

مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية في محافظة إدلب

Level of Psychological Support among Workers in Humanitarian Organizations in Idlib Governorate.

درويش حسن درويش

Darwesh Hasen Darwesh

هند موسى السلامة

Hend Moussa Alsalama

قسم الإرشاد النفسي - كلية الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الزيتونة الدولية - سوريا

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحليل مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية في محافظة إدلب، الجمهورية العربية السورية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 165 عاملاً وعاملة، تشكل 11% من مجتمع الدراسة البالغ 1500 شخص. اعتمدت أدوات جمع البيانات على الاستبيانات والملاحظات.

أظهرت النتائج أن مستوى الدعم النفسي لدى العاملين كان مرتفعاً، حيث تميز بارتفاع درجة الموارد العمل، بينما كان الدعم العاطفي في المرتبة الأخيرة. كما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، وفروق أيضاً لصالح ذوي الخبرة المهنية الأكثر (أكثر من 10 سنوات). في المقابل، أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الذكور وعدد سنوات الخبرة الأقل (أقل من 5 سنوات).

بناءً على النتائج أوصت الدراسة بتعزيز برامج الدعم النفسي، خاصة في مجالات موارد العمل، وتنظيم جلسات استشارية لدعم البعد العاطفي. كما أوصت الدراسة بتخصيص برامج تدريبية للنساء، ومراقبة مستويات الدعم النفسي المقدمة، وتنظيم ورش عمل حول إدارة الضغوط النفسية.

كلمات مفتاحية: الدعم النفسي، المنظمات الإنسانية، محافظة إدلب، المنهج الوصفي، عينة عشوائية.

Abstract:

The study aimed to analyze the level of psychological support among workers in humanitarian organizations in Idlib Province, Syrian Arab Republic. The researcher employed a descriptive analytical approach, collecting data from a random sample of 165 workers, representing 11% of the total study population of 1,500 individuals. Data collection tools included questionnaires and observations. The results indicated that the level of psychological support among workers was high, with a notable emphasis on work resources, while emotional support ranked last. Statistical differences were found in the level of psychological support based on gender, favoring females, as well as among those with more professional experience (over 10 years). Conversely, the results showed significant differences in levels of psychological burnout in favor of males and those with less experience (less than 5 years).

The recommendations included enhancing psychological support programs, particularly in the area of work resources, and organizing counseling sessions to bolster emotional support. The study also suggested allocating training programs for women, monitoring the levels of psychological support provided, and organizing workshops on stress management.

Keywords: psychological support, humanitarian organizations, Idlib Province, descriptive approach, random sample.

مقدمة: Introduction

تُعد ظاهرة مستوى الدعم النفسي واحدة من أكبر التحديات التي تواجه العاملين في القطاع الإنساني، خصوصاً في مناطق النزاع في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية. يعيش هؤلاء العاملون تحت ضغط مستمر نتيجة الظروف الإنسانية القاسية، مما يجعلهم عرضة للإجهاد النفسي والجسدي. تشير الدراسات إلى أن مستوى الدعم النفسي يُعرف بأنه حالة من الإرهاق العاطفي، والتعب الجسدي، وفقدان الدافع، والتي يمكن أن تؤدي إلى تدهور الأداء المهني وزيادة معدل الاستقالات.

يتفاقم مستوى الدعم النفسي في السياقات الإنسانية بسبب الضغوط المرتبطة بالعمل، مثل ساعات العمل الطويلة، والأعباء المتزايدة، ونقص الموارد. علاوة على ذلك، فإن العاملين في هذه المنظمات غالباً ما يكونون معرضين لمشاهد من المعاناة الإنسانية، مما يزيد من تفاقم المشاعر السلبية ويؤثر على صحتهم النفسية. لذا، يعتبر توفير الدعم النفسي لهؤلاء العاملين أمراً بالغ الأهمية (القحطاني، 2022، ص.212)

الدعم النفسي يمكن أن يتخذ أشكالاً متعددة، من الاستشارات الفردية إلى ورش العمل الجماعية، ويهدف إلى تحسين القدرة على التكيف مع ضغوط العمل. أظهرت الأبحاث أن الدعم النفسي يمكن أن يساهم في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي من خلال تعزيز مهارات التأقلم وزيادة الشعور بالانتماء والاتصال بين العاملين (عيد، 2023، ص 213).

الدعم النفسي يُعتبر عاملاً حاسماً في تقليل الاحتراق الوظيفي بين العاملين. تشير الأبحاث إلى أن الدعم الاجتماعي من الزملاء والمشرفين يمكن أن يخفف من مستويات القلق والتوتر، مما يؤدي إلى تقليل خطر الاحتراق الوظيفي (Bakker & Demerouti, 2007). عندما يشعر الأفراد بأن هناك من يدعمهم، يصبحون أكثر قدرة على مواجهة تحديات العمل، مما يُعزز من قدرتهم على التكيف مع الضغوطات اليومية (Schaufeli & Taris, 2014). يُساهم الدعم النفسي أيضاً في زيادة الرضا الوظيفي، حيث يشعر الأفراد بالتقدير والاحترام، مما يُعزز من صحتهم النفسية (Maslach & Leiter, 2016، ص 47). كما أن وجود بيئة عمل داعمة يُعزز من التفاعل الإيجابي بين العاملين، مما يساهم في تحسين الأداء العام. لذا، يُعتبر الاستثمار في برامج الدعم النفسي ضرورة لتحسين رفاهية العاملين. من المهم أن تتبنى المؤسسات استراتيجيات فعالة لتوفير هذا الدعم لضمان بيئة عمل صحية ومستدامة.

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية. سيتم استخدام منهجية بحثية تشمل الاستبيانات والمقابلات، مما يتيح جمع بيانات شاملة حول تجارب العاملين. من خلال هذه الدراسة، نهدف إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الصحة النفسية للعاملين. إن فهم العلاقة بين الدعم النفسي والصحة النفسية ليس فقط ضرورة أكاديمية، بل هو أيضاً حاجة ملحة لتحسين رفاهية العاملين في المنظمات الإنسانية، وبالتالي تعزيز فعالية هذه المنظمات في تقديم المساعدة والدعم للمجتمعات المتضررة.

مشكلة الدراسة: "Research Problem"

تعتبر ظاهرة الدعم النفسي من التحديات الرئيسية التي تواجه العاملين في المنظمات الإنسانية، خاصة في السياقات الصعبة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية. حيث يواجه هؤلاء العاملون ضغوطاً نفسية هائلة نتيجة للأزمات المستمرة، مما يؤدي إلى تدهور صحتهم النفسية والجسدية. يتجلى مستوى الدعم النفسي في مجموعة من الأعراض، مثل الإرهاق العاطفي وفقدان الدافع، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة. حيث تزداد أهمية الدعم النفسي كوسيلة لتعزيز القدرة على التكيف مع الضغوط النفسية، مما يؤدي إلى تحسين الصحة النفسية للعاملين وزيادة فعالية العمل في المنظمات الإنسانية (الجابري، 2022، ص 121).

تُعتبر مشكلة الدعم النفسي من القضايا الملحة في أماكن العمل الحديثة، حيث يرتبط بشكل وثيق بنقص الدعم المتاح للعاملين. أظهرت دراسة حديثة أن الدعم النفسي، سواء من الزملاء أو الإدارة، يلعب دوراً حاسماً في

التخفيف من آثار الضغط النفسي، مما يُعزز من الصحة النفسية للعاملين (Hakanen & Ruutu, 2020). كما وجدت الأبحاث أن عدم توفر الدعم يزيد من خطر تدهور الصحة النفسية، مما يؤثر سلبًا على الأداء والإنتاجية (Koutsimani, Montgomery, & Georganta, 2019). بالإضافة إلى ذلك، يُعزز الدعم النفسي من قدرة الأفراد على التأقلم مع الضغوطات، مما يُسهم في تحسين صحتهم النفسية (Leiter & Maslach, 2016, p. 231).

لذا، فإن فهم العلاقة بين الدعم النفسي وصحة العاملين يعد ضروريًا لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين رفاهية العاملين. على الرغم من أهمية الدعم النفسي كأداة لتعزيز الصحة النفسية، فإن هناك نقصًا في الدراسات التي تستكشف العلاقة بين الدعم النفسي والعاملين في السياقات الإنسانية. لذا، فإن فهم كيفية تأثير الدعم النفسي على صحة العاملين يعد أمرًا ضروريًا لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الصحة النفسية للعاملين.

أسئلة الدراسة: "Study Questions"

تنبثق من المشكلة الأسئلة التالية:

1. ما مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية؟
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة المهنية).

أهمية الدراسة: "Importance of the Study"

تتجلى أهمية البحث فيما يلي:

الأهمية النظرية:

1. تسهم الدراسة في توسيع الفهم الأكاديمي للدعم النفسي في سياق العمل، خاصة في المنظمات الإنسانية.
2. تقدم النتائج إطارًا لفهم العلاقة بين الدعم النفسي والرفاهية النفسية، مما يعزز من النظريات الحالية.
3. دراسة تأثير متغيرات مثل الجنس وخبرة العمل على مستوى الدعم النفسي، مما يفتح أفقًا لدراسات مستقبلية.

