة.

ولمعرفة اتجاه الفروق في الجدول (٢٠) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات العينة على مقياس الاحتراق النفسي وفقاً لمتغيري (مستوى التعليم) والتي يمكن توضيحها كما بالجدول التالي:

جدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات العينة على مقياس الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير مستوى التعليم.

المؤشرات الإحصائية	إعدادي فأقل	ثانوي	جامعي فأكثر
المتوسط	٢٣,٠١	٢٣,٦٤	٢٣,٩٢
الانحراف	٢,١١	١,٧٣	١,٥٦
المتوسط	٢٨١,٩١	٢٩,٧٦	٣١,٩٤
الانحراف	٤,٨٧	٤,٩٣	٣,٣١
المتوسط	٣٢,٨١	٣٥,١٥	٣٧,٠٣
الانحراف	٥,٤٦	٥,٤١	٤,٣٣
المتوسط	٤٦,٢٤	٤٧,٧٣	٤٨,٣١
الانحراف	٣,٦٨	٢,٧١	٢,٦٩
المتوسط	١٧٩,١٠	١٨٦,٣٥	١٩٢,٤٧
الانحراف	١٦,٩٩	١٥,٩٩	١٣,٥٢

ينضح من الجدول السابق أن الفروق في الدرجة الكلية وجميع مجالات الاحتراق النفسي تتجه في صالح الأفراد الحاصلين على مؤهلات جامعية فأكثر .

جدول (٢١)

تحليل التباين الأحادي يوضح الفروق في مقياس مصادر الاحتراق تبعاً لمتغير نوع السكن.

المجال	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
طبيعية مجال العمل	بين المجموعات	٣	٣٣,١٨	١١,٠٦	١,٥٠	-----
	داخل المجموعات	٢٤١	٥٢٧٩,٢٦	٢١,٩١		
	الكلية	٢٤٤	٥٣١٢,٤٤			
مجال الزملاء	بين المجموعات	٣	٣,٤٣	١,١٤	١,٣٧	-----
	داخل المجموعات	٢٤١	٧٤٤,٦٧	٣,٠٩		
	الكلية	٢٤٤	٧٤٨,١٠			
العملاء مجال	بين المجموعات	٣	٣٤,٦٧	١١,٥٦	١,٤١	-----
	داخل المجموعات	٢٤١	٦٨٢٩,٤٥	٢٨,٣٤		
	الكلية	٢٤٤	٦٨٦٤,١٢			
مجال الجهات المسئولة	بين المجموعات	٣	٤٤,٣٤	١٤,٧٨	١,٦٩	-----
	داخل المجموعات	٢٤١	٢١١٢,٠٢	٨,٧٦		
	الكلية	٢٤٤	٢١٥٦,٣٦			

-----	١،١١	٢،٦٥ ٢،٤٠	٧،٩٦ ٥٧٩،٣٥ ٥٨٧،٣١	٣ ٢٤١ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الشرطة مجال
-----	٠،١٧	٤٤،٢٢ ٢٦٠،٣٧	١٣٢،٦٧ ٦٢٧٤٩،٣٤ ٦٢٨٨٢،٠١	٣ ٢٤١ ٢٤٤	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الدرجة الكلية للمقياس

مستوى الدلالة لقيمة (ف) عند مستوى ٠،٠٥ لدرجات حرية (٣، ٢٤١) = ٣،٠٤

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق جوهرية في الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق النفسي ومجالاته تبعاً لمتغير نوع السكن .
نتائج السؤال الخامس والذي ينص على: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الأفراد على مقياس مصادر الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس المساندة الاجتماعية؟ وللإجابة على هذا السؤال تم حساب معامل ارتباط بيرسون كما هو مبين في جدول (٢٢)

جدول (٢٢)

يوضح معامل ارتباط بيرسون بين درجات الأفراد على مقياس مصادر الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس المساندة الاجتماعية.

الدرجة الكلية لمقياس المساندة	مساندة الأصدقاء	مساندة الأسرة	المساندة الاجتماعية الاحتراق النفسي
٠،١٦١ -	٠،١٤٣ -	٠،١١١ -	مجال الزملاء
٠،٠٨٤	٠،٠٧٨	٠،٠٥	مجال طبيعة العمل
٠،٠٧٤ -	٠،٠١٩	٠،١٠١ -	مجال العملاء
٠،٠١٢	٠،٠٥٩	٠،٠٢٣ -	مجال الجهات المسنولة
٠،٠٨٢	٠،٠٥٦ -	٠،٠٦	مجال الشرطة
٠،٠٤٣ -	٠،٠٠٥	٠،٠٦٣ -	الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق

مستوى الدلالة لمعامل الارتباط عند مستوى ٠،٠٥ لدرجات حرية (٢-٢٤٣) =

٠،١٣٨

مستوى الدلالة لمعامل الارتباط عند مستوى ٠،٠١ لدرجات حرية (٢-٢٤٣) = ٠،١٨١

يتضح من الجدول السابق عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق ومجال طبيعة العمل، مجال العملاء ومجال الجهات المسؤولة ومجال الشرطة ومجال حجم العمل وبين الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية ومجال مساندة الأسرة ومساندة الأصدقاء، بينما وجدت علاقة جوهريّة سالبة بين مجال الزملاء وبين الدرجة الكلية لمقياس المساندة ومجال مساندة الأصدقاء.