الأهمية التطبيقية:

1. تساعد النتائج المنظمات الإنسانية على تحسين البرامج المقدمة لدعم العاملين.
2. تُسهم التوصيات في إنشاء ورش عمل تهدف إلى تعزيز الدعم النفسي.
3. تحسين رفاهية العاملين يؤدي إلى تعزيز فعالية تقديم الخدمات الإنسانية.

أهداف الدراسة: "Objectives of the Study"

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الدعم النفسي، من خلال استكشاف مجموعة من العوامل المؤثرة. بناءً على ذلك، تتضمن الأهداف التالية:

1. تحديد مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية.

2. تعرف دلالة الفروق في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة المهنية).

مصطلحات الدراسة: "Terminology of the Study"

الدعم النفسي:

❖ لغوياً:

يشير "الدعم" إلى المساعدة أو التأييد، بينما "النفس" تتعلق بالجانب النفسي والعاطفي للإنسان. لذا، يعني "الدعم النفسي" تقديم المساعدة والموارد التي تعزز الصحة النفسية والعاطفية للفرد (ابن منظور، 1882، ص322).

❖ اصطلاحياً:

بأنه مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تهدف إلى تحسين الصحة النفسية، وتقليل الضغوط النفسية، وتعزيز القدرة على التكيف مع التحديات. يشمل ذلك الاستشارات الفردية، والدعم الجماعي، والبرامج التدريبية (التميمي، 2021، ص.155)

هو مجموعة من الإجراءات والموارد التي تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية للأفراد، من خلال توفير بيئة آمنة ومساندة تسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم وأفكارهم، ومساعدتهم على التعامل مع الضغوط النفسية والتحديات الحياتية (الجمعية الأمريكية للطب النفسي، 2020، ص 45-47).

هو عملية تفاعلية تُقدم للأفراد لمساعدتهم في مواجهة الأزمات النفسية أو الاضطرابات، وتتضمن تقديم الاستماع الفعال، التعاطف، والمشورة، مما يساهم في تعزيز القدرة على التأقلم والشفاء النفسي (منظمة الصحة العالمية، 2019، ص 32-35).

❖ إجرائياً:

يُعرّف الدعم النفسي إجرائياً بأنه مجموعة من الإجراءات والتدخلات التي تهدف إلى توفير المساعدة العاطفية والاجتماعية للأفراد في فترات الضغط النفسي أو الأزمات.

حدود الدراسة: "Scope of the Study"

• الحدود الزمنية: تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية المخصصة لجمع البيانات وتحليلها، وهي العام 2025/2024.

- الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (165) من العاملين في المنظمات الإنسانية في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية.
- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المنظمات الإنسانية العاملة في المنظمات الإنسانية، في إدلب، مما يضمن تمثيلاً دقيقاً للبيئة العمل في هذه المناطق.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على قياس مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية في إدلب (النوع الاجتماعي وعدد سنوات الخبرة المهنية).

الإطار النظري والدراسات السابقة: "Theoretical Framework and Previous Studies".

تعريف الدعم النفسي وأهميته في الحياة اليومية:

الدعم النفسي هو مجموعة من الممارسات والخدمات التي تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية والرفاهية العامة للأفراد. يتضمن ذلك تقديم المساعدة العاطفية، والاستماع، والمشورة، بالإضافة إلى توفير الموارد التي تساعد الأفراد في التعامل مع التحديات النفسية والاجتماعية (العبودي، 2021، ص. 45).

يُعرف الدعم النفسي بأنه المساعدة العاطفية والعملية المقدمة للأفراد الذين يواجهون ضغوطاً أو مصاعب. ويشمل ذلك أشكالاً متعددة من المساعدة، مثل الاستشارات والدعم من الأقران، والتدخلات العلاجية، بهدف تعزيز الرفاهية النفسية والقدرة على التحمل. (Kessler, & Wang, 2008)

يُشير هذا المصطلح إلى الموارد والاستراتيجيات المستخدمة لمساعدة الأفراد في التعامل مع الضغوط العاطفية. ويشمل ذلك العلاقات الداعمة، والوصول إلى خدمات الصحة النفسية، والموارد المجتمعية التي تعزز الشعور بالانتماء والأمان. (Cohen, & Wills, 1985)

هو عملية تقديم الرعاية والمساعدة للأفراد لمساعدتهم في إدارة تحدياتهم النفسية والعاطفية. يمكن أن يأتي هذا الدعم من محترفين أو من العائلة أو الأصدقاء، وبعد أساسياً في تعزيز الشفاء والرفاهية في أوقات الأزمات. (Taylor, 2006).

يُعرف الدعم النفسي بأنه مجموعة من الإجراءات والموارد التي تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية للأفراد، من خلال توفير المساعدة العاطفية والاجتماعية، مما يساعدهم على التعامل مع الضغوط النفسية والتحديات الحياتية (العلي، 2020، ص. 143).

هو عملية تقديم المساعدة النفسية للأفراد في أوقات الأزمات أو الضغوط، ويشمل ذلك الاستماع الفعال، والتوجيه، وتوفير المعلومات، مما يساهم في تحسين الحالة النفسية وتقليل الشعور بالوحدة. (السعيد، 2019، ص. 134).

يُعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والممارسات التي تهدف إلى مساعدة الأفراد في التغلب على تحدياتهم السلبية، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع التوترات الحياتية. (Folkman, & Moskowitz, 2004).

يُعتبر وسيلة لتوفير شبكة أمان للأفراد، مما يساعدهم على التعافي من الأزمات النفسية من خلال توفير الدعم الاجتماعي والعاطفي (Uchino, 2009).

أهمية الدعم النفسي في الحياة اليومية: "The Importance of Psychological Support in "Daily Life"

- أ- تخفيف الضغوط النفسية: يساعد الدعم النفسي الأفراد على مواجهة الضغوط اليومية والتوترات، مما يؤدي إلى تقليل مستويات القلق والاكتئاب (السعيد، 2022، ص. 78).
- ب- تعزيز العلاقات الاجتماعية: يساهم الدعم النفسي في بناء وتعزيز العلاقات الصحية بين الأفراد، مما يؤدي إلى شبكة دعم قوية يمكن الاعتماد عليها في الأوقات الصعبة (الحمد، 2023، ص. 102).
- ت- تحسين الصحة العامة: يرتبط الدعم النفسي بتحسين الصحة الجسدية والنفسية؛ حيث تشير الدراسات إلى أن الأفراد الذين يتلقون دعمًا نفسيًا يتمتعون بمعدلات أقل من الأمراض الجسدية والنفسية (الزهراني، 2020).
- ث- تعزيز القدرة على التكيف: يوفر الدعم النفسي الأدوات والموارد التي تساعد الأفراد على التكيف مع التغييرات والتحديات، مما يعزز من مرونتهم النفسية (البدوي، 2021، ص. 89).
- ج- رفع مستوى الرضا الشخصي: يساعد الأفراد على الشعور بالانتماء والقبول، مما يعزز من مستوى الرضا الشخصي عن الحياة (العسيري، 2022، ص. 66).

الأشكال المختلفة للدعم النفسي: "Different Forms of Psychological Support"

يُعتبر الدعم النفسي عنصرًا حيويًا في تعزيز الصحة النفسية والرفاهية العامة، ويمكن أن يتخذ عدة أشكال. فيما يلي بعض الأشكال الرئيسية للدعم النفسي:

- أ- الدعم العاطفي: يتمثل في تقديم العطف والاهتمام، مثل الاستماع إلى مشاعر الآخرين، وتقديم التعاطف والمساندة. يُعزز هذا النوع من الدعم من شعور الأفراد بأنهم ليسوا وحدهم في مواجهة التحديات (أحمد، 2020، ص. 45).
- ب- الدعم الاجتماعي: يشمل الانخراط في أنشطة اجتماعية وتوفير شبكة من العلاقات التي يمكن الاعتماد عليها. يُساعد الدعم الاجتماعي في تعزيز الشعور بالانتماء والقبول، ويُعتبر مهمًا لتخفيف الضغوط (علي، 2021).
- ت- الدعم المعرفي: يتمثل في تقديم المعلومات والنصائح التي تساعد الأفراد على فهم مشكلاتهم وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها. يشمل ذلك الإرشاد والمشورة من الأخصائيين النفسيين (خالد، 2022، ص. 78).
- ث- الدعم السلوكي: يتعلق بتقديم المساعدة العملية، مثل المشاركة في الأنشطة اليومية أو تقديم الدعم في اتخاذ القرارات. يُساهم هذا النوع من الدعم في تخفيف الأعباء اليومية (سعيد، 2023، ص. 102).

ج- الدعم النفسي عبر الإنترنت: مع تطور التكنولوجيا، أصبح الدعم النفسي عبر الإنترنت شائعاً، حيث يتضمن ذلك المنتديات، والمجموعات الداعمة، والاستشارات النفسية عبر الفيديو. يُتيح هذا النوع من الدعم للأفراد الوصول إلى المساعدة بسهولة ومرونة (منصور، 2020).

ح- الدعم المجتمعي: يشمل المبادرات المجتمعية التي تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية، مثل برامج التوعية والدعم للمجموعات المعرضة للخطر. يُعزز هذا النوع من الدعم من قدرة الأفراد على التكيف مع الضغوط والتحديات (فاطمة، 2021).

خ- الدعم من الأقران: يتمثل في الدعم الذي يُقدمه الأصدقاء أو الزملاء الذين يمرون بتجارب مشابهة. يُعتبر دعم الأقران فعالاً في تعزيز الشعور بالفهم والقبول (أحمد، 2020، ص. 45).

دور الدعم النفسي في تحسين الصحة النفسية: **The Role of Psychological Support in "Improving Mental Health"**

يُعتبر الدعم النفسي عاملاً أساسياً في تعزيز الصحة النفسية، حيث يلعب دوراً مهماً في تخفيف الضغوط النفسية وتعزيز القدرة على التكيف. وفقاً لدراسة أجراها العلي (2022)، يُظهر الدعم النفسي تأثيراً ملحوظاً على تقليل مستويات القلق والاكتئاب لدى الأفراد، مما يعزز من صحتهم النفسية العامة (العلي، 2022). علاوة على ذلك، أن الدعم الاجتماعي يُعزز العلاقات الاجتماعية، مما يزيد من شعور الأفراد بالانتماء والقبول. الأفراد الذين يتلقون دعماً اجتماعياً يميلون إلى تجارب أقل من الضغوط (جمعة، 2023). أن الدعم النفسي يُساعد في تحسين المهارات التكيفية، حيث يوفر للأفراد استراتيجيات تساعد على مواجهة التحديات والمشكلات بشكل أكثر فعالية (الباز، 2021).

الدراسات السابقة: **"Previous Studies"**

تعتبر الدراسات السابقة مرجعاً مهماً لفهم تأثير الدعم النفسي الاجتماعي على الصحة النفسية، حيث تقدم رؤى متعددة تتعلق بالعوامل المؤثرة في هذه العلاقة. من خلال تحليل نتائج هذه الدراسات، يمكن استنتاج أن الدعم النفسي يلعب دوراً حاسماً في تعزيز الرفاهية النفسية للأفراد في مختلف السياقات. دراسة بالعروسي (2023)، تم استكشاف العلاقة بين التفكير الإيجابي والدعم النفسي الاجتماعي لدى طلبة الجامعة. شملت الدراسة عينة من 180 طالباً وطالبة، وتم استخدام استبيان لجمع البيانات. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي ارتباطي، حيث أظهرت النتائج أن مستوى التفكير الإيجابي لدى الطلبة كان مرتفعاً. هذا يشير إلى أهمية تعزيز التفكير الإيجابي كوسيلة لتعزيز الدعم النفسي الاجتماعي بين الطلاب، مما يمكن أن يساهم في تحسين تجربتهم الجامعية.

دراسة العسيري (2023)، تم تقييم استراتيجيات الدعم النفسي وتأثيرها على الموظفين، مع التركيز على آثارها في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي. شملت الدراسة عينة تتكون من 250 موظفاً من مختلف

القطاعات، وتم استخدام منهجية مختلطة تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، حيث تم تطبيق استبيانات ومقابلات شخصية لجمع البيانات.

أظهرت النتائج أن استراتيجيات الدعم النفسي، مثل توفير الدعم العاطفي والتدريب على مهارات التأقلم، كانت فعالة بشكل كبير في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي. حيث انخفضت مستويات الاحتراق الوظيفي بنسبة تصل إلى 60% بين الموظفين الذين استفادوا من هذه الاستراتيجيات.

بالإضافة إلى ذلك، كشفت المقابلات الشخصية عن تجارب إيجابية للموظفين، حيث أشار العديد منهم إلى تحسن في صحتهم النفسية وزيادة في تفاعلهم مع زملائهم في العمل. كما كانت هناك ملاحظات على تحسين الأداء العام للموظفين الذين تلقوا الدعم النفسي المناسب، مما يعكس أهمية هذه الاستراتيجيات في تعزيز بيئة العمل الصحية والمستدامة. تُظهر هذه النتائج أهمية الاستثمار في برامج الدعم النفسي كوسيلة لتحسين رفاهية الموظفين وتعزيز الإنتاجية في المؤسسات.

دراسة حبيب (2022) فقد تناولت موضوع الدعم النفسي والاجتماعي في ظل تداعيات جائحة كورونا لدى طلبة قسم التربية الخاصة. شملت هذه الدراسة 100 طالب وطالبة، وتم استخدام أداة المساندة النفسية والاجتماعية لجمع البيانات. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي، وكشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة النفسية والاجتماعية وفقاً لمتغير الجنس. هذه النتائج تسلط الضوء على أهمية تقديم الدعم النفسي والاجتماعي الملائم للطلاب، خاصة في الأوقات الصعبة مثل جائحة كورونا، مما يعكس الحاجة إلى استراتيجيات مخصصة تلي احتياجات مختلف الفئات.

دراسة جموعي (2018)، تم استكشاف مساهمة الدعم النفسي الاجتماعي في تحقيق الصحة النفسية لدى المسنين. شملت الدراسة عينة من 121 بالغاً، وتم استخدام مقياس الصحة النفسية ومقياس الدعم لجمع البيانات. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي، وكشفت النتائج عن وجود مستوى مرتفع من الدعم النفسي الاجتماعي والصحة النفسية لدى كبار السن. تشير هذه النتائج إلى أن توفير الدعم النفسي الاجتماعي يمكن أن يلعب دوراً حاسماً في تعزيز الصحة النفسية لدى المسنين، مما يعزز جودة حياتهم. كما توضح أهمية الاهتمام بتقديم الدعم المناسب لهذه الفئة العمرية، حيث يمكن أن يساهم في تحسين رفاهيتهم النفسية والاجتماعية، ويعكس الحاجة إلى استراتيجيات فعالة تستهدف تعزيز الدعم النفسي للمسنين.

في دراسة (Smith 2022)، تم بحث استراتيجيات التكيف وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي في القطاع الصحي.

"Coping Strategies and Their Impact on Occupational Burnout in the Health Sector."



شملت الدراسة عينة من 200 موظف، وتم استخدام استبيان مقياس التكيف لجمع البيانات. اعتمدت الدراسة على منهج تحليلية، وكشفت النتائج أن استراتيجيات التكيف الفعالة ساهمت في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي بنسبة تصل إلى 50%. توضح هذه النتائج أهمية تعزيز استراتيجيات التكيف بين الموظفين في القطاع الصحي، مما يساهم في تحسين صحتهم النفسية وأداءهم الوظيفي. كما تشير إلى ضرورة توفير برامج تدريبية تركز على تطوير مهارات التكيف، مما يمكن أن يساعد في خلق بيئة عمل أكثر دعمًا وفعالية. هذه الدراسة تسلط الضوء على العلاقة الإيجابية بين استراتيجيات التكيف المناسبة والصحة النفسية للموظفين، مما يعزز من أهمية هذا الجانب في الإدارة والتنظيم داخل المؤسسات الصحية.

دراسة (Kessler et al. 2010) تحت عنوان: تأثير الدعم الاجتماعي على الصحة النفسية للأفراد

The Role of Social Support in the Psychological Well-being of "Individuals"

هدفت هذه الدراسة تأثير الدعم الاجتماعي على الصحة النفسية للأفراد. استخدمت عينة تتكون من 2,000 مشارك، وتم جمع البيانات باستخدام استبيانات تقييم الدعم الاجتماعي والصحة النفسية. أظهرت النتائج أن الدعم النفسي والاجتماعي كان له تأثير كبير في تقليل مستويات القلق والاكتئاب، مما يدل على أهمية وجود شبكة دعم قوية.

دراسة (Lee & Robbins 1995) تحت عنوان: العلاقة بين الدعم الاجتماعي والضغوط النفسية

"The Relationship between Social Support and Psychological Distress"

هدفت هذه الدراسة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والضغوط النفسية. تم استخدام عينة من 300 طالب جامعي، وتم جمع البيانات باستخدام مقاييس للدعم الاجتماعي والضغوط النفسية. وجدت الدراسة أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الدعم الاجتماعي كانوا أقل عرضة للضغوط النفسية، مما يشير إلى أهمية الدعم النفسي في تعزيز الصحة النفسية ورفاهية الأفراد.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- الموضوع المشترك: جميع الدراسات تركز على تأثير الدعم النفسي الاجتماعي على الصحة النفسية، مما يعكس أهمية هذا الجانب في مختلف السياقات.
- استخدام المنهج الوصفي: معظم الدراسات تستخدم منهجية وصفية لتقييم العلاقة بين الدعم النفسي والصحة النفسية، مما يسهل مقارنة النتائج.
- التأكيد على الأثر الإيجابي: جميع الدراسات توصلت إلى أن الدعم النفسي الاجتماعي له تأثير إيجابي على الصحة النفسية، سواء كان ذلك في سياق الموظفين أو الطلاب أو كبار السن.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- العينة المدروسة: تختلف العينات المستخدمة في الدراسات؛ حيث تتنوع بين الطلاب، الموظفين في القطاع الصحي، وكبار السن، مما قد يؤثر على النتائج والنقاط التي تم التركيز عليها.
- البيئة والسياق: الدراسات السابقة قد تناولت تأثير الدعم النفسي في سياقات مختلفة، مثل جائحة كورونا أو بيئات العمل، بينما قد تركز الدراسة الحالية على بيئة معينة أو فئة عمرية محددة.
- الأدوات المستخدمة: تباينت أدوات جمع البيانات بين استبيانات ومقاييس مختلفة، مما قد يؤثر على كيفية قياس الدعم النفسي وتأثيره.
- النتائج الكمية: بعض الدراسات قدمت نتائج كمية واضحة حول مستويات الدعم النفسي وتأثيرها، بينما قد تكون الدراسة الحالية أكثر تركيزاً على الجوانب النوعية أو التجريبية.