تفسير النتائج:

تفسير نتائج التساؤل الأول: بعد الاطلاع على نتائج الدراسة الحالية، نستخلص أن الإجابة على السؤال الأول والذي نعتبه ماسحاً للاحتراق النفسي الأكثر شيوعاً لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي جاءت لتؤكد على أن مصادر الاحتراق النفسي الأكثر شيوعاً لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي هي مجال الجهات المسؤولة والشرطة كمصدرين للاحتراق وجاء في المرتبة الأولى لمصادر الاحتراق النفسي بوزن نسبي ٩٥،٢%، يليهما مجال العملاء في المرتبة الثانية بوزن نسبي ٩٤،٤%، يليه مجال الزملاء في المرتبة الثالثة بوزن نسبي ٨٨%، وفي المرتبة الأخيرة مجال طبيعة العمل بوزن نسبي ٨٦% ويمكن تفسير تلك النتيجة بأن العاملين بالقطاع غير الرسمي يرجعون المشكلة الأكبر في حياتهم العملية إلى عدم وجود مظلة قانونية تحميهم أو نظام رسمي يندرجون تحت لوائه وهذا ما يجب أن تقوم به الجهات المسؤولة عن ذلك، لذلك تجدهم يعولون شقائهم النفسي ومصاعب الحياة التي تعترضهم إلى فقد التشريعات الاجتماعية التي قد تحفظ لهم حقوقهم في التأمين الصحي وغيرها من ضمانات الحياة الكريمة، وتأتي الشرطة في نفس المرتبة لأنهم على الرغم من كل هذا التجاهل من قبل الجهات المسؤولة عنهم إلا أنهم يخرجون للعمل باحثين عن لقمة العيش مع كل الألم الذي يتعرضون له فإذا بهم يقابلون من الشرطة ألوان كثيرة من القسوة والخشونة في التعامل من خلال المطاردات والمضايقات اليومية، لذا نجدهم يسقطون كل مصاعب حياتهم على الجهات المسؤولة والشرطة بينما يأتي العملاء في المرتبة التالية لأن المجتمع ما زال ينظر للعاملين بالقطاع غير الرسمي على أنهم عمالة درجة ثانية - كما أن الناس غالباً ما تعاملهم بشئ من الحذر لأنهم يتوجسون فيهم الغش والخداع وهذا ما يكون بدوره الاحتراق النفسي لديهم ثم يلي ذلك الزملاء لأنه ليس هناك نقابة تجمعهم

أو حتى عرف ينظم العلاقة العملية بينهم وهذا ما يجعل قانون الغابة هو السائد أحياناً وتتحول العلاقات فيما بينهم من ثقافة المنافسة إلى لغة الصراع فيتحول بذلك الزملاء إلى مصدر للاحتراق النفسي وأخيراً يأتي مجال طبيعة العمل بكل ما فيه من مآسي وصعاب نفسية وبدنية واجتماعية واقتصادية ليكون مصدر للاحتراق النفسي غير أنه جاء في المرتبة الأخيرة لأن العاملين بالقطاع غير الرسمي يعلمون جيداً من البداية طبيعة عملهم وراضين بها كما أنهم قد يرونها برغم كل صعابها ممكنة ولكن اذا زللت لهم باقي الضغوط والصعاب ويتفق ذلك مع ما جاء فى دراسة (Hong (2000 ودراسة (Spooner (2004 ودراسة (Aranda et al (2009 ودراسة سماهر مسلم (٢٠١٠) ودراسة (Virtanen (2003 ودراسة (Tiwary et al (2013 ودراسة (Kumari(2014.

تفسير نتائج التساؤل الثاني والذي نصه هل يزيد متوسط درجات العينة على مقياس مصادر الاحتراق النفسي عن الوسط النظرى للمقياس وقد جاءت نتائج السؤال لتؤكد على أن الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي يزيد عن المتوسط ويمكن تفسير تلك النتيجة من خلال مصادر الاحتراق النفسي والتي تزيد من المتوسط لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي والتي يمكن عرضها كالتالي:

أولاً: طبيعة العمل:- تتمثل طبيعة العمل لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي في تلك الظروف القاسية التي تحيط بهم من الوقوف ساعات طويلة أثناء العمل مما يجعلهم يشعرون بكثير من التعب والإجهاد البدني متعرضين خلال ذلك لكل الظروف المناخ الصعبة من حرارة وأتربة وسقيع ورياح ومطر وضوضاء وغيرها هذا مع كبر حجم العمل والذي يتجاوز قدراتهم مما يجعلهم آخر اليوم ليس لديهم أي شئ من القوة والتي تم استنفادها بالكامل فيذهب إلى المنزل وهو مقلس جسدياً ولفعالياً وهذا يوضح اثر طبيعة العمل في تكوين الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي.

ثانياً: زملاء العمل:- يعتبر زملاء العمل إحدى مصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي ويمكن تفسير ذلك بالمثل القائل " كل إناء ينضح بما فيه " وما لدى زملاء العمل غير الرسمي يعبر عن أفكار ومشاعر معبئة بالإحباط واليأس والسخط على الظروف والحياة فاذا ما جلسوا إلى بعضهم البعض تبادلوا الأفكار والمشاعر السلبية مما يزيد من شدة الاحتقان ويولد أفكار ومشاعر أكثر سلبية، فيصبح

التفكير الجمعي والشعور الجمعي بوثقة ينصهر فيها كل ذلك لينتج الاحتراق النفسي لديهم بشكل كبير.

ثالثاً: الزبائن وأرباب العمل:- يعتبر الزبائن أو أصحاب العمل إحدى مصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي ويمكن تفسير ذلك بنوع المعاملة التي يتعامل بها مع الزبائن مع العاملين بالقطاع غير الرسمي والتي تتمثل في تدني النظرة إليهم ومعاملتهم على أنهم عمال درجة ثانية كما أنها نظرة ممتثلة بكل ألوان الشك والاحتقار مما ينعكس عليهم بالشعور المكتظ بعصف المكانة الاجتماعية وان تلك المهنة التي يعمل بها ينظر إليها المجتمع باستعلاء واحتقار كما أن العاملين بالقطاع غير الرسمي عرضة للتعامل مع كل الأنماط البشرية المختلفة لديهم وهذا ما يسبب كثيراً من الإجهاد والشعور بالقلق والاستنزاف الفعلي والانفعالي لديهم وهو ما يوضح تضخم الاحتراق لديهم.