منهجية الدراسة: "Methodology of the Study"

يتناول الفصل الحالي إجراءات الدراسة بدءاً بتحديد المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي ثم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وأدوات الدراسة وكيفية تصميمها والتحقق من صلاحيتها، من ثم ذكر إجراءات الدراسة وأخلاقياتها والأساليب الإحصائية المستخدمة.

منهج الدراسة: "Study Approach"

المنهج الوصفي هو أسلوب بحثي يهدف إلى وصف وتحليل الظواهر دون التدخل في طبيعتها. يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات من خلال أدوات مثل الاستبيانات والملاحظات، مما يوفر صورة شاملة ودقيقة عن الموضوع المدروس. يُستخدم المنهج الوصفي في مجالات متعددة، بما في ذلك العلوم الاجتماعية والتعليم، ويساعد في فهم الخصائص والسلوكيات المرتبطة بالظاهرة المعنية.

على الرغم من أنه لا يمكنه إثبات العلاقات السببية، إلا أنه يوفر أساساً قوياً للدراسات المستقبلية (علي، 2020). في هذه الدراسة، سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كأداة رئيسية لتحقيق أهداف البحث. يهدف هذا المنهج إلى وصف الظواهر المدروسة وتحليل البيانات المتعلقة بها، مما يساهم في دراسة مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية.

مجتمع الدراسة وعينتها: "Study Population and Sample"

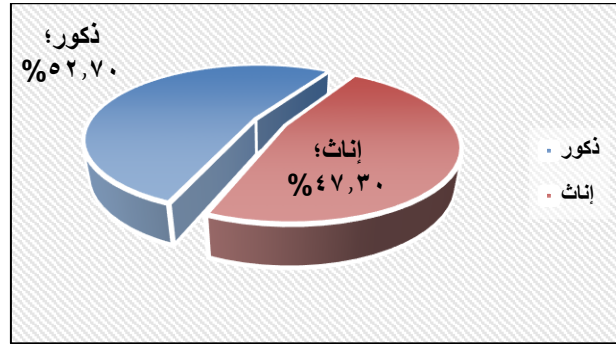
يتكون مجتمع الدراسة من 1500 عاملاً وعاملة في المنظمات الإنسانية في محافظة إدلب، مما يتيح تحليلاً شاملاً لتأثير الدعم النفسي على مستويات العاملين في هذه البيئة. ستُختار عينة عشوائية من 165 عاملاً وعاملة،

تشكل 11% من المجتمع، لضمان تمثيل مناسب لكافة الفئات المهنية وتقليل التحيز وزيادة مصداقية النتائج. سيتضمن التحليل معلومات حول الجنس وسنوات الخبرة لفهم الفروقات بين الجنسين وتأثير الخبرة على أداء العاملين.

وتبين الجداول والأشكال الآتية توزيع العينة وفق متغيري البحث:

جدول 1: توزيع العينة وفق متغيري الجنس

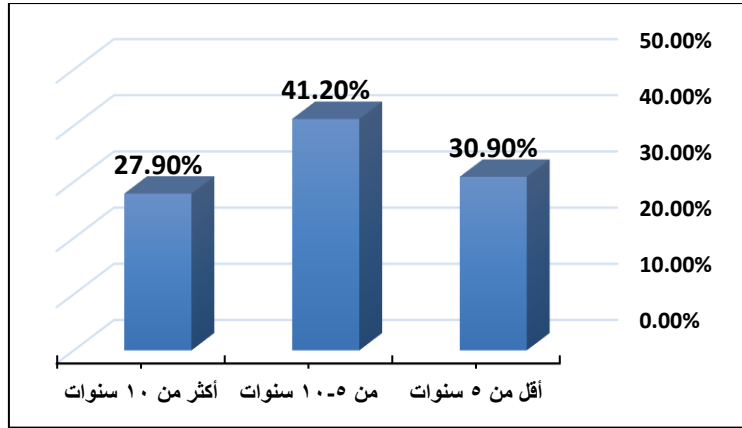
النسبة المئوية	العدد	فئات المتغير
52.7%	87	ذكور
47.3%	78	إناث
100%	165	المجموع



الشكل 1: توزيع العينة وفق متغير الجنس

جدول 2: توزيع العينة وفق متغيري عدد سنوات الخبرة المهنية

النسبة المئوية	العدد	فئات المتغير
30.9%	51	أقل من 5 سنوات
41.2%	68	من 5-10 سنوات
27.9%	46	أكثر من 10 سنوات
100%	165	المجموع



الشكل 2: توزيع العينة وفق متغيري عدد سنوات الخبرة المهنية

أدوات الدراسة: "Study Tools"

الأداة الأولى: مقياس الدعم النفسي

وهي أداة أعدتها الباحثة لتقييم الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب، وتضمن هذا المقياس مجموعة من البنود التي تقيس جوانب عدة هي:

- الدعم الاجتماعي: الدعم من الزملاء والمشرفين.

- الدعم العاطفي: التوجيه والمساندة العاطفية.

- موارد العمل: توافر الموارد اللازمة لأداء العمل بشكل فعال.

وقد أعدت الباحثة مقياس الدعم النفسي بعد الاطلاع ومراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدعم النفسي، وفق الخطوات الآتية:

• الصورة الأولية لمقياس الدعم النفسي:

تكون مقياس الدعم النفسي في صورته الأولية من استمارة بيانات تتضمن متغيرات الدراسة (الجنس، عدد سنوات الخبرة المهنية)، وفقرات الاستبانة وعددها (21) بنداً موزعاً ضمن ثلاثة أبعاد.

• التحقق من صدق مقياس الدعم النفسي:

تم التحقق من صدق مقياس الدعم النفسي وفق الطرائق الآتية:

- صدق المحتوى:

تم عرض مقياس الدعم النفسي بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في موضوع المقياس وهو الدعم النفسي وطلب منهم:

✓ إبداء رأيهم واقتراح ملاحظاتهم من حيث الصياغة اللغوية.

✓ مدى مناسبة البنود لمحتوى موضوع الدراسة.

✓ مدى انتماء البنود لأبعاد المقياس

وقد أبدى السادة المحكمون آراءهم وهي:

✓ تعديل صياغة لغوية لحمسة بنود من بنود مقياس الدعم النفسي.

- الصدق البنيوي:

تم التأكد من صدق البناء الخاص بمقياس الدعم النفسي من خلال دراسة الاتساق الداخلي له، من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجات كل بند من بنود مقياس الدعم النفسي ودرجة البعد الذي تنتمي إليه في الاستبانة، وكذلك حساب معاملات ارتباط الأبعاد مع بعضها بعضاً ومع الدرجة الكلية للمقياس، وذلك بعد تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) عاملاً وعاملة، وهم خارج عينة الدراسة الأساسية، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول 3: معاملات ارتباط درجات كل بند من بنود مقياس الدعم النفسي ودرجة البعد الذي تنتمي إليه

البعد 1: الدعم الاجتماعي		البعد 2: الدعم العاطفي		البعد 3: موارد العمل	
البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	**0.847	1	**0.749	1	**0.769
2	**0.689	2	**0.721	2	**0.748
3	**0.813	3	**0.635	3	**0.553
4	**0.882	4	**0.774	4	*0.337
5	**0.647	5	**0.556	5	**0.819
6	**0.667	6	**0.674	6	**0.784
7	*0.331	7	**0.585	7	**0.665

يتبين من الجدول السابق أن معاملات ارتباط درجات البنود مع درجة البعد الذي تنتمي إليه في مقياس الدعم النفسي كانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01 أو 0.05) وقد تراوحت قيمة معاملات ارتباط بيرسون للبعد الأول بين (0.882-0.331)، وللبعد الثاني بين (0.774-0.556)، وللبعد الثالث بين (0.819-0.337).

جدول 4: معاملات ارتباط درجات الأبعاد مع بعضها بعضاً ومع الدرجة الكلية لمقياس الدعم النفسي

معامل الارتباط	البعد 1: الدعم الاجتماعي	البعد 2: الدعم العاطفي	البعد 3: موارد العمل	المقياس ككل
البعد 1: الدعم الاجتماعي	1	**0.874	**0.865	**0.924
البعد 2: الدعم العاطفي	-	1	**0.884	**0.920



				العاطفي
**0.911	1	-	-	البعد 3: موارد العمل
1	-	-	-	المقياس ككل

يتبين من الجدول السابق أن معاملات ارتباط درجات الأبعاد مع بعضها بعضاً ومع الدرجة الكلية لمقياس الدعم النفسي كانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وقد تراوحت قيمة هذه المعاملات بين (0.865-0.924).

ومنه فإن مقياس الدعم النفسي يتصف بمؤشرات جيدة لصدقه البنوي.

• التحقق من ثبات مقياس الدعم النفسي:

تم التحقق من ثبات مقياس الدعم النفسي من خلال حساب ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha): إذ حسبت الباحثة ثبات الاتساق الداخلي للمقياس ككل ولكل بعد من أبعاده الثلاثة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والجدول الآتي يبين معاملات الاتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

جدول 5: قيم معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الدعم النفسي

قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد البنود	البعد
0.873	7	البعد 1: الدعم الاجتماعي
0.884	7	البعد 2: الدعم العاطفي
0.892	7	البعد 3: موارد العمل
0.918	21	مقياس الدعم النفسي ككل

يتبين من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ قد تراوحت بين (0.873-0.892) للأبعاد، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل (0.918) وهي قيمة مرتفعة. وبالتالي فإن مقياس الدعم النفسي يتصف بدرجة ثبات مرتفعة.