رابعاً: الشرطة:- تعتبر الشرطة إحدى مصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي ويمكن تفسير ذلك بأنه على الرغم من كل ألوان الشقاء التي يعانيها العاملين بالقطاع غير الرسمي من طبيعة العمل والصراع مع الزملاء ومعاملة الزبائن السيئة لهم وبعد شدة عناء يأتي رجال الشرطة ليداهموا مقراتهم التي يعملون فيها ويقومون بمطارداتهم من مكان إلى آخر ومعاملاتهم بطريقة سيئة للغاية مما يعرض ممتلكاتهم التي يعملون بها إلى التدمير والتلف، بالإضافة إلى أن تلك المطاردات والمضايقات تتم في بيئة العمل أمام الزبائن والمجتمع ككل مما يزيد من شدة الاحتراق النفسي لديهم.

خامساً: الجهات المسؤولة:- تعتبر الجهات المسؤولة ممتثلة في الحكومة إحدى مصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي ويمكن تفسير ذلك بان الجهات المسؤولة عن العاملين بالقطاع غير الرسمي لا تعطي أي اهتمام لهم ولا تحاول أن ترعاهم وتحافظ عليهم رغم الأعباء والضغوط التي يتعرضون لها مما زالت الجهات المسؤولة تنظر إليهم على أنهم عبأ على المجتمع ومصدر إزعاج لهم ويجب

القضاء عليهم، كما أن عدم وجود تشريعات تحفظ لهم حقوقهم وعدم دمجهم تحت مظلة التامين الصحي والاجتماعي بل العكس تستمر الحكومة في محاولات تهميشهم وتقديم حلول وبدائل غير مناسبة مما يزيد من شدة الاحتراق النفسي لديهم، ويتفق هذا مع دراسة كل من (Kobasa and Puccetti (2002 ودراسة غيرت محمد(٢٠٠٣) ودراسة (Spooner (2004 .

تفسير نتائج التساؤل الثالث والذي نصه هل يزيد متوسط درجات العينة على مقياس المساندة الاجتماعية عن الوسط النظري للمقياس وقد جاءت نتائج السؤال لتؤكد على أن متوسط درجات العينة على مقياس المساندة الاجتماعية يزيد عن الوسط النظري للمقياس ويمكن أن يرجع ذلك إلى أن طبيعة الحياة لدى العاملين غير الرسمي تجعل مصادر الدعم النفسي والاجتماعي قليلة إلى حد كبير كما أن تلك المصادر وان كانت المصادر موجودة فإنها في الحقيقة غير كافية للتعامل مع ما يعانيه من مصادر الاحتراق النفسي لذلك غيرهم دائما في حالة شكوى وضجر وسأم وآنين ، كما ان مصادر المساندة الاجتماعية متمثلة في أولا الدعم الذاتي والذي يتضح عندهم من خلال غياب المقدرة على حل المشكلات الشخصية والشعور بفقدان الثقة بالنفس وضعف التعامل بجدية مع مواقف الحياة الضاغطة والشعور الخانق بالعزلة الاجتماعية عند كل أوساط العمل الحقيقية كما أن حجم العمل وطبيعته تجعل منه شخصياً منهمكاً في مشكلات الحياة وأوجاعه الخاصة قليل الحيلة ضعيف المقاومة غير قادر على الاستجابة للتحديات، ثانيا في الدعم من الآخرين وهؤلاء الآخرين قد يكونوا الأسرة التي يراها العاملين بالقطاع غير الرسمي أو الأسرة التي ينتمي إليها وكذلك الجيران والأصدقاء والجهات المسؤولة والشرطة والمجتمع بشكل عام فكثيراً ما يجدهم يعانون من مضايقات الشرطة لهم والاستهانة بهم من قبل الآخرين ولان كل منهم منهمكاً في همه ومنه لا يستطيعون تقديم الدعم لبعضهم لبعض ولما كانت تلك الجماعات لا تقدم الدعم المناسب أما لأنها هي في حد ذاتها مضغوطة وعاجزة عن تقديم العون (الأسرة، الأصدقاء، الجيران) وإما لأنها لم تدرك بعد حجم المشكلة ومدى خطورتها (الجهات المسؤولة ، الشرطة، المجتمع) .

وفي النهاية نجد أن هناك مجموعة من العوامل البنائية والتنظيمية والثقافية تضافرت معاً وجدلت بخيوطها في نسيج بيئة العمل انحرافات سلوكية تظهر من خلال إغلاء القيم الفردية على القيم الفردية على القيم المجتمعية وتقديم المصلحة الخاصة على مصلحة الجماعة وهنا تظهر الدسائس والعنف في العلاقات قولاً وفعلماً وسلوك البلطجة في العمل حتى ان العنف والبلطجة أصبحت أسلوباً للحياة عندهم.

وأخيراً نود أن نشير إلى بعض السلوكيات غير السوية الأخرى منها: تعاطي بعض العاملين الذكور المخدرات وهو ما يؤثر على علاقاتهم بالآخرين وكذلك تتعرض بعض العاملات إلى مضايقات من بعض الزملاء الذكور، ويتفق هذا مع آراء كل من Welsh (2000) Bennett and Robinson (2002) ، (Dellinger and Williams (2002 ويختلف مع دراسة Fujiwara et al (2003) و دراسة Khalafi et al (2014).

تفسير نتائج التساؤل الرابع والذي نصه هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات مقياس مصادر الاحتراق النفسي لدى الأفراد عينة الدراسة، تعزى للمتغيرات الديموجرافية المدروسة (سنوات الخبرة، مستوى التعليم، نوع السكن) وقد جاءت نتائج السؤال لتؤكد على الآتي:

أولاً: وجود فروق في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي وفي مجال الزملاء والعملاء والجهات المسؤولة ترجع لمتغير لسنوات الخبرة وذلك لصالح الأعمار السنية ١٦ عام فأكثر.

وقد يعزى ذلك إلى أن العاملين بالقطاع الغير الرسمي والذين مر عليهم في العمل بهذا القطاع ١٦ عام فأكثر قد تكون بينهم وبين زملائهم عبر تلك السنوات صفوف كثيرة من ألوان المنافسة والصراعات مرتبطة بطبيعة العمل وقد تكون تحولت تلك المنافسة والصراعات إلى روح عدائية مشحونة ضد الآخرين ودائماً في حانة حذر وترقب فيه وفي مجال العملاء والزبائن وأرباب العمل نجدهم عبر تلك السنوات تعرضوا لكل الأنماط البشرية السهلة والصعبة منها مما اضعف قواهم وقدرتهم على الاحتمال وأخيراً نجدهم الأكثر عرضة لوعود الجهات المسؤولة لحل مشاكلهم والتصدي لها، كما أن العمر مر بهم لسنوات طويلة ولم يتكون لديهم بعد ملامح محددة لمستقبلهم ومستقبل أسرهم والتي تكون قد زاد عددها بمرور السنين وزاد معها احتياجاتهم

ومشكلاتهم مما يضغط على هؤلاء العاملين بالقطاع غير الرسمي لسنوات خبرة تصل إلى ١٦ عام فأكثر مما يكون الاحتراق النفسي لديهم بشكل أكبر من ذوي سنوات الخبرة الأقل، ويتفق هذا مع دراسة (Tiwary et al (2013 بينما اختلفت مع دراسة سماهر مسلم (٢٠١٠) والتي أكدت على أن زيادة سنوات الخبرة تقلل من مصادر الاحتراق النفسي في مجال العمل.

ثانياً : وجود فروق في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي وفي مجال طبيعة العمل والزملاء والجهات المسؤولة ترجع لمتغير مستوى التعليم وذلك لصالح الحاصلين على مؤهلات جامعية فأكثر

ويمكن تفسير ذلك بأن الحاصلين على مؤهلات جامعية فأكثر من بين العاملين بالقطاع غير الرسمي على درجة كبيرة من الثقافة والفهم وإدراك الأشياء التي تدور حولهم فبالنسبة لمجال طبيعة العمل نجدهم يتألمون لأنهم حاصلون على مؤهلات جامعية وأكثر لا يعملون بها بل أنهم يعملون في مجال يلقي كثيراً من التهميش والنظرة المتدنية وضعف المكانة الاجتماعية وبالنسبة للزملاء نجدهم غير معتادين على الأسلوب والطريقة التي يتعامل بها العاملين بالقطاع غير الرسمي بعضهم لبعض وكم الألفاظ والسباب الذي يتعرضون له كجزء من حياتهم اليومية إضافة إلى جو الصراع الذي يملئ بيئة العمل وأخيراً لأنهم اعلمو جيداً ما هي واجبات الدولة نحو رعاياها وكيف يجب أن تحفظ لأبنائها حقوقهم وتظلمهم تحت رعايتها بالأمن والكفاية فتجدهم لهذا كله هم أشد تعرضاً للاحتراق النفسي من المستويات التعليمية الأقل درجة منهم، ويتفق هذا مع دراسة (Adam (2007 ودراسة أماني عبد الله (٢٠١٤) بينما اختلفت مع دراسة سماهر مسلم (٢٠١٠) والتي أكدت على أن مستوى التعليم المرتفع تقلل من مصادر الاحتراق النفسي في مجال العمل،

ثالثاً: عدم وجود فروق في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي ومجالاته ترجع لمتغير نوع السكن

ويمكن تفسير ذلك بان العاملين بالقطاع غير الرسمي ينتمون إلى مستويات اجتماعية متقاربة ويتعرضون لنفس الظروف المجتمعية فتجدهم غالباً ما يقطنون في أماكن متقاربة ويسكنون في بيوت متوسطة، هذا وان اختلفت مستويات السكن الذي يعيشون فيه فان ما يعانونه من احتراق نفسي يرتبط بالدرجة الأولى ببيئة العمل وملاحظهم الشخصية بعيداً عن نوع السكن الذي يعيشون فيه لذا يتضح لدينا عدم تأثير نوع السكن في صنع فروق بين الأفراد في درجة الاحتراق النفسي لديهم، ويختلف هذا مع دراسة كل من دراسة (Spooner (2004 ودراسة أماني عبد الله (٢٠١٤) تفسير نتائج التساؤل الخامس والذي نصه هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الأفراد على مقياس مصادر الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس المساندة الاجتماعية وقد جاءت نتائج السؤال لتؤكد على عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق ومجال طبيعة العمل ومجال العملاء ومجال الجهات المسؤولة ومجال الشرطة وبين الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية وبعديه، بينما وجدت علاقة جوهرية سالبة بين مجال الزملاء وبين الدرجة الكلية لمقياس المساندة ومجال مساندة الأصدقاء ، ويمكن تفسير ذلك بان المساندة الاجتماعية التي يتلقاها العاملين بالقطاع غير الرسمي غير كافية لمواجهة الاحباطات التي تنعكس على الفرد في مواقف الحياة وأحداثها الضاغطة، وان هذا يرجع أيضاً إلى أن حجم الضغوط التي سببت الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي تكرر لمرات عديدة مما جعلها تضعف من بناء الشخصية لديهم فأصبحوا بلا مناعة نفسية تقوى على احتمال الألم فباتت المساندة الذاتية النفسية وهنة ضعيفة غير متماسكة بسبب ما تعرضت له الشخصية من انكسارات وهزائم في معركة الحياة وهذا ينعكس أيضاً على ثقة الفرد في نفسه وخضوعه لمصادر الاحتراق النفسي منكفاً على ذاته متعرضاً للإحباط واليأس والاكتئاب، كما أن المساندة الاجتماعية التي قد تأتي من الآخرين لا ترقى بعد لدرجة الدعم الحقيقي والذي يستطيع مجابتههم للاحتراقات النفسية الحتمية بحتمية طبيعة العمل لديهم والتي تعبر عن طبيعة مملوءة بالقلق الاجتماعي وغياب