ومنه فإن مقياس الدعم النفسي يتصف بمؤشرات صدق وثبات مرتفعة، وبالتالي أصبح مقياس الدعم النفسي جاهزاً للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية نظراً لتوافر مؤشرات مرتفعة لصدقه وثباته.

• مقياس الدعم النفسي بصورته النهائية:

تكون مقياس الدعم النفسي في صورته النهائية من استمارة بيانات تتضمن متغيرات الدراسة (الجنس وعدد سنوات الخبرة المهنية)، وبنود المقياس وعددها (21) بنداً موزعاً ضمن ثلاثة أبعاد:

جدول 6: أبعاد مقياس الدعم النفسي وبنوده بصورته النهائية

عدد البنود	البعد
------------	-------

7	البعد 1: الدعم الاجتماعي
7	البعد 2: الدعم العاطفي
7	البعد 3: موارد العمل
21	مقياس الدعم النفسي ككل

• تصحيح مقياس الدعم النفسي:

تم تحديد الاستجابات على مقياس الدعم النفسي وفق مقياس ليكرت الخماسي وفق الجدول الآتي:
 جدول 7: تصحيح مقياس الدعم النفسي وفق مقياس ليكرت الخماسي والدرجات المقابلة له

البديل	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

إجراءات الدراسة: "Study Procedures"

- لإجراء الدراسة باستخدام الأدوات المذكورة، قامت الباحثة باتباع الخطوات التالية:
- الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدعم النفسي والاحترق الوظيفي.
 - تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها وفرضياتها.
 - تصميم أداة الدراسة المتمثلة في مقياس الدعم النفسي.
 - اختبار الصلاحية أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء في المجال لتقييم محتواه وصلاحيته.
 - اختيار العينة من مجتمع الدراسة وهم العاملون في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية.
 - توزيع أداة الدراسة بشكل عشوائي على المشاركين لضمان تمثيل شامل.
 - تحديد فترة جمع البيانات: تحديد فترة زمنية محددة لجمع البيانات.
 - جمع المقياس من أفراد العينة.
 - تحليل النتائج من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 24) لتحليل البيانات المستخلصة من المقاييس.
 - تفسير النتائج التي تم التوصل لها.
 - تقديم مقترحات وتوصيات بناءً على النتائج.
 - مراجعة الأقران إذ يمكن عرض النتائج على زملاء أو خبراء في المجال للحصول على تعليقات وتوصيات إضافية.

الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة: "Statistical Methods Used in the Study"

- تشمل الأساليب الإحصائية المستخدمة اعتماداً على برنامج (SPSS 24) ما يلي:
- التكرارات والنسب المئوية: لتوضيح توزيع العينة حسب الجنس وسنوات الخبرة.
 - معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation): للتحقق من الصدق النبوي لأداة الدراسة.
 - معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتحقق من ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
 - المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف المعياري (Standard Deviation) لإيجاد مستوى الدعم النفسي لدى العينة.
 - اختبار t للعينات المستقلة (Independent Samples t-Test): يستخدم لتعرف دلالة الفروق بين متوسطي الذكور والإناث على مقياس الدعم النفسي.
 - تحليل التباين (ANOVA): يستخدم لتعرف دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير عدد سنوات خبرتهم المهنية.

نتائج الدراسة: "Study Results"

تمهيد:

يتناول الفصل الحالي عرضاً لنتائج أسئلة الدراسة ثم عرضاً لنتائج فرضياتها وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفق الآتي:

عرض نتائج أسئلة الدراسة:

عرض نتائج السؤال الأول: ما مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة والترتيب لإجابات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي، ولتحديد درجة الموافقة تم تحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4÷5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

جدول 8: طول خلايا مقياس ليكرت ودرجة الموافقة المقابلة لها

القيم	درجة الموافقة
1-1.80	منخفضة جداً
1.81-2.60	منخفضة
2.61-3.40	متوسطة
3.41-4.20	مرتفعة



مرتفعة جداً	5-4.21
-------------	--------

البعد الأول: الدعم الاجتماعي:

جدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة على البعد الأول (الدعم الاجتماعي) من مقياس الدعم

النفسي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
7	متوسطة	.965	3.03	أستطيع الاعتماد على المشرفين في تقديم المساعدة عند مواجهة صعوبات.
5	متوسطة	.744	3.33	أشعر أن زملائي في العمل يقدمون لي الدعم عند الحاجة.
2	مرتفعة جداً	.838	4.47	يوجد في مكان العمل أشخاص يمكنني التحدث إليهم عن مشاعري.
1	مرتفعة جداً	.695	4.49	أجد أن زملائي يهتمون بمشاعري واحتياجاتي.
3	مرتفعة	.964	3.73	أستقبل الدعم من زملائي عندما أواجه ضغوط العمل.
6	متوسطة	.833	3.16	أشعر بأنني جزء من فريق يدعمني في العمل.
4	مرتفعة	1.001	3.73	أستفيد من النصائح والمساعدة التي يقدمها زملائي في العمل.
	مرتفعة	.273	3.71	البعد 1 (الدعم الاجتماعي)

يتبين من الجدول السابق أن درجة الموافقة على البعد الأول (الدعم الاجتماعي) كانت كبيرة وبمتوسط حسابي (3.71) وجاء البند 4 (أجد أن زملائي يهتمون بمشاعري واحتياجاتي) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وبمتوسط حسابي (4.49). بينما جاء البند 1 (أستطيع الاعتماد على المشرفين في تقديم المساعدة عند مواجهة صعوبات) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.03).

البعد الثاني: الدعم العاطفي:

يتبين من الجدول السابق أن درجة الموافقة على البعد الثاني (الدعم العاطفي) كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.62) وجاء البند 6 (أجد أن زملائي يقدمون لي الدعم العاطفي عندما أحتاج إليه) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وبمتوسط حسابي (4.47). بينما جاء البند 3 (أجد أنني أحصل على التشجيع من زملائي في الأوقات الصعبة) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.87).



جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة على البعد الثاني (الدعم العاطفي) من مقياس الدعم

النفسي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
6	متوسطة	.834	2.99	أشعر أن هناك من يهتم بمشاعري في مكان العمل.
4	مرتفعة	.891	3.58	أستطيع التحدث مع زملائي عن مشاعري بدون خوف من الحكم عليهم.
7	متوسطة	.496	2.87	أجد أنني أحصل على التشجيع من زملائي في الأوقات الصعبة.
5	متوسطة	.961	3.35	أستقبل دعمًا عاطفيًا من المشرفين عند مواجهة تحديات في العمل.
3	مرتفعة	.725	3.73	أشعر بالراحة عند مشاركة مشاعري مع زملائي.
1	مرتفعة جداً	.777	4.47	أجد أن زملائي يقدمون لي الدعم العاطفي عندما أحتاج إليه.
2	مرتفعة جداً	.716	4.41	أستطيع الحصول على توجيه عاطفي من زملائي عندما أشعر بالضغط.
	مرتفعة	.250	3.63	البعد 2 (الدعم العاطفي)

البعد الثالث: موارد العمل:

جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة على البعد الثالث (موارد العمل) من مقياس الدعم

النفسي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
4	مرتفعة	1.065	3.84	تتوفر لي الموارد الضرورية لأداء مهامي بشكل فعال.
3	مرتفعة	1.159	3.87	أجد أن أدوات العمل متاحة لي عندما أحتاج إليها.
5	مرتفعة	.897	3.64	أشعر أن بيئة العمل تدعم كفاءتي في أداء المهام.
1	مرتفعة جداً	.983	4.37	أتمكن من الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء عملي بشكل جيد.
7	متوسطة	.925	3.13	أجد أن التدريب والدورات المتاحة تحسن من أدائي في العمل.
6	مرتفعة	.778	3.48	أعتبر أن الدعم المادي متوفر لي عند الحاجة.
2	مرتفعة	1.051	4.10	أشعر أن هناك استجابة سريعة لتلبية احتياجاتي المتعلقة بالموارد في العمل.
	مرتفعة	.329	3.78	البعد 3 (موارد العمل)

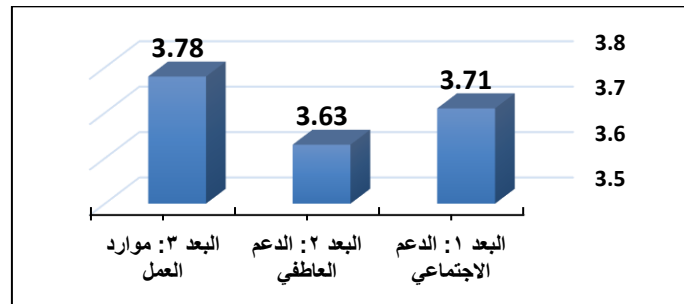
يتبين من الجدول السابق أن درجة الموافقة على البعد الثالث (موارد العمل) كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.78) وجاء البند 4 (أتمكن من الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء عملي بشكل جيد) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وبمتوسط حسابي (4.37). بينما جاء البند 5 (أجد أن التدريب والدورات المتاحة تحسن من أدائي في العمل) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.13).
بالنسبة لأبعاد مقياس الدعم النفسي:

جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة على أبعاد مقياس الدعم النفسي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
2	مرتفعة	.273	3.71	البعد 1: الدعم الاجتماعي
3	مرتفعة	.250	3.63	البعد 2: الدعم العاطفي
1	مرتفعة	.329	3.78	البعد 3: موارد العمل
	مرتفعة	.153	3.70	مقياس الدعم النفسي ككل

يتبين من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مقياس الدعم النفسي ككل كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.70)، أي مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية كان مرتفعاً، وجاء البعد 3 (موارد العمل) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.78)، بينما جاء البعد 2 (الدعم العاطفي) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.63).