الأمن النفسي والاجتماعي وعدم القدرة على إشباع الحاجات مع ترهل في المستوى الاجتماعي والاقتصادي، بينما تبقى المساندة الاجتماعية ككل والمساندة من قبل الأصدقاء على ارتباط طفيف مع العلاقة بزملاء العمل كمصدر من مصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي وذلك قد يرجع إلى أنه على الرغم من الظروف المحيطة بهم لا يجدون سبيل غير أنفسهم للخروج من هذا المعتكر النفسي فيجلسون إلى بعضهم البعض، فيشعر كل منهم بأنه ليس فقط من يحمل الهموم ، وهذا ما يعرف سيكولوجياً بـ "تشاطر مشاعر الذنب" وكأنهم يحملون هموم بعضهم البعض وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع معظم نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة (2000) Stoney and Finney ودراسة (2002) Kobasa and Puccetti (ودراسة (2003) Bergman et al ودراسة (2004) Ross and Cohen ودراسة (2004) Spooner ودراسة مروان عبد الله (2006) ودراسة (Aranda et al (2009 بينما تتفق جزئياً ودراسة نبيلة باوية (2013) ودراسة خليفة (Khalafi et al (2014 :48.

رابعاً: التوصيات العامة للدراسة:

- 1- ضرورة دمج موضوع العمالة غير الرسمية ضمن مناهج التعليم في الجامعات المصرية.
- 2- ضرورة الاهتمام والبحث في النواحي النفسية والاقتصادية وتقديم الدعم النفسي الكامل المرتبط بالعاملين بالقطاع غير الرسمي للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي لديهم.
- 3- يجب مراجعة النصوص المتعلقة بحقوق العمالة غير الرسمية وتفعيلها.
- 4- تفعيل إدارة العمالة غير الرسمية الموجودة داخل مديريات القوى العاملة لأنها الجهة المعنية بتطبيق المادة 26/137 من قانون العمل رقم 12 لسنة 2003.
- 5- تبنى الإعلام المحلي لقضايا العمالة غير الرسمية بطرح وجه النظر التي يقصدها القانون والمشرع وتوجيه الآلة الإعلامية المحلية إلى الإعلان عن تلك الحقوق وأهميتها .

- ٦- إقامة اتصال وتواصل بين المؤسسات العلمية ممثلة في الجامعة وبين الجهات الحكومية والعاملين بالقطاع غير الرسمي بتوفير المعلومات الميدانية الحقيقية مما ييسر رسم خرائط مجتمعية عن الخصائص النفسية وتنظيمات وتجمعات فئات العمال بهذا القطاع.
- ٧- تصميم برامج إرشاد وعلاج نفسي للعاملين بالقطاع غير الرسمي للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي وزيادة المساندة الاجتماعية لهم.

المراجع العربية:

١. أبو الحسن عبد الموجود (٢٠١٠). الحماية الاجتماعية للعمال في القطاع غير المنظم مع تصور لدور الخدمة الاجتماعية. المؤتمر العلمي الدولي الثالث والعشرين للخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية : جامعة حلوان .
٢. اعتماد علام ، فاطمة يوسف ،آمال عبد الحميد ، فاتن احمد، منى إبراهيم، احمد على، عابدة فؤاد (٢٠٠٧). قيم العمل الجديدة في المجتمع المصري. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
٣. آمال عبد الحميد (٢٠٠٣). إعادة الهيكلة الاقتصادية والعمالة المؤقتة "دراسة حالة المرأة في سوق العمل الحضري". مركز البحوث والدراسات الاجتماعية. كلية الآداب : جامعة القاهرة
٤. أماني عبد الله (٢٠١٤). الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في أفريقيا وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية. دراسة مقارنة بين الخرطوم ونairobi والقاهرة. مجلة دراسات افريقية، ٣ (١٤) ، ٦٧ - ٩٩ .
٥. أمنة قاسم (٢٠٠٧). صراع الأدوار وعلاقته بفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى طالبات الجامعة المتزوجات . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية :جامعة سوهاج.
٦. إميل فهمي (٢٠٠٩). تعليم حقوق الإنسان الفلسفة والواقع. المنصورة: المؤسسة العربية للاستشارات العالمية وتنمية الموارد. المكتبة العصرية.
٧. أيت حمودة ، فاضلى أحمد ، مسيلي رشيد (٢٠١١). أهمية المساندة الاجتماعية في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لدى الشباب البطال .مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢، ١-٣٨.
٨. إيمان محمود (٢٠١٠). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية الناشئة عن عمالة الأطفال بال مجال الزراعي. دراسات عربية في علم النفس، ٣ (٩)، ٦٠٦-٥٧٣ .
٩. إيناس الدسوقي (٢٠١١). السلوك العدواني والمساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوي . مجلة كلية التربية بالمنصورة، جامعة المنصورة، ٧٥(١)، ٢٢١-٢٥٧ .

١٠. بديعة بنهان (٢٠٠٨). الاحتراق النفسي وعلاقته بفعالية الذات لدى معلمي التربية الخاصة . مجلة الإرشاد النفسي ، ٢٢ (١) ، ٩٧-١٢٤ .
١١. حمدي معوض (٢٠٠٩). مدى توفير الرعاية الصحية والاجتماعية للعمالة غير الرسمية من خلال النقابات . وزارة القوى العاملة والهجرة . الإدارة المركزية للتطوير الإداري . مركز التدريب الإداري . برنامج تنمية مهارات مديري وحدة العمالة غير الرسمية.
١٢. سماهر مسلم (٢٠١٠). ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة . أسبابها وكيفية علاجها . رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة : الجامعة الإسلامية.
١٣. سمير جاد (٢٠٠٨). معجم المصطلحات المعاصرة في العلوم الإنسانية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
١٤. عبير محمد (٢٠٠٣). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية والاضطرابات السيكوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات . رسالة دكتوراه غير منشورة. وزارة التربية والتعليم : كلية التربية للبنات.
١٥. على جليبي (٢٠٠١). القطاع غير الرسمي في مدينة القاهرة "المجتمع المحلى وملامح القطاع غير الرسمي. القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية. (١٣١)، ٧-٥٩.
١٦. فريدة مشرف (٢٠٠٢). مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها عينة من عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، السعودية، ١٠٥، ١٩٥-٢٣٣ .
١٧. ماهر يوسف (٢٠١٤). مصادر الاحتراق النفسى وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من السائقين . مجلة جامعة الأقصى ، ٨ (٢) ، ٢١٢-٢٤٩ .
١٨. محمد الشوابكة (٢٠٠٨). حقوق العمل. القاهرة: مكتبة شروق.
١٩. محمد سليمان (٢٠٠٨). الموسوعة العمالية في القوانين المكملة لقانون العمل الصادر بالقانون رقم (١٢) لسنة ٢٠٠٣. كتاب العمل. ملحق مجلة العمل، (٥٣٢).

٢٠. محمد النجار ونجاح السميري (٢٠٠٨). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء التدريسي لدى معلمي مدارس التعليم الجامعي بمحافظة غزة. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ٣٢(٤)، ٤٦٧-٤١٧.
٢١. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار (٢٠٠٧). وصف مصري بالمعلومات ٧، (٣).
٢٢. مروان عبد الله (٢٠٠٦). دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراقبين الفلسطينيين . رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: كلية التربية.
٢٣. معهد التخطيط القومي. البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة (٢٠٠٨). تقرير التنمية البشرية ٢٠٠٨. العقد الاجتماعي في مصر: دور المجتمع المدني.
٢٤. مكتب العمل الدولي (٢٠٠٩). مؤتمر العمل الدولي . التقرير الأول . الدورة ٢٠٠٩ . منظمة العمل الدولية . جنيف .
٢٥. نبيلة باوية (٢٠١٣). الدعم الاجتماعي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى النساء المصابات بسرطان الثدي. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة قاصدي مرياح: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
٢٦. وزارة القوى العاملة والهجرة (٢٠٠٩). بيان احصائي للعمالة غير الرسمية . القاهرة: مكاتب التشغيل.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Adam, K. (2007). Labor Migration. gold mining and low HIV prevalence in Guinea. dissertation abstract, (6-A) 2007, 2523.
2. Aranda,C, Beltran, M,Moreno, J & Estrada,S .(2009). Social Support. Burnout Syndrome and Occupational. the spanish journal of Psychology,12(2),585-592.
3. Bennett, R. & Rabinson, S. (2000). Development of Measure of Workplace Deviance. journal of applied psychology, 85(3),235-258.
4. Bregman, C, Plomi, R , Pedersen, N & McClean, G .(2003). Genetic Mediation of the relationship between social support and psychological well-being. psychology and aging , 6(4), 640-646..
5. Betoret , F .(2009). Self-Efficacy .School Resources. Job Stressors. and Burnout among Spanish Primary and Secondary School Teachers. AStructural Equation Approach. educational psychology , 29(1), 45-68 .
6. Blanch,J, Josep, M,Cantre,B & Leonor, M.(2009) Malaise in Involuntary Temporary Employment .revista de psicologia del trabajo y de las organizaciones, 25(1), 59-70.
7. Brown, C. (2000). The Role of Employers in Split Lapor Markets. an Event Structure Analysis of Racial Conflict and AFL Organizing, 1917-1919. journal of social forces,79(2), 653-682.
8. Cohen, S & Wills, T .(1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis, psychological bulletin 98,310-357 .
9. David, R & Gerald, M .(2003). The Struggle over Employee Benefits. The Role of Labor in Influencing Modern Health Policy, social science abstract 1/01-10/08.
10. Dellinger, K & Williams, C. (2002). the Locker Room & the Dorm Room: Workplace Norms & the Boundaries of Sexual Harassment in Magazine Editing.Social Problems, 49(2),316-328.
11. Fisher, M .(2011). Factors Influencing Stress Burnout and Retention of Secondary Teachers. journal current issues in education, 14(1),369-397
12. Formier , A .(2003). *temporary employment . employability and training belgium* .katholieke university leuven .
13. Fujiwara, K ,Tsukishima, E , Tsutsumi, A , Kawakmi, N & Kishi, R. (2003). Interpersonal Conflict, Social Support, and Burnout among Home Care Workers in Japan. journal of occupational health, 45, 313-320.