ويبين الشكل الآتي المتوسطات الحسابية لأبعاد مقياس الدعم النفسي:



الشكل 3: المتوسطات الحسابية لأبعاد مقياس الدعم النفسي

السؤال الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة المهنية).

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار ت عينات مستقلة (Independent Samples Test) لدراسة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير (الجنس).

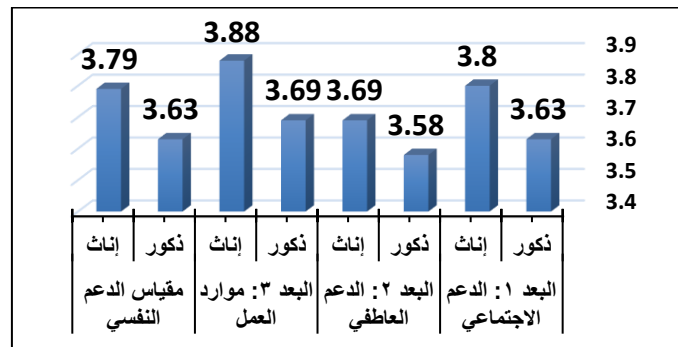
واستخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير (عدد سنوات الخبرة المهنية). وتوضح الجداول الآتية نتائج الفرضية:

- تبعاً لمتغير الجنس:

جدول 13: نتائج اختبارات لدلالة الفرق بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير الجنس

القرار	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البعد
دال	.000	163	4.180	.276	3.63	87	ذكور	البعد 1: الدعم الاجتماعي
				.241	3.80	78	إناث	
دال	.003	163	2.992	.235	3.58	87	ذكور	البعد 2: الدعم العاطفي
				.255	3.69	78	إناث	
دال	.000	163	3.804	.324	3.69	87	ذكور	البعد 3: موارد العمل
				.307	3.88	78	إناث	
دال	.000	163	7.668	.128	3.63	87	ذكور	مقياس الدعم النفسي
				.135	3.79	78	إناث	

يتبين من الجدول السابق أن قيمة ت للمقياس ككل ولأبعاده بلغت (4.180، 2.992، 3.804، 7.668) وقيم احتمالية (0.000، 0.000، 0.003، 0.000) وقد كانت دالة إحصائياً إذ كانت أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الإناث.



الشكل 4: المتوسطات الحسابية لدرجات اجابات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير الجنس

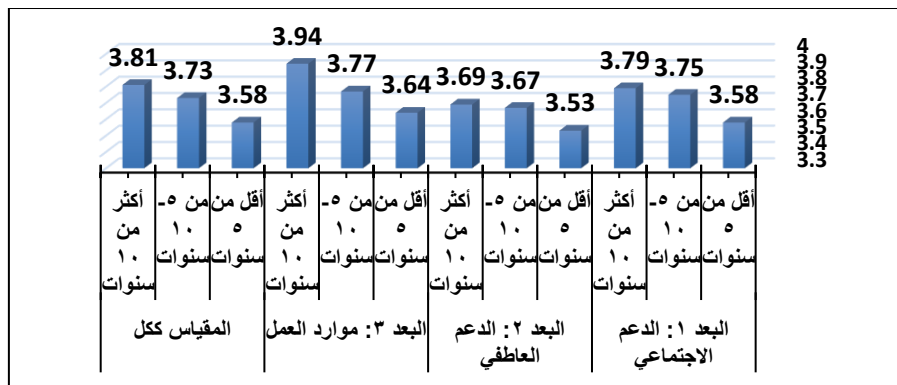


- تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية:

جدول 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير عدد

سنوات الخبرة المهنية

البعد	مستويات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد 1: الدعم الاجتماعي	أقل من 5 سنوات	51	3.58	.262
	من 5-10 سنوات	68	3.75	.234
	أكثر من 10 سنوات	46	3.79	.295
	الكلية	165	3.71	.273
البعد 2: الدعم العاطفي	أقل من 5 سنوات	51	3.53	.226
	من 5-10 سنوات	68	3.67	.120
	أكثر من 10 سنوات	46	3.69	.364
	الكلية	165	3.63	.250
البعد 3: موارد العمل	أقل من 5 سنوات	51	3.64	.330
	من 5-10 سنوات	68	3.77	.268
	أكثر من 10 سنوات	46	3.94	.342
	الكلية	165	3.78	.329
المقياس ككل	أقل من 5 سنوات	51	3.58	.110
	من 5-10 سنوات	68	3.73	.099
	أكثر من 10 سنوات	46	3.81	.169
	الكلية	165	3.70	.153



الشكل 5: المتوسطات الحسابية لدرجات إجابات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية

جدول 15: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفرق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الدعم

النفسي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية

القرار	القيمة الاحتمالية	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
دال	.000	8.832	.600	2	1.199	بين المجموعات	البعد 1: الدعم الاجتماعي
			.068	162	10.997	داخل المجموعات	
				164	12.196	المجموع	
دال	.001	6.953	.407	2	.813	بين المجموعات	البعد 2: الدعم العاطفي
			.058	162	9.472	داخل المجموعات	
				164	10.285	المجموع	
دال	.000	11.583	1.109	2	2.218	بين المجموعات	البعد 3: موارد العمل
			.096	162	15.509	داخل المجموعات	
				164	17.726	المجموع	
دال	.000	40.710	.640	2	1.279	بين المجموعات	المقياس ككل
			.016	162	2.545	داخل المجموعات	
				164	3.824	المجموع	

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة (F) بلغت على التوالي (8.832، 6.953، 11.583، 40.710) وبقيم احتمالية (0.000، 0.000، 0.000، 0.000) وهي دالة إحصائياً بالنسبة للمقياس ككل ولكافة أبعاده إذ كانت أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05)، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية.

ومنه لتحديد جهة الفروق بين المتوسطات استخدم اختبار دونيت سي (Dunnett C) لإجراء المقارنات البعدية المتعددة في حال العينات غير المتجانسة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول 16: نتائج اختبار دونيت سي المقارنات البعدية المتعددة بين متوسطات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً

لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية

القرار	الخطأ المعياري	فرق المتوسطات (I-J)	(J) عدد سنوات الخبرة المهنية	(I) عدد سنوات الخبرة المهنية	المتغير التابع
دال لصالح من 5-10 سنوات	.046	-.163*	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	البعد 1: الدعم الاجتماعي
دال لصالح أكثر من 10 سنوات	.057	-.206*	أكثر من 10 سنوات	سنوات	
غير دال	.052	-.043-	أكثر من 10 سنوات	من 5-10 سنوات	
دال لصالح من 5-10 سنوات	.035	-.139*	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	البعد 2: الدعم العاطفي
دال لصالح أكثر من 10 سنوات	.062	-.166*	أكثر من 10 سنوات	سنوات	
غير دال	.056	-.027-	أكثر من 10 سنوات	من 5-10 سنوات	
غير دال	.056	-.130-	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	البعد 3: موارد العمل
دال لصالح أكثر من 10 سنوات	.068	-.302*	أكثر من 10 سنوات	سنوات	
دال لصالح أكثر من 10 سنوات	.060	-.172*	أكثر من 10 سنوات	من 5-10 سنوات	
دال لصالح من 5-10 سنوات	.020	-.144*	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	المقياس ككل
دال لصالح أكثر من 10 سنوات	.029	-.225*	أكثر من 10 سنوات	سنوات	
دال لصالح أكثر من 10 سنوات	.028	-.081*	أكثر من 10 سنوات	من 5-10 سنوات	

يتبين من الجدول السابق أن الفروق الدالة إحصائياً كانت بين المجموعات كانت لصالح عدد سنوات الخبرة الأكثر أي لصالح (أكثر من 10 سنوات) مقارنة ببقية المجموعات.

مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها: "Discussion and Interpretation of Study Results".

تمهيد:

يتناول الفصل الحالي مناقشة نتائج أسئلة الدراسة ثم مناقشة فرضياتها، يلي ذلك مناقشة عامة للنتائج وخلاصة

نتائج الدراسة، وذكر مجموعة من التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج التي تم التوصل

مناقشة نتائج السؤال الأول وتفسيرها: ما مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية

المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة والترتيب لإجابات

أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي، وبينت النتائج ما يأتي:

البعد الأول: الدعم الاجتماعي:

تبين أن درجة الموافقة على البعد الأول (الدعم الاجتماعي) كانت كبيرة وبتوسط حسابي (3.71) وجاء البند 4 (أجد أن زملائي يهتمون بمشاعري واحتياجاتي) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وبتوسط حسابي (4.49). وذلك لأنه يعكس الأهمية الكبرى للعلاقات الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل أو الدراسة. فالدعم العاطفي الذي يتلقاه الفرد من زملائه يؤثر بشكل كبير على شعوره بالراحة النفسية، مما يساهم في تحسين أدائه العام. عندما يشعر الشخص بأن هناك من يهتم به ويقدم له الدعم، فإن ذلك يعزز ثقته بنفسه ويمنحه شعوراً بالاطمئنان. كما أن هذا النوع من الدعم يخفف من الضغوط النفسية ويساعد في مواجهة التحديات بشكل أكثر فعالية.