14. Gavish, B & Friedman, I. (2010). Novice Teacher Experience of Teaching. A Dynamic Aspect Burnout. social psychology of education. an international. journal, 13(2), 141-167.
15. Ghorpade, J, Lakritz, I & Singh, G. (2007). Burnout and Personality. Evidence from Academia. journal of career assessment , 15(2), 240-256.
16. Gracia, F. (2007). Educationally channeled international labor migration. post 1978 student mobility from China to Japan. dissertation abstract, (4-A) 2007, 1671.
17. Hakanen, J, Bakker, A & Schaufeli, W. (2006). Burnout and Work Engagement among Teachers. journal of school psychology, 43(6), 495-513.
18. Harel, Y, Sheshtman, Z & Cutrona, C. (2012). Exploration of Support Behavior in Counseling Groups Counseling Trainees. journal for specialists in group work, 37(3), 202-217.
19. Heaney, C. & Israel, B. (2008). *Social Networks and Social Support* In Glanz, K. Rimer, B. K & Viswanath, K. Health Behavior and Health Education. Theory, Research. and Practice (4th ed). San Francisco. Ca. Jossey Bass.
20. Hong, G. (2000). *Chang: Irregular Workers and The Vocational Education and Training*. Korea Research Inst. For Vocational Education and Training. Seoul. Korea.
21. Huang, Y & Lin, S. (2010). Canonical Correlation Analysis on Life Stress and Learning Burnout of College Students in Taiwan. International Electronic. journal of health education, 13, 145-155
22. John, C. (2007). Sub-Saharan Africa. Beyond the health worker migration crisis. journal article. social science and medicine, 64(9) 467-489.
23. Kabasa, S. & Mark, C. (2002). Personality and social resources in stress resistance. journal of personality and social psychology, 45(11), 839-850
24. Khalafi, A, Tangestani, Y & Osanloo, S. (2014). Relationship between job stress and social support and burnout in nurses. journal of novel applied sciences, 3(1), 48-52
25. Kim, H, Ji, J & Kao, D. (2011). Burnout and Physical Health among Social Workers. A Three-Year Longitudinal Study. journal of social work, 56(3), 258-268
26. Kincaid, K. (2002). *Annette Quality of Life as Perceived by Hispanic/Latino Migrant and Seasonal Workers in East Texas*. Texas Woman University.

27. Kirk , J & Belovics, R .(2008). A Look into The Temporary Employment Industry and its Workers. *journal of employment counseling* ,45(3), 131-140 .
28. Koster, F.(2002). Solidarity of Temporary Employees. The Effects of Temporal and Network Embeddedness. *junior researches. gedrag - en organization*, 15(4) ,240-254.
29. Kumari, V .(2014). Problems And Challenges Faced By Urban Working Women In India. Dissertation. Department of Humanities and Social Sciences. National Institute of Technology. Rourkela.
30. Kuvass, B.(2009). Perceived Investment in Permanent Employee and Social and Economic Exchange Perception Among Temporary Employees. *journal of applied social psychology*, 39 (10), 2499-2524.
31. Lemasters, G.(2006). *Functional Impairment and Quality of Life in Retired Workers of The Construction Trades* . University of Cincinnati . Cincinnati .
32. Lim, N, Kim, H, Yong, E & Lee, S.(2010). Individual and Work Related Factors Influencing Burnout of Mental Health Professionals: A Meta-Analysis. *journal of employment counseling*, 47(2), 86-96 .
33. Liu , X.(2009). Alternative Human Resource Strategies in China . The Rise of Temporary Employment Relationships and their Performance Effects. Ph.D. Dissertation . United States . New York : Cornell University.
34. Mcdonald, M. (2007). *Understanding Non. Industrialized Approaches to Safety* . How to Commerical Fishermen Stay Safe.
35. Mike, M .(2007). Political economy, labor migration, and the IDS epidemic in rural Malawi. *journal article, social science and medicine*, 64(12),235-258.
36. Moor ,R.(2002). Temporary Employees as Good Citizens . Factor Influencing Their Performance. *journal business and psychology*, 17(2), 171-187.
37. Mukundan, J & Ahour, T .(2011). Burnout Among Female Teachers in Malaysia . *journal of international education research*, 7(3), 25-38.
38. Murall,S, Meeks, S. & Walker, J. (2000). Protective Function of health and self-esteem against depression in older adults facing liners or bereavement. *journal psychology and aging*, 6(3), 352-360.
39. Norris, F & Murrell, S .(2000). Social support, life events. and stress as modifiers of adjustment to bereavement . *journal psychology and aging*, 5(3), 429-436.

40. Radhakrishna, R, Reddy, N, Bhalla, S, Srivastava, R & Chakraborty ,B .(2012). *Report of the Committee on Unorganised Sector Statistics National Statistical Commissio*. Government of India Press.
41. Roos, P& Cohen,L .(2004). Sex roles and social support as moderators of life stress adjustment. *journal of personality and social psychology*, 52(3), 570-585
42. Rothmann, S, Barkhuizen, N & Tutherleigh, m .(2008). Model of Work- Related Ill Health of Academic Staff in a South African Higher Education Institution.South African. *journal of higher education*, 22(2), 404- 422
43. Shupe, E.(2012). Role Related Stress Experienced by Temporary Employees .Research Companion to Organizational Health Psychology. Edward Elgar Publishing.
44. Stoney ,C. & Finney, M. (2000). social support and stress influences on lipid reactivity .*international journal of behavioral medicine* . 7(2), 111-126.
45. Taylor, S. (2011). *Social Support .A Review*. In M.S. Friedman , the Handbook of Health Psychology. New York .University Press.
46. Tiwary , P, Gangopadhyay, S, Biswas , K, Nayak , D, Chakrabort, y & Halder, A. (2013). Psychosocial stress of the building construction workers . *journal of human biology review*, 2 (3), 207-222
47. Virtanen , M.(2003). *Temporary Employment and Health* . Ph. D .Finland : Helsingin Yliopisto .
48. Virtanen, M.(2005). Mental Health and Hostility as Predictors of Temporary Employment . Evidence from Two Prospective. *studies. social science and medicine* ,61(10),2084-2095.
49. Virtanen, T .(2008). Temporary Employment and Antidepressant Medication.a Register Linkage Study . *journal of psychiatric research* ,42(3), 221-229.
50. Welsh, S . (2002). Legal Factors. Extra Legal Factors or Changes in the Low? Using Criminal Justice Reseach to Understand the Resolution of Sexual Harassment Complains. *social problems*, 49 (4),123-134.
51. William, B. (2006). *Conflict and labor*, Fabian, A.C. (ed.), John, Mrtin (Ed.) (2006). (pp. 125-143), New York, NY, US, Cambridge University press.
52. Yusoff, Y: (2012). Self-Efficacy, Perceived Social Support and Psychological Adjustment in Interactional Undergraduate Students in a Public Higher Education Institution in Malaysia. *journal of studies in international education*, 16(4), 353-371.

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	أقضى معظم ساعات اليوم في العمل					
٢	الصراعات الشخصية تحول دون انسجامي مع الآخرين					
٣	أشعر أنني أتعامل مع جمادات					
٤	مطاردات الشرطة تستنزفني انفعاليا					
٥	يضايقني عدم اهتمام الحكومة بمعاناتي					
٦	طبيعة عملي مجهدة					
٧	يغيب التنسيق بين زملاء العمل					
٨	يضايقني الطريقة التي يعاملني بها الآخرين					
٩	رجال الشرطة يتعاملون معنا بقسوة					
١٠	أشعر بالإحباط لعدم وجود تشريعات منصفة					
١١	أحس بمتعة أثناء ممارسة عملي					
١٢	أبتادل الزيارات مع زملائي					
١٣	أشعر بالإجهاد للتعامل مع الأنماط البشرية المختلفة					
١٤	أشعر بالأمانة من الطريقة التي تعاملني بها الشرطة					
١٥	يحبطني عدم وجود تأمين للعاملين بالقطاع غير الرسمي					
١٦	ظروف عملي تؤثر على صحتي العامة					
١٧	المصلحة تحكم علاقتي بالآخرين					
١٨	التعامل مع الناس يسبب لي التوتر					
١٩	يستهزئ رجال الشرطة من مهنتي					
٢٠	تتعهد الحكومة التحقير من عملي					
٢١	حجم عملي أكبر من عائده المادي					
٢٢	أتعاون مع زملائي في مواجهة المشكلات					
٢٣	يعجزني أرواء كل الناس					
٢٤	يعاملني رجال الشرطة وكأنني مجرم -					
٢٥	الحلول التي تقدمها الحكومة غير مجدية					
٢٦	أشعر باستنزاف كل طاقتي في نهاية اليوم					
٢٧	البقاء للأقوى قانون يحكم تعاملني مع زملاء العمل					
٢٨	يعاملني الآخرين باستعلاء					
٢٩	يؤلمني تدمير الشرطة لممتلكاتي					
٣٠	يستنزفني معاملتي كعامل درجة ثانية					

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	أسرتي أفضل شئ في الحياة					
٢	يقف أصدقائي بجانبني عندما احتاجهم					
٣	تستطيع زوجتي تفهم سبب غضبي					
٤	اشعر بالأمان بين أصدقائي					
٥	اشعر بالراحة عند العودة للمنزل					
٦	يعاملني أصدقائي بحذر					
٧	تساعدني زوجتي في مواجهة المشكلات					
٨	اعتمد على أصدقائي في بعض الأمور					
٩	تعالجات أسرتي سرمدة					
١٠	أرفض تلقي المعونة المادية من أحد					
١١	تقدر أسرتي طبيعة عملي					
١٢	اشعر أنني محل اهتمام أصدقائي					
١٣	تقدر أسرتي ظروف المادية					
١٤	أزمتي اكبر من قدرات أصدقائي					
١٥	اعجز عن تلبية احتياجات أسرتي					
١٦	أبادل مع الزملاء ما ينقصني من حاجات					
١٧	ضغوط الحياة الأسرية كثيرة					
١٨	كل من حولي يعاني نفس مشكلاتي					
١٩	أعيش في بيت مملوء بالتوترات					
٢٠	اشعر أنني وحيد في تلك الحياة					
٢١	اشعر بالثقة المتبادلة مع أفراد أسرتي					

ملحق رقم (٣)

استمارة مقابلة حول

بعض المتغيرات الديموجرافية لدى العاملين بالقطاع غير الرسمي،

مطبقة على العاملين بالقطاع غير الرسمي بمحافظة قنا

إعداد

دكتور/ عبد الستار محمد إبراهيم

مدرس علم النفس - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بقنا

الاسم / (إذا رغب)

١- ما نوع القطاع الذي تعمل به؟

أ- زراعة () ب- المقاولات والتشييد والبناء ()

ج- الصيد وأعمال البحر () د- المحاجر ()

٢- ما مستوى التعليم الذي حصلت عليه؟

إعدادي فأقل () ثانوي () شهادة جامعية فأكثر ()

٣- ما طبيعة السكن الذي تقيم به ؟

أ- بيت قديم من الطوب اللبن ()

ب- بيت قديم بالحديد والخرسانة ()

ج- بيت حديث من طابق واحد ()

د- بيت حديث به أكثر من طابق ()

٤- ما عدد سنوات خبرتك حتى الآن في مجال العمالة غير الرسمية؟

أ- خمسة سنوات فأقل ()

ب- من ستة حتى عشر سنوات ()

ج- من إحدى عشر حتى خمسة عشر سنة ()

د- ستة عشر عام فأكثر ()