بينما جاء البند 1 (أستطيع الاعتماد على المشرفين في تقديم المساعدة عند مواجهة صعوبات) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة متوسطة وبتوسط حسابي (3.03)، وذلك بسبب شعور الأفراد بعدم كفاية الدعم الذي يتلقونه من المشرفين مقارنة بتوقعاتهم. قد يعود ذلك إلى انشغال المشرفين بمهام أخرى أو غياب قنوات تواصل فعّالة، مما يقلل من الشعور بالتواصل المباشر والمساعدة الملموسة. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤثر تصور الفرد لدور المشرفين على تقييمه؛ حيث قد يشعر البعض أن المشرفين يقدمون إرشاداً محدوداً أو غير متعمق عند مواجهة تحديات حقيقية. كما أن الفجوة بين التوقعات والواقع الفعلي قد تساهم في تقليل درجة الموافقة على هذا البند.

البعد الثاني: الدعم العاطفي:

تبين أن درجة الموافقة على البعد الثاني (الدعم العاطفي) كانت مرتفعة وبتوسط حسابي (3.62) وجاء البند 6 (أجد أن زملائي يقدمون لي الدعم العاطفي عندما أحتاج إليه) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وبتوسط حسابي (4.47)، وذلك لأنه يعكس دور العلاقات الاجتماعية في تعزيز الشعور بالراحة النفسية والتماسك في البيئة المحيطة. الدعم العاطفي من الزملاء يعزز الإحساس بالتقدير والانتماء، وهو أمر أساسي لتخفيف الضغوط النفسية. كما أن توافر الدعم في أوقات الحاجة يساهم في بناء الثقة المتبادلة ويزيد من الترابط بين الأفراد. وهذا النوع من الدعم يساعد الأشخاص على مواجهة التحديات بشكل أفضل ويعزز من قدرتهم على الحفاظ على استقرارهم النفسي. إضافة إلى ذلك، قد يُنظر إلى الزملاء كمصدر دعم قريب ومباشر مقارنة بأطراف أخرى.

بينما جاء البند 3 (أجد أنني أحصل على التشجيع من زملائي في الأوقات الصعبة) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة متوسطة وبتوسط حسابي (2.87)، وذلك بسبب وجود قصور ملحوظ في تقديم الزملاء للدعم المعنوي في لحظات التحدي. فقد يكون ذلك نتيجة لانشغالهم بمشكلاتهم الشخصية أو قلة إدراكهم لاحتياجات الآخرين في مثل هذه الظروف. كما يمكن أن تكون العلاقات بين الزملاء سطحية أو تفتقر إلى التفاهم العميق الذي يجعل التشجيع العاطفي أكثر فعالية. بالإضافة إلى ذلك، قد تؤثر الثقافة التنظيمية أو بيئة العمل في تحديد مدى اهتمام الأفراد بتقديم الدعم في الأوقات الحرجة.

البعد الثالث: موارد العمل:

تبين أن درجة الموافقة على البعد الثالث (موارد العمل) كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.78) وجاء البند 4 (أتمكن من الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء عملي بشكل جيد) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وبمتوسط حسابي (4.37)، فذلك يعكس أهمية توفر المعلومات كعنصر أساسي في تحقيق الكفاءة والإنتاجية. ووجود قنوات واضحة وفعالة للحصول على المعلومات يجعل الأفراد يشعرون بالقدرة على إنجاز مهامهم بثقة وبدون عراقيل. كما أن الوصول إلى المعلومات يعزز الشعور بالاستقلالية والتمكن، مما يساهم في رفع الروح المعنوية. البيئة التي توفر دعماً معلوماتياً تشجع على اتخاذ قرارات مدروسة وتقلل من التوتر الناتج عن الغموض. لذلك، يعتبر توفر المعلومات أداة جوهرية لتحقيق الأداء المتميز والدعم النفسي.

بينما جاء البند 5 (أجد أن التدريب والدورات المتاحة تحسن من أدائي في العمل) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.13)، وذلك بسبب شعور الأفراد بعدم كفاية جودة أو تنوع التدريب المتوفر لتلبية احتياجاتهم الفعلية. وقد يكون ذلك نتيجة لتصميم برامج تدريبية غير موجهة بشكل دقيق لتحسين الأداء في المواقف العملية. كما أن قلة الفرص المتاحة أو ضعف المتابعة لتطبيق المهارات المكتسبة بعد التدريب يمكن أن يؤثر سلباً على تقييم الفائدة. بالإضافة إلى ذلك، قد يشعر البعض بأن تلك الدورات لا تتماشى مع تطلعاتهم المهنية أو التحديات الواقعية في بيئة العمل، مما ينعكس في تقييمهم المتوسط لهذا البند.

أبعاد مقياس الدعم النفسي:

تبين أن درجة الموافقة على مقياس الدعم النفسي ككل كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.70)، أي مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية كان مرتفعاً، وذلك نظراً لطبيعة العمل الإنساني الذي يركز على تقديم الدعم والمساندة للمجتمعات المتأثرة بالأزمات. وإن العمل ضمن فريق مشترك يسوده التعاطف والتكاتف يعزز شعور العاملين بالانتماء والدعم المتبادل، مما يساهم في تحسين حالتهم النفسية. كما أن طبيعة المهام التي يقومون بها تمنحهم شعوراً بالإنجاز والرضا عن الذات، وهو عامل رئيس في تعزيز الدعم النفسي. وتوفر بعض الموارد الأساسية مثل الإرشاد والتوجيه، إضافة إلى الدعم العاطفي من زملائهم ومشرفيهم، يساهم في تقليل الضغوط النفسية المرتبطة بظروف العمل الصعبة. إضافة إلى ذلك، يشكل التفاعل الإيجابي مع المستفيدين من خدماتهم دافعاً معنوياً قوياً يمنحهم إحساساً بالقيمة والهدف.

وجاء البعد 3 (موارد العمل) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.78)، وذلك لأنه يعكس أهمية توافر الأدوات والمعلومات اللازمة كعنصر أساسي في تعزيز راحة العاملين وثقتهم بأداء مهامهم. الموارد الكافية تقلل من التوتر الناتج عن غياب الدعم الفني أو المعلومات الضرورية، مما يساهم في تحقيق بيئة عمل أكثر استقراراً. وإن الشعور بالتمكن من استخدام هذه الموارد يعزز الإحساس بالقدرة على الإنجاز ويشجع على

اتخاذ قرارات فعالة. كما أن توفر الموارد يخلق انطباعاً بأن المنظمة تدعم موظفيها لتحقيق النجاح، مما يزيد من الرضا العام لديهم، وإن البيئة التي توفر هذه الإمكانيات تمثل دعماً نفسياً مباشراً للعاملين.

بينما جاء البعد 2 (الدعم العاطفي) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.63)، وذلك لأن الأفراد قد يشعرون بأن الاحتياجات العاطفية ليست دائماً ضمن الأولويات في بيئة العمل، مقارنة بالاحتياجات المهنية أو الموارد المادية. وقد يكون الدعم العاطفي متاحاً ولكن بشكل أقل انتظاماً أو محدود التأثير، ما يجعله أقل بروزاً في تقييمهم العام. وإن التفاوت في مستويات التواصل العاطفي بين الزملاء أو المشرفين قد يساهم أيضاً في تقليل ترتيب هذا البعد. بالإضافة إلى ذلك، قد يعتبر البعض أن العلاقات المهنية ينبغي أن تركز بشكل أكبر على الكفاءة والإنجاز، مما يضع الدعم العاطفي في مرتبة ثانوية. هذه العوامل مجتمعة تؤدي إلى تراجع ترتيب هذا البعد رغم أهميته.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة حموعلي (2018) التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من الدعم والصحة النفسية لدى العينة. وتختلف نتيجة هذه الدراسة عن نتيجة دراسة بالعروسي (2023) التي توصلت إلى أن مستوى الدعم النفسي الاجتماعي كان مقبولاً لدى العينة.

مناقشة نتائج السؤال الثاني وتفسيرها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغيرات (الجنس، عدد سنوات الخبرة المهنية).

للتحقق من صحة هذه السؤال استخدمت الباحثة اختبار ت عينات مستقلة (Independent Samples Test) لدراسة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير (الجنس). واستخدمت الباحثة اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لدراسة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي تبعاً لمتغير (عدد سنوات الخبرة المهنية)، وكانت النتائج وفق الآتي:

- تبعاً لمتغير الجنس:

تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الإناث، وذلك لأن النساء في بيئات العمل الإنسانية غالباً ما يحظين بمستويات أعلى من التعاطف والتواصل الاجتماعي، مما يعزز الدعم النفسي لديهن. العلاقات الاجتماعية للإناث تميل لأن تكون أكثر قوة وتماسكاً، وهو ما يساهم في شعورهن بالدعم العاطفي والاجتماعي داخل فرق العمل. الطبيعة الإنسانية للعمل قد تجعل الزملاء والمشرفين أكثر مراعاة لاحتياجات الإناث النفسية، بالنظر إلى التوقعات الاجتماعية التي تربطهن بمواقف الضعف العاطفي أو الحاجة إلى الدعم. كما أن النساء أكثر قدرة على طلب الدعم عند الحاجة، بعكس الرجال الذين قد يترددون

بسبب الضغوط الاجتماعية المرتبطة بفكرة القوة والاستقلالية. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون برامج الدعم النفسي داخل المنظمات مصممة بشكل يعكس احتياجات النساء بشكل أكبر، مما يعزز شعورهن بالدعم. هذه العوامل تفسر وجود الفروق لصالح الإناث في مستوى الدعم النفسي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بالعروسي (2023) ودراسة حبيب (2022) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم النفسي الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

- تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية:

تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية لصالح عدد سنوات الخبرة الأكثر أي لصالح (أكثر من 10 سنوات).

وتعزو الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي تبعاً لعدد سنوات الخبرة المهنية لصالح العاملين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات من الخبرة لأن الخبرة الطويلة تتيح للعاملين بناء شبكات دعم قوية مع الزملاء والمشرفين. وإن الأفراد ذوو الخبرة الأكبر يطورون مهارات التعامل مع الضغوط النفسية والقدرة على طلب المساعدة عند الحاجة، مما يجعلهم أكثر استفادة من الدعم النفسي المتاح. كما إن سنوات الخبرة الطويلة تعني أيضاً تراكم المعرفة بآليات عمل المنظمات والموارد المتاحة، مما يساعدهم على تجاوز التحديات بسهولة نسبية مقارنة بالمبتدئين. العاملون الأكثر خبرة غالباً ما يحصلون على مكانة أعلى واحترام أوسع في بيئة العمل، مما يعزز من تلقيهم للدعم من زملائهم والمشرفين. إضافة إلى ذلك، الخبرة تمنحهم ثقة أكبر في قدراتهم المهنية، مما يقلل من تأثير الضغوط اليومية على صحتهم النفسية. هذه العوامل تسهم في جعل العاملين ذوي الخبرة الطويلة أكثر شعوراً بالدعم النفسي مقارنة بمن لديهم خبرة أقل.

خلاصة نتائج الدراسة: "Summary of Study Results"

1. جاء مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية بدرجة مرتفعاً، وجاء البعد 3 (موارد العمل) في المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة بينما جاء البعد 2 (الدعم العاطفي) في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة مرتفعة.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدعم النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية لصالح عدد سنوات الخبرة الأكثر أي لصالح (أكثر من 10 سنوات).

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير الجنس لصالح الذكور.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في المنظمات الإنسانية المختلفة في محافظة إدلب في الجمهورية العربية السورية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية، لصالح عدد سنوات الخبرة الأقل أي لصالح (أقل من 5 سنوات).

توصيات الدراسة ومقترحاتها: "Study Recommendations and Suggestions".

تقدم هذه التوصيات والمقترحات استراتيجيات فعالة لتعزيز الدعم النفسي للعاملين في المنظمات الإنسانية في محافظة إدلب.

1. تعزيز برامج الدعم النفسي، خاصة في مجالات موارد العمل، من خلال ورش عمل ودورات تدريبية.
2. التركيز على البعد العاطفي للدعم النفسي عن طريق تنظيم جلسات استشارية فردية أو جماعية.
3. تخصيص برامج تدريب وتطوير مهني تستهدف النساء العاملات في المنظمات لتعزيز قدراتهن.
4. الاستفادة من خبرات العاملين ذوي الخبرة (أكثر من 10 سنوات) في تطوير برامج التدريب.
5. مراقبة مستويات الدعم النفسي المقدمة للعاملين، مع التركيز على الأنشطة التي تعزز من هذا الدعم.
6. تنظيم ورش عمل دورية حول إدارة الضغوط النفسية والاستراتيجيات الفعالة.
7. إنشاء وحدات دعم نفسي متخصصة داخل المنظمات لتقديم الاستشارات والدعم.

المراجع العربية:

- ابن منظور، محمد. (1882). لسان العرب. الطبعة الأولى.
- أحمد، محمد. (2020). الدعم النفسي وأثره على الصحة النفسية. دار الأمل.
- الباز، محمد. (2021). الدعم النفسي: استراتيجيات وآثار (رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز).
- بالعروسي، محمد. (2023). التفكير الإيجابي وعلاقته بالدعم النفسي الاجتماعي لدى طلبة الجامعة - دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة. رسالة ماجستير، تخصص علم نفس عيادي، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- البدوي، لطيفة. (2021). المرونة النفسية والتكيف. دار العلوم.
- التميمي، رائد. (2021). أثر الدعم النفسي على الصحة النفسية للعاملين في ظروف الأزمات. مجلة الأبحاث النفسية، 10(4)، 112-130.
- الجابري، رامي. (2022). الدعم النفسي وأثره على العاملين في المنظمات غير الربحية. مجلة التنمية البشرية، 12(4)، 200-215.

- جمعة، أحمد. (2023). أثر الدعم الاجتماعي على الصحة النفسية: دراسة ميدانية (رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى).
- حبيب، ليث. (2022). الدعم النفسي والاجتماعي في ظل تداعيات جائحة كورونا لدى طلبة قسم التربية الخاصة. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 29(8)، 420-436.
- الحمد، فاطمة. (2023). العلاقات الاجتماعية والدعم النفسي. دار النشر الحديثة.
- حموعللي، خالد. (2021). مساهمة الدعم النفسي الاجتماعي في تحقيق الصحة النفسية لدى المسنين - دراسة ميدانية. مجلة جامعة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 35(35)، 241-254.
- خالد، لطيفة. (2023). دور الاعتراف في تحسين الأداء الوظيفي. مجلة الأعمال والإدارة، 19(5)، 101-115.
- الزهراني، خالد. (2020). الصحة النفسية والأمراض الجسدية. مجلة الطب النفسي، 15(2)، 56-70.
- سعيد، عادل. (2023). الدعم السلوكي وتأثيره على الأداء. دار العلوم.
- السعيد، محمد. (2022). الصحة النفسية: المفاهيم والتطبيقات. المركز العربي للدراسات. دار الفكر العربي.
- العبيدي، كمال. (2021). الاستقالة واحتباس المواهب: دراسة حالة. مجلة الموارد البشرية، 10(2)، 88-101.
- العسيري، سعيد. (2022). الرضا الشخصي والدعم النفسي. جامعة الملك سعود.
- علي، رائد. (2021). تقييم الاحتراق الوظيفي باستخدام مقياس الاختصاصيين. مجلة الدراسات النفسية، 38(4)، 95-110.
- علي، سارة. (2021). العلاقات الاجتماعية والدعم النفسي. المكتبة العلمية.
- العلي، سليم. (2022). دور الدعم النفسي في تحسين الصحة النفسية لدى الأفراد (رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود).
- العلي، عادل. (2020). الدعم النفسي وأثره على الصحة النفسية. دار النشر.
- علي، محمد. (2020). البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين. مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- عيد، عادل. (2023). الاحتراق الوظيفي. السعودية: مكتبة العبيكان، ط2.
- فاطمة، رنا. (2021). المبادرات المجتمعية في تعزيز الصحة النفسية. المركز العربي للدراسات.
- القحطاني، سعيد. (2022). الاحتراق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج. السعودية: دار المنارة للنشر، ط1.
- منصور، لطيفة. (2020). الدعم النفسي عبر الإنترنت: الفرص والتحديات. مجلة الصحة النفسية، 15(3)، 45-60.
- منظمة الصحة العالمية. (2021). الصحة النفسية. متاح على: [https://www.who.int]

المراجعة الأجنبية:

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: Challenges and future directions. **Journal of Managerial Psychology**, 22(3), 309-328.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. **Psychological Bulletin**, 98(2), 310-357.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. **Annual Review of Psychology**, 55, 745-774.
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>
- Hakanen, J. J., & Ruutu, S. (2020). Work engagement and burnout in a public sector context: The role of job demands and resources. **International Journal of Public Sector Management**, 33(3), 237-251.
- Kessler, R. C., & Wang, P. S. (2008). The prevalence and correlates of serious mental illness (SMI) among U.S. adults. **Archives of General Psychiatry**, 65(6), 752-762. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.65.6.752>
- Kessler, R. C., et al. (2010). The Role of Social Support in the Psychological Well-being of Individuals. **Journal of Health and Social Behavior**, 51(3), 309-325.
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The relationship between burnout, depression, and anxiety: A systematic review and meta-analysis. **Frontiers in Psychology**, 10, 284.
- Lee, R. M., & Robbins, S. B. (1995). The Relationship between Social Support and Psychological Distress. **Journal of Counseling Psychology**, 42(4), 438-445.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2016). **Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery**. Harvard Business Review Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). **Burnout Century: The 10th Anniversary Edition**. Harvard Business Review Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). **Burnout in Organizations: A Comprehensive Perspective**. New York: Wiley.

- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. **Stress and Health**, 30(3), 250-275.
- Smith, J. (2022). Coping Strategies and Burnout. **Journal of Health Psychology**, 27(2), 234-250.
- Taylor, S. E. (2006). **Health psychology**. McGraw-Hill.
- Uchino, B. N. (2009). Understanding the links between social support and physical health: A life-span perspective. **American Psychologist**, 64(3), 241-256. <https://doi.org/10.1037/a0016746>